

tinexta
visura

Legalmail HUB



Sommario

LEGALMAIL HUB	3
Come funziona	3
Inserimento caselle	3
Lista caselle	3
Gestione casella	3
Caratteristiche	4
Sicurezza	4
Configurazione	4
Standard	4
ASSISTENZA – CUSTOMER CARE	4

Legalmail HUB

Legalmail HUB è il servizio fruibile da web, destinato principalmente ai professionisti (commercialisti, consulenti del lavoro) e alle Associazioni di Categoria che intendono gestire le caselle di Posta Elettronica Certificata Legalmail dei loro associati o clienti.

Il servizio consente di svolgere l'attività di presidio per un numero anche elevato di caselle Legalmail, ed è la soluzione ideale per chi intende fornire un ulteriore servizio di valore ai propri associati o alle imprese clienti.

I messaggi che transitano nelle caselle PEC possono avere una rilevanza legale significativa e pertanto è fondamentale la consultazione continua della corrispondenza in ingresso. Il servizio consente al titolare dell'HUB, previa autorizzazione dei propri clienti, di:

- visualizzare in un'unica lista, attraverso una semplice console, tutte le caselle Legalmail gestite;
- verificare immediatamente quali caselle hanno nuovi messaggi,
- aprire le singole webmail, consultare i messaggi pervenuti ed eventualmente inoltrarli,
- rispondere o inviare nuovi messaggi certificati.

Tutto questo senza digitare ogni volta user e password di ciascuna casella, usufruendo del sistema automatico di controllo di Legalmail, preposto a verificare le credenziali di accesso per tutte le caselle e a mantenere una traccia di tutte le attività svolte.

Come funziona

Inserimento caselle

La funzione permette di caricare nel sistema Legalmail HUB le caselle Legalmail da gestire. Le informazioni obbligatorie da inserire sono il nome della casella e le credenziali di accesso (user-id e password fornite dal titolare della casella). Possono essere inserite ulteriori informazioni di supporto, quali una descrizione della casella e il codice fiscale o Partita IVA del cliente, che permettono di collegare chiaramente la casella al titolare.

Lista caselle

Legalmail HUB dispone di una consolle di visualizzazione che mostra in un'unica lista tutte le caselle Legalmail gestite. Nella lista, oltre a essere presenti i campi con tutte le informazioni della casella, sono evidenziati il numero di nuovi messaggi in entrata e i messaggi non letti. La lista può essere ordinata e filtrata con la possibilità di visualizzare solo le caselle che hanno nuovi messaggi o messaggi non letti. In qualunque momento è possibile effettuare l'aggiornamento della lista per verificare l'ingresso di nuovi messaggi nelle diverse caselle gestite.

Gestione casella

Selezionando una casella della lista, è possibile accedere alla webmail della stessa senza dover digitare le credenziali di accesso. Da quel momento il gestore di Legalmail HUB ha a disposizione tutte le funzionalità della webmail della casella Legalmail e, in completa autonomia, può leggere i

messaggi, inoltrarli, rispondere o crearne di nuovi. Di tutte le operazioni effettuate rimane traccia presso i sistemi Tinexta InfoCert, secondo le regole indicate dalla normativa PEC di riferimento.

Caratteristiche

Sicurezza

Dal servizio LegalmailHUB non si può modificare la password della casella Legalmail impedendone l'accesso al titolare.

Il titolare della casella invece può in qualunque momento e se lo ritiene necessario, modificare la propria password impedendo in tal modo l'accesso alla casella da parte dell'HUB; in tal caso l'applicazione evidenzia al gestore dell'HUB il mancato accesso e solo inserendo la nuova password sarà possibile consultare la casella.

Le credenziali delle caselle sono mantenute da Tinexta InfoCert nei propri Data Center in modo criptato e riservato secondo le regole di massima sicurezza fisica e logica.

Configurazione

Standard

- permette di presidiare 50 caselle Legalmail contemporaneamente;
- per gestire un maggior numero di caselle è necessario acquistare apposite espansioni a blocchi di 20 caselle ciascuna.

Assistenza – Customer Care

Il Customer Care assicura al Cliente il servizio di assistenza e si occupa:

- della risoluzione di tutti gli interventi classificati come consulenza e assistenza formativa;
- di raccogliere e catalogare le eventuali richieste di manutenzione ordinaria;
- di provvedere a smistare le suddette richieste al team di manutenzione;
- di informare il Cliente sullo stato della propria richiesta.

Ciascun addetto al Customer Care, nell'assolvere ai servizi di assistenza, segue delle precise procedure di ingaggio per farsi carico della segnalazione. I processi di fornitura del servizio comprendono:

1. il ricevimento della chiamata;
2. l'apertura del Trouble Ticket identificandone l'area applicativa in cui la segnalazione rientra;
3. l'eventuale cooperazione con il richiedente;
4. lo smistamento del Trouble Ticket a diversi livelli di competenza se necessario;
5. la raccolta della soluzione;
6. la comunicazione della soluzione al Cliente.

Il presidio di assistenza è attivo nei giorni e negli orari riportati sul sito.

tinexta
visura

think next,
access now