

**tinexta**  
visura

**Legalmail HUB**



## Sommario

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

## 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

Tinexta Visura mette a disposizione un presidio di Customer Care dedicato all'assistenza nell'utilizzo delle componenti del sistema applicativo e alla gestione delle problematiche connesse al loro funzionamento.

Le principali attività del presidio includono:

- Gestione e risoluzione delle segnalazioni ricevute;
- Raccolta, classificazione e documentazione delle richieste di manutenzione correttiva, migliorativa, adeguativa o evolutiva;
- Smistamento delle richieste al team di manutenzione applicativa competente;
- Aggiornamento costante dell'utente finale sullo stato della propria richiesta.

Il personale tecnico incaricato segue procedure operative standard per garantire un'assunzione efficace delle segnalazioni e un servizio coerente e tracciabile.

Il processo di erogazione del servizio comprende:

- Ricezione della chiamata o della segnalazione;
- Apertura della segnalazione, con identificazione dell'area applicativa coinvolta;
- Collaborazione con il richiedente per la verifica e riproduzione dell'anomalia;
- Escalation della segnalazione ai livelli di competenza appropriati, se necessario;
- Raccolta e validazione della soluzione;



- Comunicazione della soluzione al cliente.

Il presidio di Customer Care rappresenta l'unico punto di contatto per l'accesso al servizio, garantendo un'interfaccia centralizzata, efficiente e orientata alla soddisfazione dell'utente. Giorni e orari del Customer Care, oltre a recapiti telefonici e indirizzi e-mail, sono disponibili al link <https://www.visura.it/contatti-assistenza/>.

**tinexta**  
visura

think next,  
access now