

# **tinexta** visura

**SPID**



## Sommario

<b>SPID</b>	<b>3</b>
Offerta	3
<b>ASSISTENZA – CUSTOMER CARE</b>	<b>3</b>

## SPID

SPID è l'identità digitale pubblica composta da una coppia di credenziali (username e password), strettamente personali, con cui accedere ai servizi online della pubblica amministrazione e dei privati aderenti. Semplice e sicuro, può essere utilizzato da qualsiasi dispositivo: computer, tablet e smartphone; ogni volta che, su un sito o una app di servizi, è presente il pulsante "Entra con SPID". Grazie allo SPID, quindi, si può accedere alle proprie informazioni, richiedere documenti e completare le pratiche dei vari uffici della P.A. facendo tutto online, in sicurezza ed evitando le file agli sportelli.

Esistono due tipologie di SPID:

- **SPID uso Personale**, che consente a chi lo utilizza un'autenticazione univoca e sicura identificando il soggetto come persona fisica;
- **SPID uso Professionale**, consente a chi lo utilizza un'autenticazione univoca e sicura poiché contiene informazioni sulla sua persona fisica e viene destinato solo a uno scopo lavorativo.
- **SPID InfoCert ID Professionale Persona Giuridica**, dedicato a professionisti, dipendenti e titolari di aziende e contenente dati e informazioni sia della persona fisica che giuridica.

Una sola password e una app per accedere in sicurezza

- **SICUREZZA**: Consente l'autenticazione di 1° livello (user e password) e di 2° livello (OTP).
- **VALIDITÀ**: Valido per 2 anni dalla sua attivazione per lo SPID a uso Personale; valido 1 anno dalla sua attivazione per lo SPID a uso Professionale. Può essere rinnovato facilmente alla scadenza.
- **APP MOBILE**: Con l'App mobile dal tuo smartphone generi l'OTP associato al tuo SPID.

## Offerta

La declinazione dell'offerta prevede tre modalità di richiesta dello SPID:

- Con operatore presso uno dei Tinexta Visura Point: un nostro operatore affianca il richiedente in tutte le fasi del rilascio dell'identità digitale. Assistenza gratuita Customer Care.
- Online con il riconoscimento web: il richiedente compila in autonomia il form con i propri dati e successivamente si collega con un nostro operatore per il video-riconoscimento. Assistenza gratuita Customer Care.
- Online con la propria CNS attiva: il richiedente farà tutto in autonomia, compilando il form con i propri dati e attuando il riconoscimento con la propria CNS. Assistenza a pagamento.

## 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;

# tinexta

## visura

- 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