



Guida Operativa: Gestione Polizze Assicurative

Il sistema di ticketing integrato
per amministratori e partner

Piattaforma esse24-help: Centralizzazione, Tracciabilità e Gestione Digitale.

Il Service Desk: Il tuo hub operativo

La piattaforma esse24-help centralizza la comunicazione tra Cliente, MPService e Broker.



Gestione Pratiche

Aprire ticket per assistenza tecnica e commerciale.



Tracciabilità

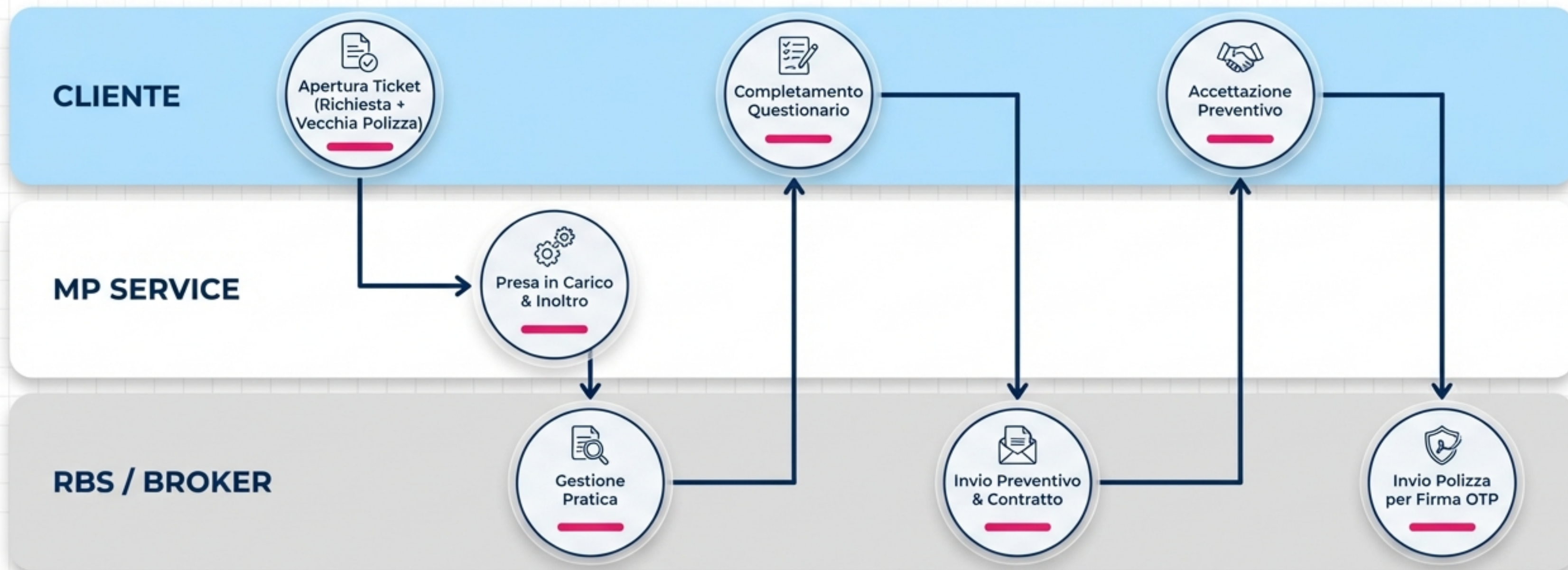
Monitorare lo stato di avanzamento in tempo reale.



Archivio

Allegare documenti e storicizzare le comunicazioni.

La Roadmap: Dal ticket alla firma



Accesso alla Piattaforma

Sei già registrato?

Login



Sei già registrato, effettua il login. Se non ricordi la password, puoi resettarla. Clicca "Password Dimenticata?" e segui la procedura.

Username/Email

Password

☐ Ricordati di me

LOGIN

[Password Dimenticata?](#)

Primo accesso?

Crea un Account



Necessaria la creazione di un account per i nuovi soci del gruppo d'acquisto.

Cognome

Nome

Telefono

Ragione Sociale

Email

Indirizzo

N.

CAP

Creazione Account: I dati necessari

La registrazione richiede dati anagrafici completi per garantire la sicurezza delle operazioni.



Dati Obbligatori

- Cognome, Nome
- Telefono
- Email



Dati Aziendali

- Ragione Sociale
- Indirizzo
- P.IVA / Codice Cliente



Sicurezza Password: deve contenere almeno 1 numero e una maiuscola. Nessuno spazio consentito.

Crea un Account

Se non lo hai fatto prima, registrati!
La password deve essere senza spazi e contenere almeno 1 numero e una maiuscola.
Il codice cliente, se posseduto, non è obbligatorio, ma inserendolo, può aiutare in caso di verifiche interne.

Cognome (obbligatorio)

Nome (obbligatorio)

Telefono (obbligatorio)

Ragione Sociale

Email (obbligatorio)

Indirizzo

N.

CAP

Seleziona la tua Provincia

Provincia

Gestionale

N. Condomini

Password (obbligatorio)

Riscrivi la Password (obbligatorio)

Anti Spam

Riportare nel box sottostante "Codice di verifica", il codice alfanumerico che trovi a fianco

Codice di verifica

31C668E1

Consenso al trattamento dei dati

In qualità di interessato, avendo letto l'informativa Privacy Policy redatta nel rispetto del Regolamento EU 2016/679, acconsento espressamente al trattamento dei miei

☐ AUTORIZZO

REGISTRA ACCOUNT

Sicurezza e Conferma Identità

1. Anti-Spam

Anti Spam
Riportare nel box sottostante "Codice di verifica", il codice alfanumerico che trovi a fianco

Codice di verifica 31C688E1

Consenso al trattamento dei dati
In qualità di interessato, avendo letto l'informativa l'ispetto del Regolamento EU 2016/679, acconsento espressamente del miei personali per rispondere alla mia richiesta.

☐ AUTORIZZO

Inserimento del codice alfanumerico di verifica.

2. Attivazione



Registrazione da Completare

La prima fase della registrazione è stata completata!

Per completarsi la fase di Registrazione bisogna confermare l'email cliccando sul pulsante sottostante e copiando ed incollando nel browser il seguente link:

[Conferma e-mail](#)

Cliccare su 'Conferma e-mail' nel messaggio ricevuto.

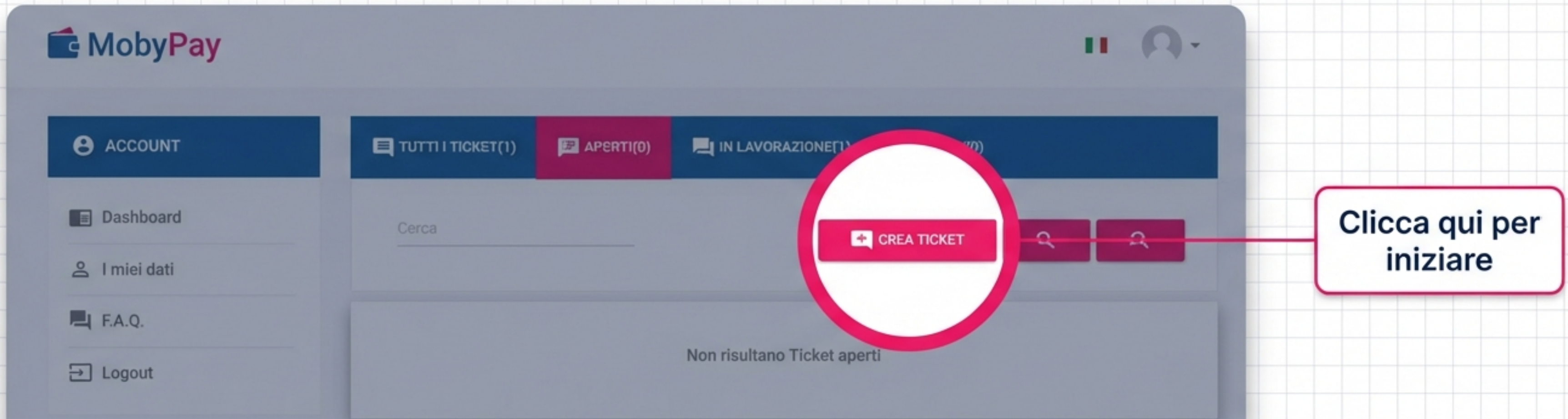
3. Accesso



Solo dopo la conferma sarà possibile effettuare il login.


La Dashboard Operativa

Avviare una nuova pratica



Dalla Dashboard o dalla sezione 'I miei dati', è possibile visualizzare i ticket aperti, in lavorazione o chiusi.

Apertura Ticket: Inserimento Richiesta

 CREA TICKET

Per inserire un nuovo ticket compila tutti i dati richiesti.

Ragione Sociale Cliente - P.IVA

Comparto Assicurativo

Richiesta Preventivo

Richiesta preventivo per condominio :
Nome Condominio
Codice Fiscale

Scegli file Nessun file selezionato

INVIA

1. **Ragione Sociale/P.IVA:** Identificare il cliente.
2. **Comparto Assicurativo:** Selezionare la categoria dal menu.
3. **Richiesta Preventivo:** Specificare la tipologia.
4. **Dettagli Condominio:** Inserire Nome e Codice Fiscale.

Critical Action

IMPORTANTE: Allegare la VECCHIA POLIZZA. Questo passaggio è fondamentale per permettere al broker di pre-compilare i dati.

Fase 1: Presa in Carico (MPService)



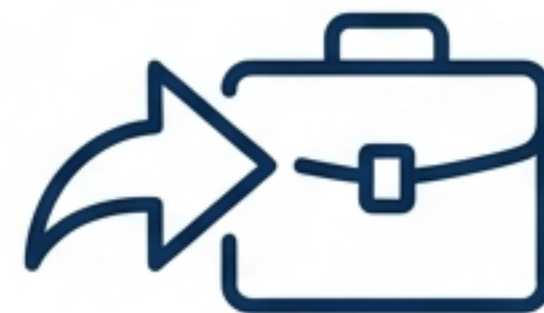
Ricezione

L'operatore MPS riceve la segnalazione.



Verifica

Contatto con il cliente se mancano informazioni.




Inoltro


La richiesta viene trasmessa al Broker/RBS.


Fase 2: Interazione e Questionario


Il Broker (RBS):
Analizza la vecchia polizza e invia un questionario pre-compilato.

Attivazione Polizza
Daniela Spadafora | Comparto Assicurativo > Richiesta Preventivo
IN LAVORAZIONE

**Daniela Spadafora** 16/01/2026 17:39:10 |
📎 Scarica Allegati: File 1
Si richiede offerta per il condominio cui Polizza in allegato

**Marco DI Cosimo** 16/01/2026 17:41:11 |
Grazie per la richiesta, pratica presa in carico

**Daniela Spadafora** 16/01/2026 17:57:15 |
Grazie, mi contatti via telefono appena pronto

**Emilio Salerno** 16/01/2026 18:10:47 |
📎 Scarica Allegati: File 1
in allegato il questionario da compilare nelle sue parti

Il Cliente: Scarica il file, lo completa e lo ri-allega al ticket.

Fase 3: Preventivo e Accettazione



1

Invio Preventivo: Il Broker carica il preventivo e una bozza del contratto nel ticket.



2

Verifica: Il cliente scarica e analizza l'offerta.



3

Accettazione: Il cliente conferma la volontà di procedere scrivendo un messaggio nel ticket.



PREVENTIVO



ACCETTAZIONE

“Il cliente accetta il preventivo confermando tale volontà sul ticket.”

Fase 4: Firma e Chiusura



Firma Digitale (OTP)

Il Broker invia la polizza definitiva per la firma digitale sicura (OTP) attraverso il canale ufficiale.

Chiusura Pratica

CHIUSO

Una volta firmato, il Broker chiude la pratica sul CRM e il ticket passa allo stato "Chiuso" nella dashboard.

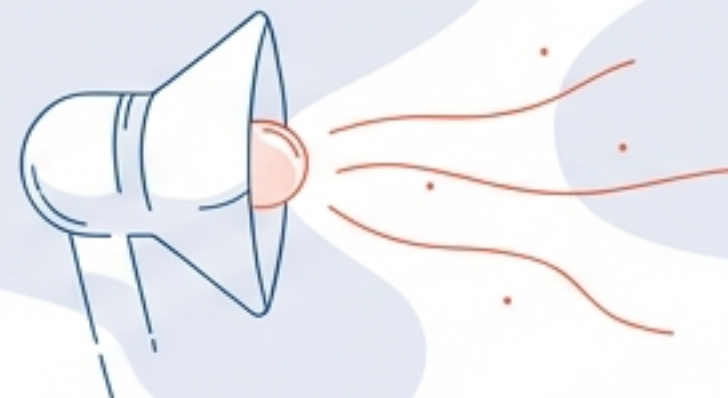
Sempre aggiornati: Il sistema di notifiche



Non è necessario aggiornare la pagina continuamente. Ogni variazione di stato o nuovo messaggio genera un alert automatico via email.



Nessuna informazione persa. Tutte le comunicazioni sono storicizzate e notificate.



Risposta al ticket n° 207902056

Lo staff ha risposto al tuo ticket numero 207902056
Per visualizzarlo clicca il pulsante sottostante oppure copia ed incolla sul browser il seguente URL:

<http://mobypay.esse24.help/ticket-detail?id=f5075b89-29be-413b-aaa6-32434dd74ed>

Per vedere il ticket clicca qui

I vantaggi di esse24-help



CENTRALIZZAZIONE

Un unico punto di accesso
per tutte le polizze.



TRASPARENZA

Storico completo di chat e
documenti scambiati.



EFFICIENZA

Processo guidato dalla
richiesta alla firma digitale.

La gestione assicurativa condominiale, semplificata.