



COMMISSIONE : Informatica - GDL Pass Auto e Distributivo

DATA : 04/04/2022

ORA DI INIZIO : 11,30

MODALITA' : X MICROSOFT TEAMS O

IN PRESENZA A: _____

PRESENTI O COLLEGATI PER:

AGENTI GIAI

**Buttafuoco Fabio
Bonandrini Rudj
Pasquotti Ottavio**

IMPRESA / ALTRI AGENTI / ALTRI

**Peguiron Andrea
Bulfon Elena
Canalis Massimo
Sutera Giuseppe
Luchini Elisa
Martinetto Virginia
Uncini Massimo
Sina Silvia
Cuniberto Giuseppe**

ORDINE DEL GIORNO:

GDL ISAAC - Stato dell'Arte

ARGOMENTI:

AGENDA:

- 1 Semplificazione mappatura
- 2 Nuova mappatura
- 3 Ricerca libera e nuove funzionalità
- 4 Reportistica e Liste
- 5 Nuovo processo di integrazione Sinistri-ISAAC



Direzione ha fatto grande opera di snellimento della mappatura delle call, passando da 24.000 casi a 5.650, di cui quasi 5.000 sono legati al mondo cauzioni.

Per alcune tipologie di richieste, tipo nel vita e welfare, non sarà più necessario inserire i prodotti nella mappatura.

Nel mondo danni non auto c'è un numero importante di righe, legate al numero di prodotti.

BUTTAFUOCO fa presente che la semplificazione va fatta anche sul catalogo prodotti che spesso ripropone lo stesso prodotto diverse volte, complicando la selezione del prodotto per la mappatura.

NUOVO CAMPO DI RICERCA LIBERA:

A Maggio 2022 sarà inserito un nuovo campo di ricerca libera che ricercherà anche solo parti di testo nei campi chiave, quali oggetto, nome, cognome, partita iva sia sui ticket aperti che su quelli chiusi.

BUTTAFUOCO chiede che:

- I risultati siano ordinati in base alla data di modifica dal più recente al meno recente.
- Si possa ricercare anche nel testo delle call: su questo la direzione sta lavorando per inserire l'elastic search di google (che tuttavia estrae da tutto il database senza filtri) e poi la direzione deve sviluppare una seconda raffinazione dei risultati.
- Ampliare i risultati visualizzati da 10 a 30. La direzione dice che è possibile inserendo una barra di scorrimento laterale.
- Inoltre si chiede che la RICERCA nel FRONT-END permetta di ricercare in modo esaustivo (magari con un flag "includi ticket chiusi" in modo da rendere superfluo l'uso della sezione report o di una sezione apposita che cerchi nei ticket chiusi).

CARD SU FRONT-ENT (TOM DISTRIBUTIVO):

BONANDRINI fa presente che una card su Isaac sul nuovo frontend non è funzionale. Propone di inserire una campanellina di notifica non nella card. BUTTAFUOCO concorda e aggiunge che comunque una CARD con solo i numeri della call aperte e



chiusa è inutile. Piuttosto sarebbe auspicabile avere una CARD che riporta gli ultimi 5 ticket modificati.

TICKET CORRELATI:

Si può legare un ticket ad un altro ticket esistente e i due ticket diventano collegati in modo bi-univoco

MIGLIORAMENTI SECONDARI:

La direzione presenta una serie di altri miglioramenti:

Altre funzionalità rilasciate il 25 marzo:

Descrizione ticket	Espansione automatica del box relativo alla descrizione della richiesta, in funzione del testo inserito
Modifica liste	Spostamento n. pagine sulle liste a sinistra
Modifica liste	Inserimento della descrizione del prodotto oltre al codice sulla lista generata dalla ricerca avanzata
Portale Agenzia - Le mie attività	Inserimento della voce 'Chiuse ultimi 30 gg' anche sul cruscotto 'Le mie attività'

Nuove funzionalità/attività in rilascio ad aprile:

Data di scadenza attesa	Inserimento di un campo nel quale inserire, se necessario e in caso di urgenza, la data di scadenza attesa e la relativa motivazione - AMBITO DANNI NON AUTO (INCLUSO FOR DANNI NON AUTO)
Questionario di soddisfazione	Inserimento sulla mail di notifica di un questionario per valutare il livello di soddisfazione sul ticket evaso
Avvio pilota sinistri	Integrazione ISAAC - SIWEB con possibilità di apertura di ticket ISAAC direttamente da SIWEB (vedere dettaglio nel foglio 'Sinistri')

Nuove funzionalità/attività in rilascio a maggio:

Integrazione ISAAC - CRM	Integrazione con CRM per recupero dati clienti (es. in fase di inserimento del codice fiscale) e recupero della chiave univoca cliente, oltre alla scheda socio
Rollout sinistri	Integrazione ISAAC - SIWEB con possibilità di apertura di ticket ISAAC direttamente da SIWEB (vedere dettaglio nel foglio 'Sinistri')
Revisione denominazione uffici	Modifica denominazione uffici affinché siano più parlanti per gli utenti
Formattazione testo 'descrizione' (non consente l'inserimento di elenchi puntati, né grassetti)	Attualmente è una pagina HTML; consente di importare testi con elenchi puntati, ma non consente la formattazione; sarà modificata come la sezione Registro commenti

In particolare si segnala la DATA di SCADENZA ATTESA con cui l'agenzia segnala magari che ha un termine per presentare la risposta alla call al cliente.

SINISTRI DI MASSA saranno integrati da un flusso ISAAC.

Sarà inserita la possibilità di formattare il testo nel campo Descrizione.

ALTRE RICHIESTE:



Altre richieste		
Oggetto richiesta	Descrizione	Esito
Riaperture	Riapertura per tutte le richieste RD	Risoluzione mediante Ticket correlato
Link proposta-ticket	Predisposizione link da n. proposta (call RD) a ISAAC e viceversa (da ticket vs proposta su PASS)	TBD (implica intervento su gestionali)
Pre-assegnazione ticket non lavorabile da altri		Tutti i componenti del gruppo possono lavorare il ticket anche se pre-assegnato ad un altro utente
Mancato riscontro su assenza/presenza dell'operatore		I ticket sono assegnati alle risorse presenti e attive (in caso di pre-assegnazione)
Apertura automatica ticket da e-mail		Non fattibile
Assegnazione ad assuntore		I ticket sono assegnati alle risorse presenti e attive (in caso di pre-assegnazione)
Migliorie/semplificazione di navigazione	TBD	

Gli AGENTI chiedono inoltre di poter riaprire i ticket chiusi, tematica che sarà valutata nei modi dalla direzione.

CONCLUSIONI:

Gli agenti sono soddisfatti degli sforzi fatti lato direzione, chiedono tuttavia che si operi un'importante semplificazione dei campi INPUT della mappatura dei nuovi ticket. Si attende la messa in produzione delle modifiche presentate in questa riunione per valutare assieme alla direzione l'opportunità di ulteriori modifiche all'applicativo.

LA RIUNIONE E' TERMINATA ALLE ORE : 13,00

LA PROSSIMA RIUNIONE SI TERRA' IL : _____ ALLE ORE _____

IL VERBALIZZANTE : FABIO BUTTAFUOCO