

Servizio online «Panoramica delle richieste»

Ricerche, sinistri e reazioni

Con il servizio online «Panoramica delle richieste» avete in qualsiasi momento una panoramica delle vostre ricerche, dei vostri sinistri e delle vostre reazioni, in corso e conclusi. In qualità di clienti commerciali potete verificare lo stato dei vostri casi, caricare documenti e richiedere la chiusura di un caso.

Requisiti e registrazione

Per avvalersi del servizio online c'è bisogno solo di un login cliente commerciale e di un rapporto di fatturazione collegato presso la Posta.

Potete richiedere una volta gratuitamente il servizio online «Panoramica delle richieste» all'interno del centro clienti della Posta. Una volta effettuata l'iscrizione, riceverete un messaggio nel centro clienti. Da quel momento in poi, potrete usufruire del servizio online.

Ecco come funziona

Se avete smarrito un invio, desiderate registrare un caso di sinistro o avete una contestazione, comunicatelo tramite la vostra abituale persona di contatto presso la Posta.

Tramite il servizio online potete monitorare in qualsiasi momento lo stato dei vostri casi. A tal fine è possibile filtrare per categoria tutti i casi registrati.

I documenti necessari ai fini degli accertamenti possono essere inoltrati anche online, in modo che la Posta ne possa disporre immediatamente per l'elaborazione del caso.

Se necessario, esportate i casi in Excel. La scheda tecnica per ogni caso può essere scaricata in formato PDF o, in alternativa, stampata.

Avete la possibilità di registrare le ricerche sia per gli invii nazionali sia per quelli internazionali.

Se ritrovate l'invio smarrito o se la questione si risolve in altro modo, potete richiedere la chiusura del caso con pochi clic.

I vantaggi in un colpo d'occhio

- Il servizio online è disponibile 24 ore su 24.
- Vengono meno i tempi di attesa per gli accertamenti telefonici.
- Avete una panoramica chiara di tutti i vostri casi.
- Avete a disposizione possibilità di filtraggio e di esportazione.

- Potete verificare in modo rapido e semplice lo stato attuale e lo svolgimento dei vostri casi.
- La documentazione relativa al caso può essere completata online in modo semplice.
- Potete richiedere la chiusura del caso con pochi clic.
- I casi chiusi restano archiviati per svariati mesi.

Domande frequenti

Quando viene visualizzato il mio caso nel servizio online?

Non appena il caso è stato registrato dall'ufficio di competenza, viene visualizzato nel servizio online.

Cosa significa lo stato?

Lo stato mostra le condizioni attuali dell'elaborazione del caso presso la Posta. Sono possibili gli stati di seguito indicati.

- Processo avviato: la Posta ha avviato l'elaborazione del caso.
- In elaborazione presso il servizio clienti: il caso è in elaborazione presso il nostro servizio clienti.
- In fase di accertamento presso l'ufficio di competenza: il servizio clienti ha attribuito il caso all'ufficio di competenza per l'accertamento.
- Processo concluso: il nostro Servizio clienti ha elaborato il caso; riceverete il risultato nei prossimi giorni.

A chi posso rivolgermi in caso di domande o problemi con il servizio online?

- Il vostro consulente personale o il Business Support (n. tel. 058 667 07 27, e-mail business.support@posta.ch) è a vostra completa disposizione in caso di domande sul servizio online.
- In caso di domande sullo stato di avanzamento del caso potete rivolgervi al vostro consulente personale o al Servizio clienti.

Posta CH SA
PostLogistics
Wankdorfallee 4
Casella postale
3030 Berna

N. tel. 058 667 07 27
E-mail: business.support@posta.ch
www.posta.ch

