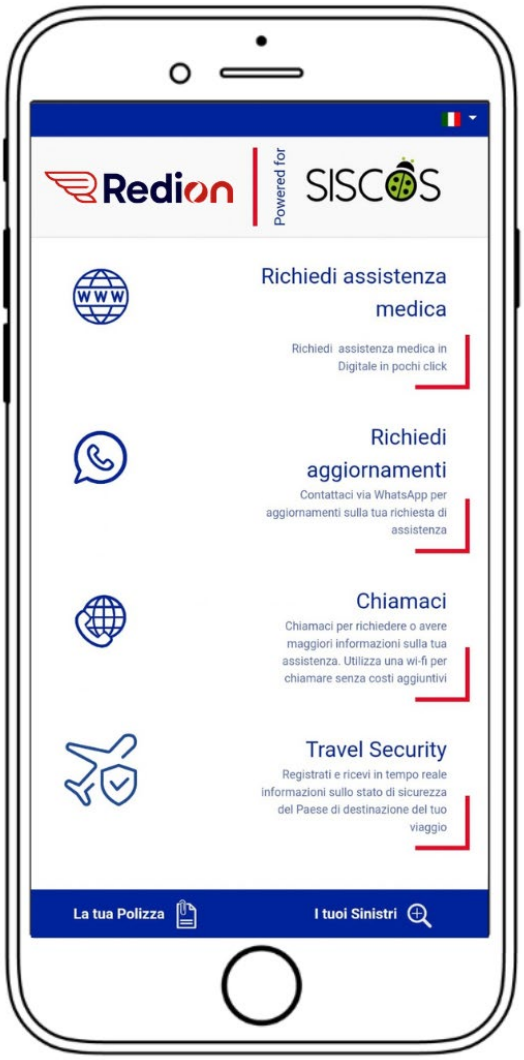
POWERED FOR

GUIDA ALL'ASSISTENZA DIGITALE SISCOS/REDION

https://siscos.quickassistance.it/SISCOS/



Indice

- Premessa pag.3

- Home Page pag.4

- La Digital Assistance pag.5

    - Informativa pag.5

    - Chi sei? pag.6

    - Cosa ti è successo? pag.6

    - Dove ti trovi? pag.7

    - Date del Viaggio pag.8

    - Verificati Dati Inseriti pag.8

- Phone Call pag.9

- Web Call pag.10

- WhatsApp pag.11

- La tua Polizza pag.12

- I tuoi Sinistri pag.13

- Conclusione pag.14

Premessa

L'assistenza digitale SISCOS/Redion è disponibile solo su smartphone e fruibile attraverso il seguente indirizzo: https://siscos.quickassistance.it/SISCOS/.

È testata e supportata da tutti i sistemi operativi ed è utilizzabile esclusivamente dagli operatori assicurati con le polizze di Redion.

L'assistenza digitale introduce delle novità importanti che vanno a rafforzare ulteriormente il servizio di assistenza offerto da SISCOS nei confronti dei propri associati e assicurati:

- Il servizio di Digital Assistance, disponibile in lingua italiana o inglese; inserendo i tuoi dati, in pochi passaggi puoi inviare una richiesta di assistenza direttamente alla Centrale Operativa, segnalando il problema e fornendo indicazioni dettagliate in merito alla tua richiesta. Con il GPS interno al telefono potrai indicare la tua geolocalizzazione esatta, utile per le situazioni che richiedono un intervento tempestivo, un piano di assistenza immediato e se ci si trova in località remote. Al termine riceverai l'email di conferma e sarai ricontattato nel più breve tempo possibile dalla Centrale Operativa di Redion, che si accerterà del problema e ti indicherà i passi da seguire. Potrai aggiungere i riferimenti di un collega, con cui verrà istituito il contatto in caso di emergenza.

- La Phone Call; cliccando su questa opzione apparirà automaticamente nella rubrica il numero di telefono della Centrale Operativa da chiamare per ricevere assistenza.

- La Web Call; selezionando web call, sarà possibile chiamare direttamente l'assistenza sanitaria utilizzando la connessione ad internet, indispensabile qualora il cellulare non abbia campo per effettuare la chiamata ma abbia un accesso ad internet.

- **WhatsApp;** contatta direttamente la Centrale Operativa tramite WhatsApp, inviando il messaggio preimpostato nella chat.

Per scoprire nel dettaglio come utilizzare l'assistenza digitale e le sue funzioni, leggi la seguente guida ufficiale all'assistenza digitale SISCOS / Redion

Home page (figura 1.1)

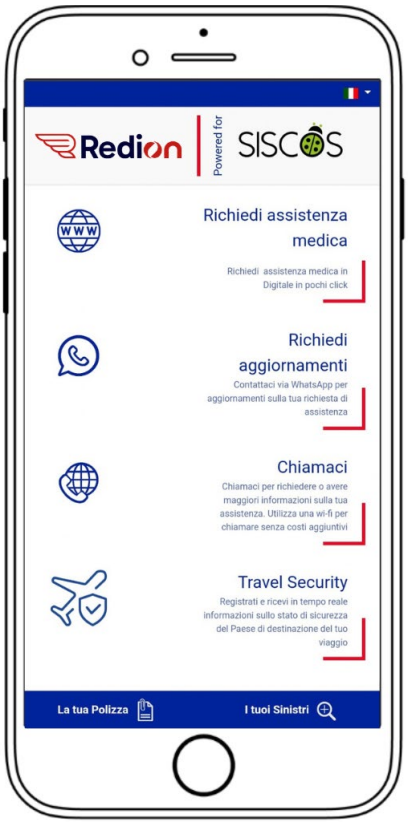


FIGURA 1.1

La pagina iniziale si presenta come in **figura 1.1** e dà accesso a cinque differenti sezioni:

La Digital Assistance, per inviare una richiesta di assistenza digitale a Redion. Questa sezione è disponibile sia in lingua italiana che inglese;

La Phone Call, per chiamare via telefono e richiedere assistenza alla Centrale Operativa di Redion;

La Web Call, per chiamare l'assistenza di Redion attraverso una web call;

WhatsApp, per contattare direttamente la Centrale Operativa via chat, inviando il messaggio preimpostato;

La tua polizza, per consultare l'estratto delle condizioni di polizza in lingua italiana o inglese;

I tuoi sinistri, per accedere alla pagina del portale di Redion, dove sono indicate le linee guida da seguire per aprire un sinistro o verificarne lo stato di avanzamento.

La Digital Assistance (figura 2.1)

Per accedere alla pagina dedicata alla Digital Assistance, è sufficiente cliccare sulla scritta **"Digital Assistance – Mandaci una richiesta di assistenza in digitale"** (***figura 1.1***), dalla quale si aprirà un pop-up, in cui cliccare la freccia blu (***figura 2.1***), che ci porterà alla pagina corrispondente a questa funzione (***figura 2.2***).

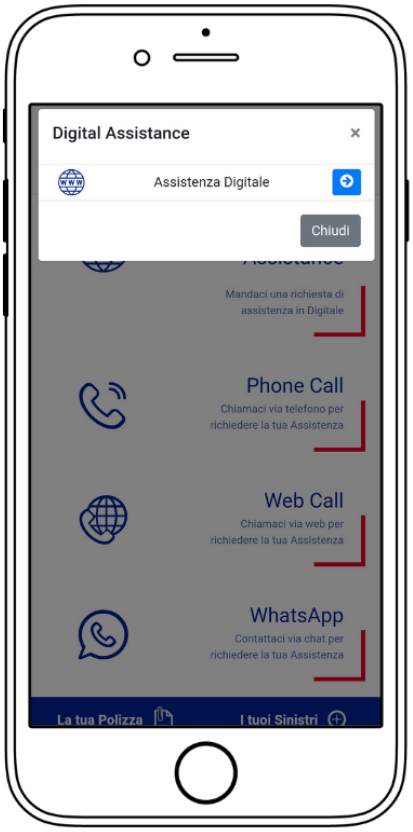


FIGURA 2.1



FIGURA 2.2

L'Informativa (figura 2.2)

La pagina Digital Assistance si apre come in **figura 2.2** con una pagina dedicata all'Informativa. La sezione della Digital Assistance è disponibile sia in lingua italiana sia in lingua inglese: per cambiare lingua è necessario cliccare sulla bandiera nell'angolo in alto a destra e scegliere la bandiera inglese.

Dalla sezione Digital Assistance è possibile inviare una richiesta di assistenza digitale cliccando sul pulsante verde a fondo pagina "Ok, INIZIAMO!". Da questo pulsante si accede alla prima pagina della Digital Assistance detta **"Chi sei?" (figura 2.3)**.

Per richiedere un rimborso, occorre cliccare sulla voce **"Clicca qui"** in blu contenuta all'interno del testo.

Chi sei? (figura 2.3 – 2.4)

Alla pagina "**Chi sei?"** occorre inserire i propri dati anagrafici, tra cui Nome, Cognome, Numero di Telefono, Email, Indirizzo di residenza, Nazionalità, Data di Nascita e Sesso **(figura 2.3 – 2.4)**. **Tutti i dati sono necessari e obbligatori al fine di proseguire con la richiesta di assistenza digitale.**

Una volta inseriti i dati richiesti, sarà possibile cliccare il pulsante a fondo pagina per proseguire con l'invio della richiesta di assistenza, alla pagina **"Cosa ti è successo?" (figura 2.5)**

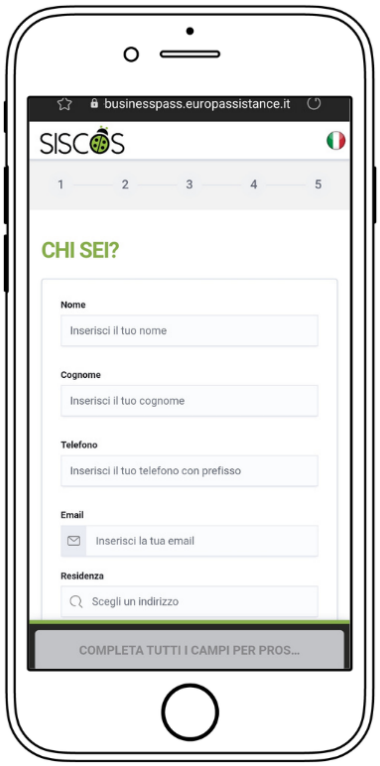


FIGURA 2.3

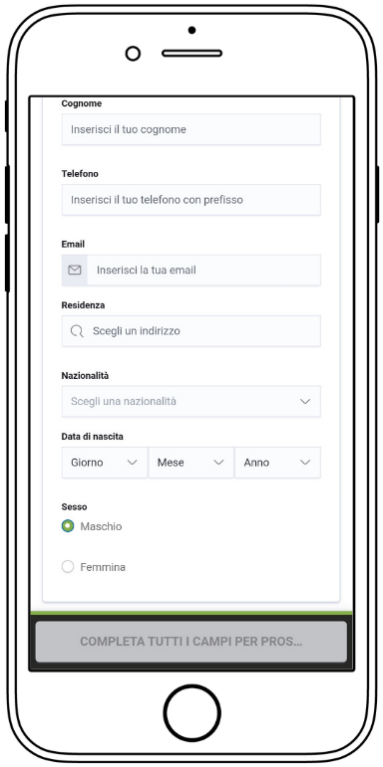


FIGURA 2.4



FIGURA 2.5

Cosa ti è successo? (figura 2.5)

La pagina **"Cosa ti è successo?"** può essere utilizzata dall'utente per spiegare l'accaduto che lo ha coinvolto. L'utente ha a disposizione quattro differenti tipologie di accaduto:

- **Mi sono infortunato;** dove è possibile indicare se si è già stati visitati da un medico oppure no. **(figura 2.6)**
- **Non mi sento bene;** dove è possibile indicare se si è già stati visitati da un medico oppure no. **(figura 2.7)**
- **Sono ricoverato;** dove è possibile indicare da quando si è ricoverati, selezionando la data sul calendario, e in quale ospedale si è stati ricoverati. **(figura 2.8)**
- **Altro;** dove è possibile descrivere cosa è successo nel dettaglio. **(figura 2.9)**

Una volta selezionato l'accaduto, occorre cliccare il pulsante a fondo pagina per procedere con la sezione **"Dove ti trovi?" (figura 3)**



FIGURA 2.6



FIGURA 2.7



FIGURA 2.8



FIGURA 2.9

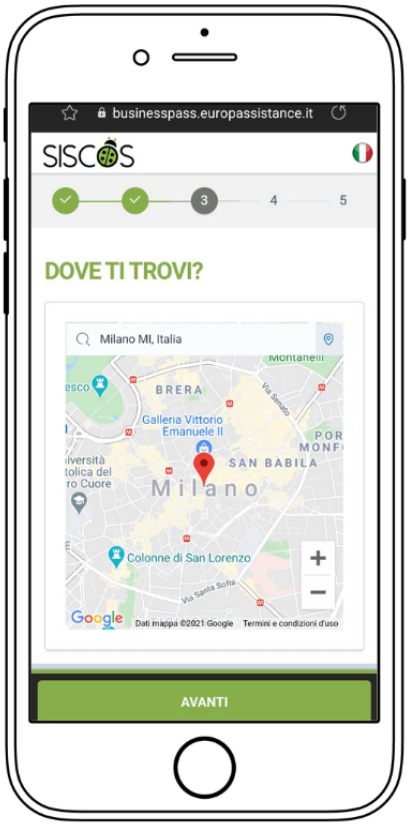


FIGURA 3

Dove ti trovi? (figura 3)

La pagina **"Dove ti trovi?"** può essere utilizzata dall'utente per indicare la posizione esatta in cui si trova.
Una volta arrivato a questa pagina, l'assistenza digitale chiederà all'utente di utilizzare il GPS interno al telefono per individuare la sua posizione. Consentendo l'utilizzo al GPS del cellulare, verrà mostrato il luogo in cui l'utente si trova all'interno di una mappa. Qualora questa indicazione non dovesse risultare precisa, vi invitiamo a digitare l'indirizzo corretto all'interno della barra di ricerca superiore alla mappa. Inoltre, se il GPS non dovesse funzionare, l'utente avrà a disposizione la barra di ricerca sopra alla mappa per indicare la propria posizione.
Dopo che l'assistenza digitale avrà individuato correttamente la posizione dell'utente, sarà possibile procedere con la sezione **"Date del viaggio" (figura 3.1)** cliccando sul tasto **"AVANTI"**.

Date del viaggio (figura 3.1 – figura 3.2)

La pagina **"Date del viaggio" (figura 3.1)** permette all'utente di indicare da quando si trova in loco, selezionando sul calendario la data esatta di arrivo nel paese. L'utente, qualora non ricordasse con precisione la data di arrivo, può spuntare la voce **"Non me lo ricordo"** sotto la mappa e proseguire, rispondendo alle seguenti domande:

- **"Hai un rientro programmato?"**, dove occorre spuntare la voce SI o NO **(figura 3.1)**
- **"Viaggi con colleghi/collaboratori?"**, dove occorre spuntare la voce SI o NO **(figura 3.2)**
- **"Vuoi anticipare la tua esigenza all'operatore che ti assisterà?"**, dove è possibile descrivere dettagliatamente le proprie esigenze. **(figura 3.2)**

Una volta completati tutti i campi, l'utente potrà procedere con la richiesta di assistenza digitale cliccando sul tasto **"AVANTI"**, procedendo con la sezione **"Verifica i dati inseriti" (figura 3.3)**



FIGURA 3.1



FIGURA 3.2

Verifica i dati inseriti (figura 3.3 – figura 3.4)

La pagina **"Verifica i dati inseriti" (figura 3.3)** è una pagina di riepilogo dei dati inseriti dall'utente fino a questo momento.

Dopo aver riguardato attentamente i dati inseriti, nel caso in cui dovessero esserci errori, è possibile tornare alla sezione da modificare attraverso il pulsante presente in alto a destra **"Torna allo step 1/2/3/4".**

Se il riepilogo non dovesse presentare errori, è possibile procedere con l'invio definitivo della richiesta di assistenza digitale, cliccando sul tasto a fondo pagina **"INVIA RICHIESTA"**.



FIGURA 3.3



FIGURA 3.4

La Phone Call (figura 4 – figura 4.1)

Per accedere alla pagina dedicata alla Phone Call, è sufficiente cliccare sulla scritta **"Chiamaci"** (***figura 1.1***), dalla quale si aprirà un pop-up, in cui cliccare la freccia blu (***figura 4***).

A questo punto, si aprirà la rubrica del vostro smartphone, con il numero della Centrale Operativa di Redion da contattare ***(figura 4.1)***

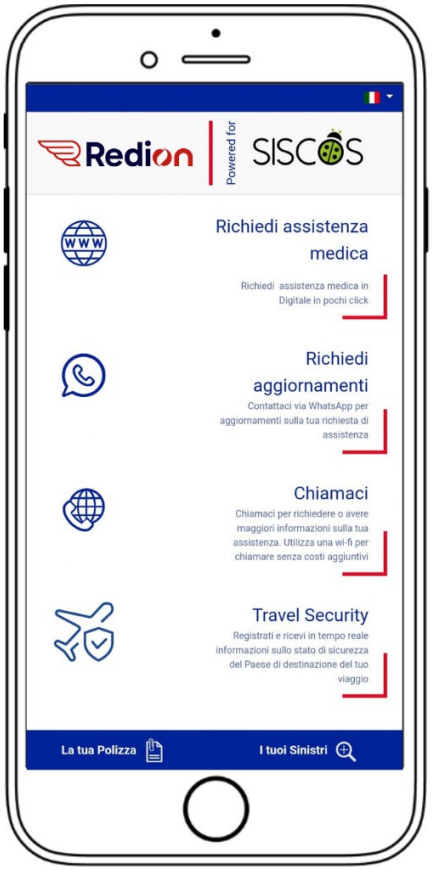


FIGURA 1.1

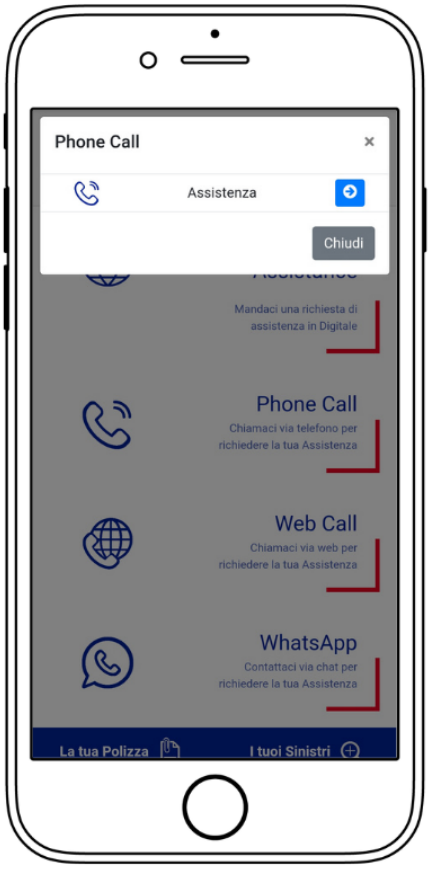


FIGURA 4

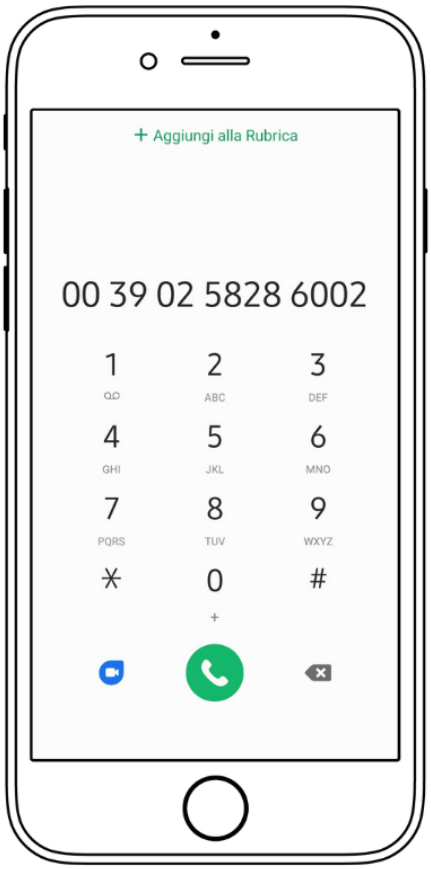


FIGURA 4.1

La Web Call (figura 5)

Per accedere alla pagina dedicata alla Web Call, è sufficiente cliccare sulla scritta **"Web Call – Chiamaci via web per richiedere la tua Assistenza"** (***figura 1.1***), dalla quale si aprirà un pop-up, in cui cliccare la freccia blu (***figura 5***).

A questo punto, si aprirà una schermata dove verrà avviata in automatico la chiamata via web. Per chiudere la chiamata è sufficiente tornare indietro alla schermata precedente ***(figura 5.1)***.

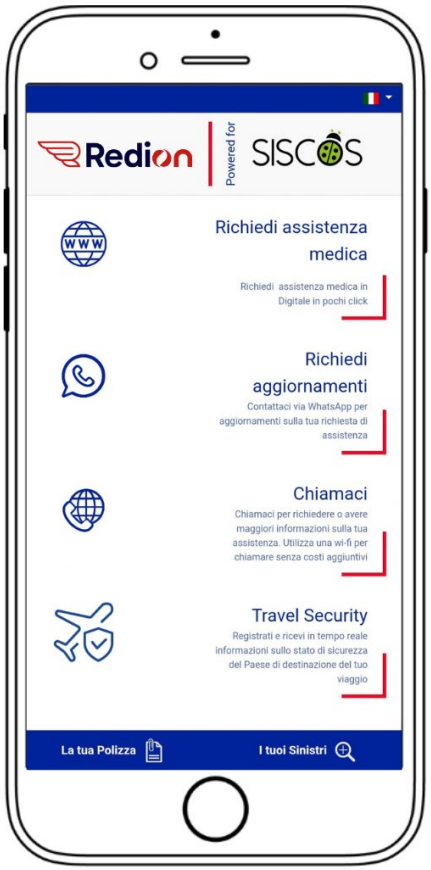


FIGURA 1.1

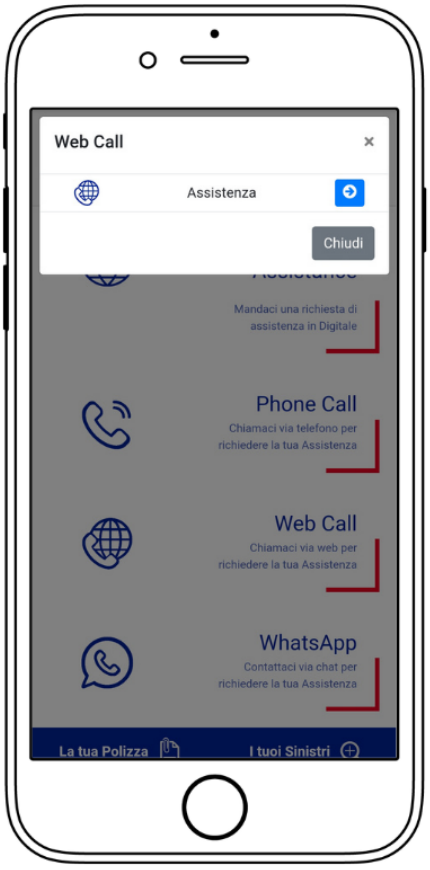


FIGURA 5

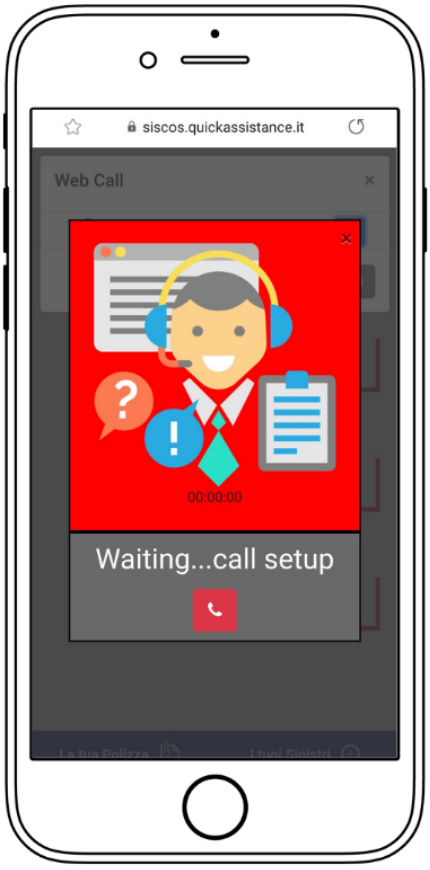


FIGURA 5.1

Whatsapp (figura 6 – figura 6.1)

Per scrivere alla Centrale Operativa di Redion, è sufficiente cliccare sulla scritta **"Web Call – Chiamaci via web per richiedere la tua Assistenza"** (***figura 1.1***), dalla quale si aprirà un pop-up, in cui cliccare la freccia blu (***figura 6***).

A questo punto, si aprirà la chat con la Centrale Operativa su WhatsApp, dove l'utente troverà un messaggio preimpostato da inviare ***(figura 6.1)***.

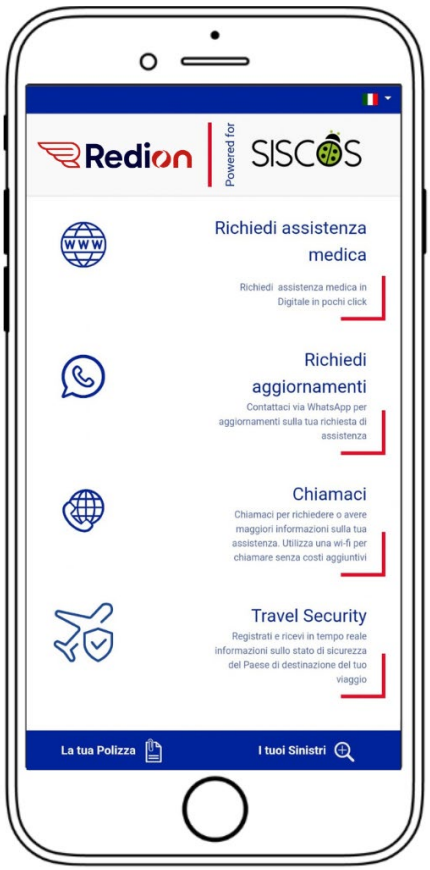


FIGURA 1.1

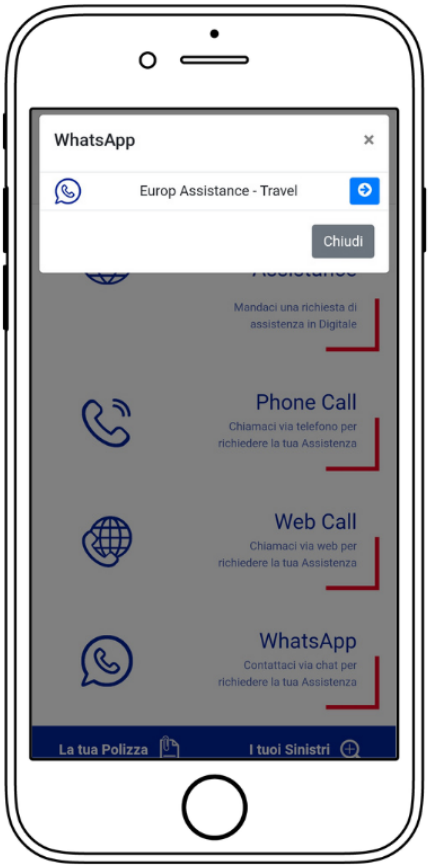


FIGURA 6



FIGURA 6.1

La tua Polizza (figura 7)

Per consultare l'estratto delle condizioni di polizza, è sufficiente cliccare su **"La Tua Polizza"** nell'angolo blu in basso a sinistra ***(figura 1.1***), dalla quale si aprirà un pop-up attraverso cui scaricare l'estratto delle condizioni di polizza, in lingua italiana o inglese ***(figura 7)***

Per scaricarlo, cliccare sulla freccia blu del download accanto alla lingua desiderata ***(figura 7)***

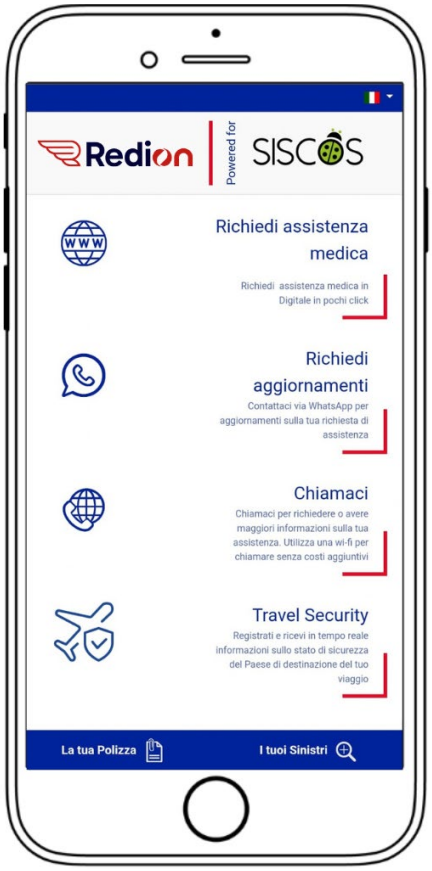


FIGURA 1.1

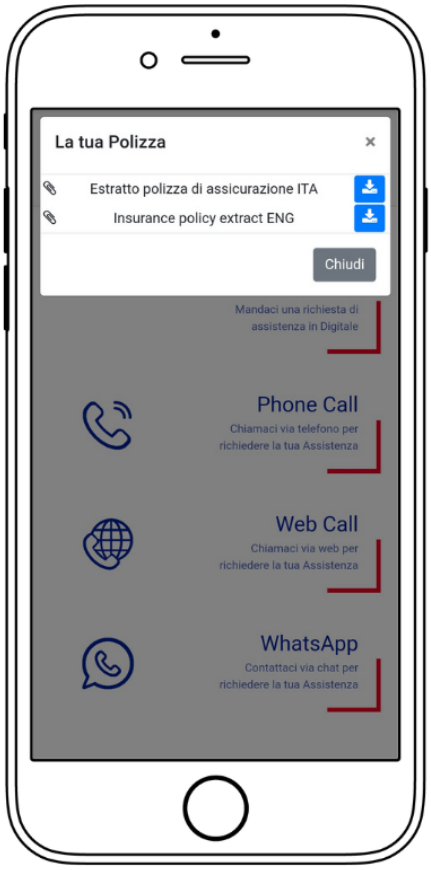


FIGURA 7

I tuoi Sinistri (figura 8)

Per consultare il portale di Redion, è sufficiente cliccare su **"I tuoi sinistri"** nell'angolo blu in basso a destra ***(figura 1.1***), dalla quale si aprirà il portale di Redion da consultare in caso di necessità ***(figura 8)***

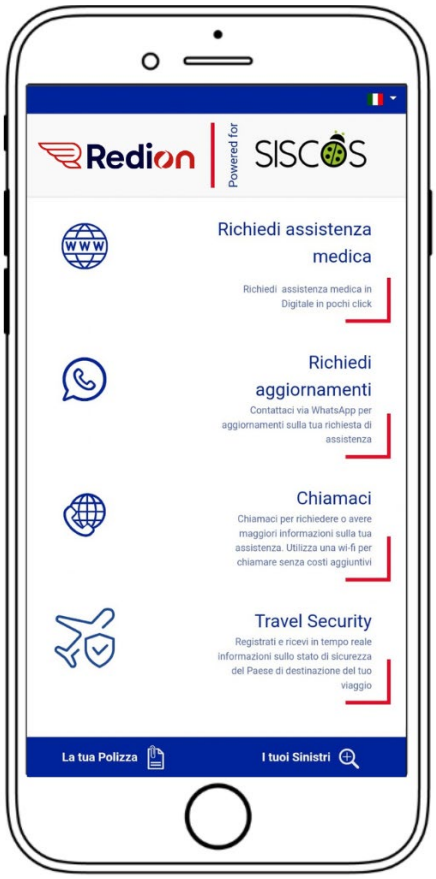


FIGURA 1.1



FIGURA 8

Conclusione

La guida all'assistenza digitale SISCOS/Redion giunge al termine!

Vi ricordiamo che l'assistenza digitale è disponibile solo ed esclusivamente per smartphone e fruibile attraverso il seguente indirizzo: https://siscos.quickassistance.it/SISCOS/.

Per qualsiasi dubbio o necessità inerente al suo funzionamento, potete contattarci tramite il nostro numero di telefono **+ 39 02 800.12.108** o al nostro indirizzo e-mail **assistenza.assicurati@siscos.org**

N.B: l'assistenza digitale è disponibile solo per gli assicurati Siscos che usufruiscono delle polizze Redion