

Assistenza tecnica Anastasis e gestione dati

Il presente documento descrive le modalità di intervento dell'assistenza tecnica Anastasis e come nelle varie fasi vengono gestiti i dati dei fruitori del servizio.

Primo contatto

Il primo contatto tra il cliente e l'assistenza tecnica può avvenire per telefono o via email. Le telefonate non vengono mai registrate.

I dati forniti dal cliente vengono salvati in un *ticketing system* aziendale, il cui accesso è riservato agli operatori dell'assistenza tecnica, al servizio clienti e al team di sviluppo Anastasis. In tutti i casi si tratta di persone interne all'azienda e autorizzate al trattamento dei dati.

Raccolta dati

Per identificare il cliente, comprendere il problema segnalato e ricontattare i diretti interessati qualora il problema non sia subito risolvibile, gli operatori possono chiedere dati identificativi (nome, cognome, email, numero di telefono, codice fiscale) del chiamante e/o di altre persone coinvolte nel problema.

Gli operatori inoltre possono ricavare ulteriori informazioni consultando i dati dei clienti conservati con il loro consenso all'interno dei servizi online di Anastasis.

I dati richiesti e analizzati vengono utilizzati esclusivamente con il fine di risolvere il problema segnalato. Eventuali successivi contatti da parte degli operatori dell'assistenza tecnica hanno come unico fine la prosecuzione della risoluzione del problema.

Impersonificazione

In alcuni casi e solo nel caso i problemi siano inerenti a servizi online di Anastasis, gli operatori possono *impersonare* i clienti all'interno della piattaforma di Anastasis dove il problema si è presentato.

L'operazione di impersonificazione comporta che gli operatori si troveranno all'interno della piattaforma in questione come se a fare il login fosse stato il cliente stesso.

Gli operatori Anastasis utilizzeranno questa funzione esclusivamente per tentare di riprodurre il problema segnalato dal cliente. Ciò vuol dire che accederanno soltanto alle informazioni strettamente necessarie alla risoluzione del problema e non eseguiranno azioni che comportano conseguenze sul cliente, come alterazione dei dati o esecuzione di pagamenti.

Assistenza remota

Nei casi in cui le attività precedenti non siano state risolutive, gli operatori possono chiedere al cliente l'autorizzazione ad eseguire l'assistenza remota, cioè di accedere da remoto al dispositivo del cliente (PC, tablet o smartphone) per poter raccogliere dati sul dispositivo dove si verifica il problema e per tentare di riprodurre il problema.

L'accesso remoto può avvenire solo con la partecipazione attiva e consapevole del cliente, che dovrà installare un software finalizzato a permettere l'accesso da parte degli operatori Anastasis e dovrà autorizzare espressamente l'accesso.

Il software non permette accessi successivi se non con ulteriori autorizzazioni da parte del cliente.

Durante una sessione di accesso remoto, gli operatori Anastasis sono tenuti a visualizzare dati ed eseguire azioni unicamente finalizzate alla riproduzione del problema e alla sua risoluzione.

Ogni eventuale azione sul dispositivo (come ad esempio l'installazione di un browser differente da quello presente) viene eseguita solo previo consenso del cliente.

Chiusura dell'assistenza

Quando l'assistenza con il cliente viene chiusa, gli operatori non eseguono nessuna ulteriore operazione sui dati del cliente, se non dietro un suo nuovo contatto.

Le informazioni raccolte relative al problema segnalato, rimangono conservate in un *ticketing system* aziendale, con il fine esclusivo di avere uno storico dei contatti avuti con il cliente per poterlo supportare nel modo più efficace possibile in caso si renda necessario fornirgli ulteriore assistenza in futuro.

Riferimenti

Per maggiori informazioni o per chiedere la cancellazione dei dati registrati nel *ticketing system* Anastasis, è possibile mandare un'email a privacy@anastasis.it.