



Gestione Post-Contract

Manuale per la Chat – Fornitore

Bologna, novembre 2023



- **Capitolo 1**

Chat

pag. 04

CAP. 1

Indice dei contenuti

- **Capitolo 2**

Notifiche chat

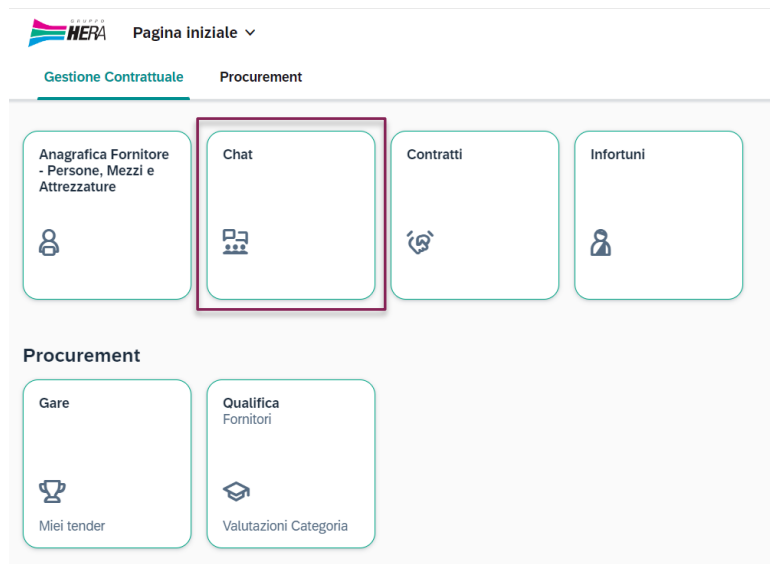
Pag. 10

CAP. 2



In questo manuale verranno mostrati all'utente con ruolo di Fornitore i passaggi per comunicazione con il Gruppo Hera attraverso la Chat.

Per accedere alla funzionalità in oggetto cliccare il riquadro «Chat» presente nella prima schermata dopo l'accesso.





CAPITOLO 1

Chat

Chat

Attraverso la funzionalità della chat è possibile comunicare con il Gruppo Hera.

Ogni chat è riferita ad un contratto.

Alla chat hanno accesso in lettura e scrittura tutti gli utenti coinvolti nel contratto.

Ricerca rapida per fornitore, contratto o messaggio o parte di questi



 Chat

Cerca  

 Nuova 

Prova prova 2370003987	24 ott 2023
ciao, tutto ok! 2370003983	10 ott 2023
2370101322	

Possibilità di ordinare in modo crescente o decrescente per data, contratto o fornitore

Classifica [Resetta](#)

Ordine di classificazione

☐ Crescente

☒ Decrescente

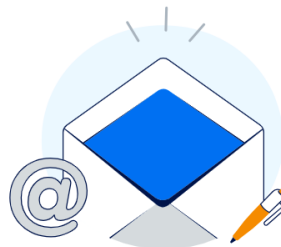
Classifica per

☒ Ordina per Data

☐ Ordina per Contratto

☐ Ordina Fornitore

[OK](#) [Annulla](#)



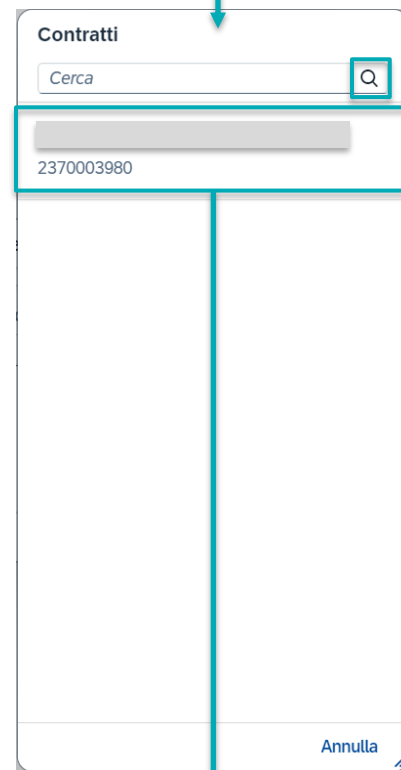
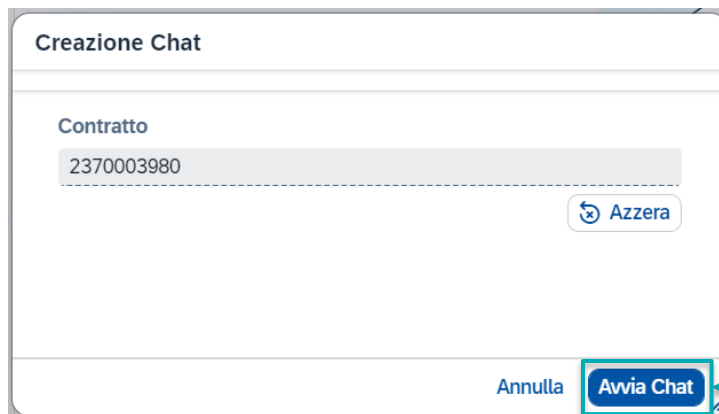
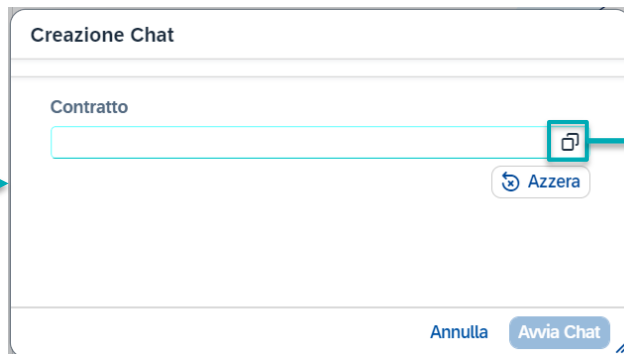
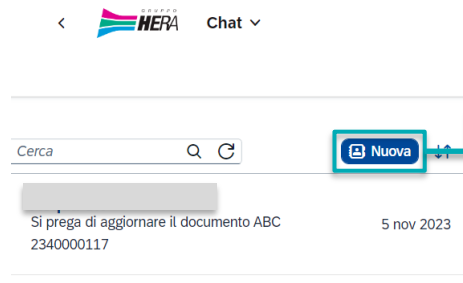
Elenco delle chat già create

**Fai Click su una conversazione
o creane una nuova**

Chat

Creazione nuova chat

Cliccare il tasto «Nuova» per creare una nuova chat, cercare il contratto di interesse e poi «Avvia Chat».

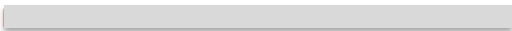


Creazione nuova chat

Scrivere il testo nell'apposita area e cliccare invio o l'icona 

  Chat

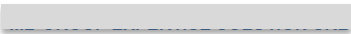
uh

2370101322 - 

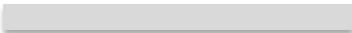
Contatti Conversazione

Cerca  

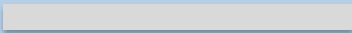
Nuova ↓


Prova prova
2370003987

24 ott 2023


ciao, tutto ok!
2370003983

10 ott 2023


2370101322

Nessun dato

Chiedo chiarimenti relativi al documento ABC 

Chat – Contatti Conversazione

Cliccando il tasto «Contatti Conversazione» è possibile visualizzare tutti gli utenti coinvolti nella chat, sia interni del Gruppo Hera, sia esterni (tutte le utenze abilitate per il fornitore).

The screenshot displays the HERA Chat application interface. On the left, a list of chat messages is visible, including one from '2370101322' dated 10 nov 2023. On the right, a modal titled 'Contatti Chat' is open, showing a list of contacts: Claudio Sava, Veronica Proserpio, Giuseppe Palumbo, Acqua Alberto, Niccolò Ghilardi, Andrea Aquarello, Alberto Ferroni, GIAMBI PATRIZIA, ROSSI MAURIZIO, and ZOLI ALESSANDRO. A red box highlights the 'Contatti Conversazione' button in the top right corner of the chat window, with a red arrow pointing to the list of contacts in the modal.

HERA Chat

Cerca 🔍 ↻

Nuova ↓↑

Prova prova 24 ott 2023
2370003987

ciao, tutto ok! 10 ott 2023
2370003983

Chiedo chiarimenti relativi al documento ABC 10 nov 2023
2370101322

2370101322 - [redacted]

Contatti Conversazione

Contatti Chat

- UtenteMBGRC
Chiedo chiarim
10 nov 2023, 12:16
- Claudio Sava
- Veronica Proserpio
- Giuseppe Palumbo
- Acqua Alberto
- Niccolò Ghilardi
- Andrea Aquarello
- Alberto Ferroni
- GIAMBI PATRIZIA
- ROSSI MAURIZIO
- ZOLI ALESSANDRO

Inserisci un messa

Annula

GRUPPOHERA

Risposta a un messaggio della chat

Per rispondere a un messaggio della chat, selezionare la riga corrispondente al contratto di interesse, scrivere il testo nell'apposita area e cliccare invio o l'icona 

 Chat ▾

Cerca  

Quali difficoltà riscontrate?
2370101322

10 nov 2023

Prova prova
2370003987

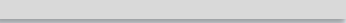
24 ott 2023

ciao, tutto ok!
2370003983

10 ott 2023

2370101322 - 

Contatti Conversazione

Utente 

Chiedo chiarimenti relativi al documento ABC

10 nov 2023, 12:16

Veronica Proserpio:

Quali difficoltà riscontrate?

10 nov 2023, 12:19

Non trovo il documento ABC tra quelli della lista



1

2

GRUPPOHERA

9



CAPITOLO 2

Notifiche chat

Chat da parte dell'utente interno

Condizioni: Qualora ci sia un messaggio dall'utente HERA nella chat non ancora letto

Frequenza: Giornaliera

Mittente: portalefornitori@gruppohera.it

Destinatari TO: Fornitore

Destinatari CC: N/A

Oggetto: Nuovi messaggi in Hera_Pro <NUMERO CONTRATTO>

Testo:

Buongiorno,

con la presente si comunica che sono disponibili nuovi messaggi in Hera_Pro relativi al contratto <NUMERO CONTRATTO>.

Si prega di accedere al portale per visionare tali messaggi all'interno della sezione Chat.

Per operare correttamente è possibile consultare i manuali di Hera_Pro presenti nell'apposito spazio della pagina fornitori del sito <https://www.gruppohera.it>.

Cordiali Saluti,
Gruppo Hera

Per favore non rispondere alla mail - Questa è una mail generata in automatico.

Grazie per la lettura



www.gruppohera.it

