

Scadenze Sinistri

Area: Sinistri | **Codice:** Sin_Scadenze | **Path:** Sin_Scadenze.aspx
Aggiornato: 09/04/2026 da Luciana

Descrizione generale

Scadenze Sinistri

La funzione **Scadenze Sinistri** consente di monitorare e gestire le scadenze associate ai sinistri in lavorazione. Attraverso questa pagina è possibile visualizzare l'elenco delle scadenze filtrate per diversi criteri, accedere al dettaglio del singolo sinistro, inviare una scadenza all'agenda dello specialist e consultare le conversazioni attive.

Come accedere

La funzione è accessibile dal menu principale di AWBNET, nella sezione dedicata alla gestione dei sinistri. Al momento dell'apertura, il sistema riconosce automaticamente il profilo dell'utente collegato (Specialist o Backoffice) e preimposta i filtri di ricerca in base alle sue competenze.

Parametri di ricerca disponibili

Prima di avviare la ricerca è possibile impostare i seguenti filtri:

- **Specialist:** seleziona uno specifico specialist sinistri oppure lascia il valore (*tutti*) per visualizzare le scadenze di tutti gli specialist.
- **Backoffice:** filtra le scadenze per operatore di backoffice di competenza.
- **Scadenze dal / al:** intervallo di date entro cui cercare le scadenze. È possibile digitare la data o selezionarla tramite il calendario a comparsa. La data di inizio deve essere uguale o precedente alla data di fine.
- **Situazione:** consente di filtrare i sinistri in base alla loro situazione corrente, scegliendo tra *Aperti*, *Liquidati*, *Senza Seguito* o *Tutti*.
- **Evasione:** permette di includere o escludere le scadenze già evase, oppure di visualizzarle tutte indipendentemente dallo stato di evasione.
- **Stato:** ulteriore filtro per lo stato amministrativo del sinistro, basato sulla codifica interna.

Una volta impostati i filtri desiderati, premere il pulsante **Cerca** per aggiornare l'elenco dei risultati.

Elenco scadenze — Informazioni visualizzate

I risultati della ricerca vengono presentati in una tabella con le seguenti informazioni per ciascuna scadenza:

- **Anno e Numero:** identificativo del sinistro.
- **Backoffice e Specialist:** operatori assegnati al sinistro.
- **Cliente:** nominativo del cliente assicurato.
- **Compagnia:** compagnia assicurativa di riferimento.
- **Tipo Sinistro:** categoria del sinistro.
- **Evento Del:** data dell'evento sinistro.
- **Denuncia:** data di denuncia del sinistro.
- **Scadenza:** data entro cui deve essere eseguita l'attività prevista.
- **Descrizione:** testo descrittivo della scadenza.
- **Evasa:** indica se la scadenza è stata già gestita.
- **Fase e Stato:** informazioni sull'avanzamento e lo stato corrente del sinistro.

L'elenco supporta la **paginazione** (8 righe per pagina) e l'**ordinamento** per colonna tramite clic sull'intestazione.

Operazioni disponibili sulle singole righe

- **Gestione del sinistro** (icona a forma di lente): apre in una finestra di dettaglio la scheda completa del sinistro selezionato, per consultarne o aggiornarne i dati.
- **Invia scadenza all'agenda** (icona calendario): apre la finestra *Sin_Scadenza_Invia* che consente di inviare la scadenza selezionata direttamente all'agenda dello specialist assegnato.

Pulsanti principali

- **Cerca:** avvia la ricerca applicando i filtri impostati.
- **Conversazioni:** visibile solo per gli utenti con profilo Specialist, apre la pagina *Cli_Message.aspx* per consultare e gestire le conversazioni con i clienti. Il pulsante appare evidenziato in **giallo** con la dicitura *Messaggi non letti* quando sono presenti messaggi ancora da leggere.
- **Chiudi:** riporta l'utente alla pagina principale di AWBNET. Questo pulsante è alternativo al pulsante Conversazioni: se quest'ultimo è visibile, il pulsante Chiudi viene nascosto automaticamente.
- **Excel:** esporta l'elenco corrente delle scadenze in un file Excel scaricabile, con tutte le colonne principali. Il pulsante è visibile solo se abilitato dalla configurazione del profilo utente.

Note operative importanti

- All'apertura della pagina, il sistema imposta automaticamente i filtri in base al profilo dell'utente: gli **Specialist** vedono preselezionato il proprio codice nell'apposito campo, mentre gli utenti di **Backoffice** vedono preselezionato il proprio ufficio di competenza.
- In alcune configurazioni, i filtri **Specialist** e **Backoffice** possono risultare bloccati e non modificabili: ciò dipende dalle impostazioni di sistema definite dall'amministratore.
- I risultati della ricerca rispettano sempre le **restrizioni di visibilità** associate al profilo utente: clienti autorizzati, agenzie, province e tipologie di sinistro ammesse. I sinistri non di competenza non

vengono mai mostrati.

- Se nessun filtro viene attivato, la ricerca non restituisce risultati: è necessario impostare almeno un criterio valido prima di procedere.
- Per la funzione di **invio scadenza** all'agenda dello specialist, assicurarsi che lo specialist sia correttamente associato al sinistro prima di procedere.
- L'esportazione **Excel** riflette esattamente i dati filtrati dalla ricerca corrente, incluse tutte le restrizioni di profilo applicate.

Dettaglio campi

Elenco Sinistri

Parametri Ricerca

Sezione dedicata alla selezione dei criteri di filtro per la ricerca delle scadenze associate ai sinistri.

Campo	Tipo	Descrizione	Note
Specialist	Lista a discesa	Permette di filtrare le scadenze per lo specialist assegnato al sinistro. Gli specialist non attivi sono indicati con la dicitura "(non attivo)".	Cod. DB: WCTSP — Valori da tabella TTXSQ00F
Backoffice	Lista a discesa	Permette di filtrare le scadenze per l'operatore di backoffice assegnato al sinistro. Gli operatori non attivi sono indicati con la dicitura "(non attivo)".	Cod. DB: WCOFI — Valori da tabella TTXSQ00F
Scadenze dal	Data	Data di inizio dell'intervallo temporale entro cui cercare le scadenze. È possibile selezionare la data tramite calendario.	Cod. DB: WDAIN — Formato data, max 10 caratteri
al	Data	Data di fine dell'intervallo temporale entro cui cercare le scadenze. È possibile selezionare la data tramite calendario.	Cod. DB: WDAFI — Formato data, max 10 caratteri
Situazione	Selezione singola (radio)	Filtra i sinistri in base alla loro situazione corrente.	Cod. DB: XFLST — Valori: R = Aperti, L = Liquidati, S = Senza Seguito, T = Tutti. Default: Aperti
Evase	Selezione singola (radio)	Filtra le scadenze in base al fatto che siano già state evase o meno.	Cod. DB: SCTEV — Valori: N = No, S = Sì, T = Tutte. Default: No
Stato	Lista a discesa	Permette di filtrare le scadenze in base allo stato del sinistro.	Cod. DB: WFLST — Valori da tabella TTXSS00F

Dettaglio

Griglia riepilogativa che mostra l'elenco delle scadenze dei sinistri corrispondenti ai parametri di ricerca impostati. È possibile navigare tra le pagine dei risultati e ordinare le colonne. Per ogni riga sono

disponibili due azioni rapide: apertura del dettaglio del sinistro e invio della scadenza all'agenda dello specialist.

Campo	Tipo	Descrizione	Note
Anno	Testo	Anno di riferimento del sinistro.	Cod. DB: Anno — Da tabella SISCA01J
Numero	Testo	Numero identificativo del sinistro.	Cod. DB: Numero — Da tabella SISCA01J
BackOffice	Testo	Operatore di backoffice assegnato al sinistro.	Cod. DB: BackOffice — Da tabella SISCA01J
Specialist	Testo	Specialist assegnato alla gestione del sinistro.	Cod. DB: Specialist — Da tabella SISCA01J
Cliente	Testo	Nominativo del cliente associato al sinistro.	Cod. DB: Cliente — Da tabella SISCA01J
Compagnia	Testo	Compagnia assicurativa coinvolta nel sinistro.	Cod. DB: Compagnia — Da tabella SISCA01J; sola lettura
Tipo Sx	Testo	Tipologia del sinistro.	Cod. DB: Tipo Sx — Da tabella SISCA01J
Evento Del	Data	Data dell'evento che ha generato il sinistro.	Cod. DB: Evento Del — Da tabella SISCA01J; sola lettura; formato data breve
Denuncia	Data	Data di denuncia del sinistro.	Cod. DB: Denuncia — Da tabella SISCA01J; sola lettura; formato data breve
Scadenza	Data	Data di scadenza dell'attività associata al sinistro.	Cod. DB: Scadenza — Da tabella SISCA01J; formato data breve
Descrizione	Testo	Descrizione dell'attività o della scadenza registrata per il sinistro.	Cod. DB: Descrizione — Da tabella SISCA01J
Evasa	Casella di spunta	Indica se la scadenza è stata già evasa.	Cod. DB: Evasa — Da tabella SISCA01J
Fase	Testo	Fase gestionale corrente del sinistro.	Cod. DB: Fase — Da tabella SISCA01J
Stato	Testo	Stato attuale del sinistro.	Cod. DB: Stato — Da tabella SISCA01J

Cli_Message — Descrizione

Scadenze Sinistri — Messaggi e Conversazioni (Cli_Message)

La funzione **Cli_Message** di AWBNET è il sistema di messaggistica interno che consente di gestire conversazioni strutturate tra i clienti e gli specialisti del broker (Ufficio Sinistri e Ufficio Tecnico Polizze). Ogni scambio è organizzato per **conversazioni**, ciascuna con un oggetto, una data e un interlocutore di riferimento. La funzione permette di inviare messaggi, allegare documenti, monitorare lo stato di lettura e chiudere le conversazioni concluse.

Come accedere dalla navigazione AWBNET

La pagina è raggiungibile dal menu principale di AWBNET nella sezione dedicata alla gestione clienti o sinistri. In alcuni profili utente, questa pagina è configurata come **pagina iniziale predefinita** all'accesso: in tal caso il pulsante **Chiudi** non è visibile, poiché non è prevista una navigazione precedente a cui tornare.

Operazioni principali disponibili

- **Ricerca e filtro delle conversazioni:** nella parte superiore della pagina è disponibile un pannello di ricerca con due parametri combinabili:
 - **Conversazioni con:** consente di filtrare per interlocutore (tutti, un cliente specifico o uno specialista specifico).
 - **Situazione:** permette di visualizzare solo le conversazioni *Aperte*, solo quelle con messaggi *Non Letti* oppure *Tutte* le conversazioni disponibili.
- **Visualizzazione delle conversazioni:** l'elenco mostra le conversazioni con oggetto, interlocutore e data. Tramite il pulsante con l'icona a freccia (espandi/comprimi) è possibile aprire il dettaglio della singola conversazione per leggere tutti i messaggi scambiati. I messaggi non ancora letti sono evidenziati in **rosso**.
- **Apertura di una nuova conversazione:** cliccando il pulsante **Nuovo** si apre un pannello dove è possibile:
 - Selezionare il destinatario tra gli interlocutori abilitati (Ufficio Sinistri, Ufficio Sinistri RC Sanità, Ufficio Tecnico).
 - Inserire l'oggetto della conversazione.
 - Scrivere il testo del messaggio con un editor di testo formattato.
 - Allegare uno o più file di documentazione tramite il campo apposito.
- **Risposta a una conversazione esistente:** tramite il pulsante con l'icona a matita nella riga della conversazione, si apre il pannello di risposta con l'oggetto precompilato e il destinatario già impostato. È possibile inserire il testo della risposta e aggiungere allegati.
- **Gestione degli allegati:** durante la composizione di un messaggio è possibile caricare file da allegare. Gli allegati già presenti nella conversazione sono visualizzabili con il relativo collegamento. I file in attesa di invio possono essere rimossi tramite il pulsante **Elimina**.
- **Marcatura come letto:** ogni messaggio nella conversazione riporta una casella di spunta che indica se il messaggio è stato letto. È possibile modificare questo stato direttamente dalla griglia.
- **Chiusura di una conversazione:** nella colonna **Chiudi** della griglia è presente una casella di spunta per contrassegnare una conversazione come conclusa. Una conversazione chiusa non comparirà più nei filtri *Aperte* o *Non Letti*.
- **Ricarica:** il pulsante **Ricarica** aggiorna l'elenco delle conversazioni per visualizzare eventuali nuovi messaggi ricevuti.

Note operative importanti

- **Profilo cliente:** il cliente visualizza solo le proprie conversazioni e può scrivere agli specialisti assegnati alla propria anagrafica (Ufficio Sinistri e/o Ufficio Tecnico). L'elenco dei destinatari disponibili dipende dalla configurazione dell'anagrafica cliente nel sistema.
- **Profilo specialista:** lo specialista (Ufficio Sinistri o Ufficio Tecnico) visualizza tutte le conversazioni dei clienti a lui assegnati e può rispondere o aprire nuove conversazioni verso i propri clienti.
- I messaggi **non letti** sono evidenziati in rosso sia nella vista riassuntiva che nel dettaglio della conversazione, per facilitare l'identificazione delle comunicazioni che richiedono attenzione.
- Il campo **testo del messaggio** supporta la formattazione: è possibile utilizzare grassetto, corsivo e altri stili tramite l'editor integrato.
- **Caricamento allegati:** al momento della selezione di un file, il sistema chiede conferma prima di procedere con l'upload. È consigliabile allegare i file prima di confermare l'invio del messaggio.
- Se la funzione è configurata come pagina iniziale dell'utente, all'accesso vengono mostrate automaticamente le conversazioni con messaggi **non letti**, facilitando una gestione rapida delle comunicazioni in sospeso.
- Per alcuni profili abilitati è disponibile anche un servizio di **chat in tempo reale** integrato nella pagina, come canale di comunicazione aggiuntivo rispetto alle conversazioni asincrone.

Cli_Message — Dettaglio campi

Conversazioni

Parametri Ricerca

Questa sezione consente di filtrare le conversazioni visualizzate nella griglia sottostante.

Campo	Tipo	Descrizione	Note
Conversazioni con:	Lista a discesa	Permette di selezionare l'interlocutore con cui filtrare le conversazioni (es. cliente, sportello).	Cod. DB: WDECO
Situazione:	Pulsanti di scelta (radio)	Filtra le conversazioni in base allo stato: Aperti (conversazioni ancora aperte), Non Letti (messaggi non ancora letti, valore predefinito), Tutti (nessun filtro di stato).	Cod. DB: XFLST. Valori: A = Aperti, N = Non Letti, T = Tutti. Valore predefinito: N.

Elenco Conversazioni

Griglia che mostra le conversazioni filtrate secondo i parametri impostati. Per ogni conversazione è possibile espandere il dettaglio dei messaggi scambiati.

Campo	Tipo	Descrizione	Note
Oggetto	Testo	Oggetto della conversazione.	Cod. DB: MOGGE

Interlocutore	Testo	Nominativo o denominazione dell'interlocutore della conversazione (cliente o sportello).	Calcolato dai campi Cod. DB: MCDCL, MCTSP, MFLSP
Data e ora	Data/ora	Data e ora dell'ultimo messaggio della conversazione.	Cod. DB: MDATA
Letto	Indicatore	Indica se la conversazione è stata letta. Il testo appare in rosso se non letta.	Visualizzazione basata su Cod. DB: MLECL, MLESP
Chiudi	Casella di spunta	Consente di chiudere/archiviare la conversazione selezionata.	Cod. DB: MCHCL / MCHSP. Stato calcolato tramite MIDRE.

Dettaglio Messaggi della Conversazione

Griglia interna espandibile per ogni conversazione, che mostra i singoli messaggi scambiati.

Campo	Tipo	Descrizione	Note
Testo messaggio	Testo	Anteprima del testo del messaggio. I messaggi inviati dall'operatore appaiono in stile normale (a sinistra), quelli ricevuti in corsivo (a destra).	Cod. DB: MTEXT. La visualizzazione dipende dai flag Cod. DB: MFLMI, MLECL, MLESP.
Data e ora	Data/ora	Data e ora del singolo messaggio.	Cod. DB: MDATA
Letto	Casella di spunta	Indica se il singolo messaggio è stato letto. Modificabile direttamente dall'utente.	Cod. DB: MLECL, MLESP. Aggiornamento immediato con AutoPostBack.

Nuovo Messaggio / Risposta (Finestra popup)

Pannello a comparsa utilizzato per creare una nuova conversazione o aggiungere un messaggio a una conversazione esistente.

Messaggio della conversazione

Campo	Tipo	Descrizione	Note
Destinatario	Lista a discesa	Seleziona il destinatario del messaggio.	Cod. DB: ODECO. Campo obbligatorio.
Oggetto	Testo libero	Oggetto del messaggio o della nuova conversazione.	Cod. DB: OOGGE. Lunghezza massima: 256 caratteri. Campo obbligatorio.
Testo messaggio	Editor di testo formattato	Corpo del messaggio, con possibilità di formattazione del testo (grassetto, corsivo, ecc.).	Cod. DB: OTEXT. Editor FreeTextBox con toolbar in stile Office 2003.

Documentazione allegata

Campo	Tipo	Descrizione	Note
-------	------	-------------	------

File da Allegare:	Caricamento file	Consente di selezionare un file dal proprio computer da allegare al messaggio. Al momento della selezione viene richiesta conferma prima dell'upload.	Cod. DB: AttachmentFile (campo tecnico upload). L'upload avviene automaticamente alla selezione del file.
Allegati:	Elenco allegati / Caselle di spunta	Mostra i file già allegati alla conversazione, scaricabili tramite clic. Consente di selezionare uno o più allegati esistenti per eliminarli tramite il pulsante Elimina .	Dati da tabella CMS_DOC_01. Campi: FILENAME, SYS_FILENAME, SYS_FILENAME2.

Sin_Scadenza_Invia — Descrizione

Scadenze Sinistri — Invio Appuntamento in Agenda (Sin_Scadenza_Invia)

Questa funzione consente di trasformare una **scadenza associata a un sinistro** in un appuntamento di calendario, inviandolo via e-mail all'operatore responsabile del sinistro. L'appuntamento viene recapitato in formato standard compatibile con i principali client di posta e calendario (Outlook, Thunderbird, ecc.), completo di promemoria automatico.

Come accedere dalla navigazione AWBNET

La pagina si apre come **finestra secondaria** (pop-up) direttamente dalla scheda di gestione delle scadenze di un sinistro. Non è raggiungibile tramite il menu principale, ma viene richiamata contestualmente dalla lista o dal dettaglio delle scadenze sinistro, quando si desidera pianificare un'attività in agenda.

Per poter accedere e utilizzare la funzione è necessario disporre di un profilo utente di tipo **Full** o **Operatore**. Gli utenti con profilo di sola lettura potranno visualizzare la schermata ma non potranno creare l'evento.

Operazioni principali disponibili

- **Visualizzazione dei dati del sinistro:** all'apertura della finestra vengono mostrati automaticamente il numero del sinistro, la descrizione dell'attività da svolgere, le note operative e la data della scadenza. Questi dati non sono modificabili dall'utente.
- **Modifica dell'oggetto dell'appuntamento:** il campo **Oggetto** viene precompilato con le informazioni principali del sinistro (numero, responsabile, tipo sinistro), ma può essere modificato prima dell'invio.
- **Modifica della descrizione dell'appuntamento:** il campo **Descrizione** viene precompilato con i dettagli dell'attività e le note del sinistro; anche questo campo è modificabile dall'utente.
- **Selezione dell'orario di inizio e fine:** tramite i menu a tendina **Ora Inizio** e **Ora Fine** è possibile definire la fascia oraria dell'appuntamento (intervalli di 30 minuti). I valori predefiniti sono 9:30 AM per l'inizio e 10:00 AM per la fine.

- **Creazione e invio dell'evento (pulsante "Crea Evento"):** al clic sul pulsante, il sistema invia una e-mail all'operatore responsabile del sinistro con allegato un invito in formato calendario. L'invito include un **promemoria automatico di 15 minuti** prima dell'orario stabilito. Al termine dell'operazione, la finestra si chiude automaticamente.
- **Chiusura senza azioni (pulsante "Chiudi"):** consente di annullare l'operazione e chiudere la finestra senza inviare alcun messaggio.

Note operative importanti

- La **data dell'attività** è fissa e corrisponde alla data di scadenza registrata sul sinistro: non è possibile modificarla da questa schermata.
- L'invito viene inviato all'indirizzo e-mail dell'**operatore assegnato al sinistro**. Se l'operatore non ha un indirizzo e-mail configurato nel sistema, l'invito viene inviato all'utente attualmente connesso.
- L'appuntamento creato è compatibile con i principali **client di posta elettronica** (es. Microsoft Outlook): all'apertura dell'e-mail, il destinatario potrà accettare o rifiutare l'invito e aggiungerlo direttamente alla propria agenda.
- Il pulsante **"Crea Evento"** è visibile e attivo solo per gli utenti con profilo **Full** o **Operatore**. Gli utenti con altri profili non potranno eseguire l'invio.
- In caso di errore durante l'invio (ad esempio problemi di configurazione del server di posta), viene visualizzato un **messaggio di errore** nella pagina e la finestra rimane aperta per consentire un nuovo tentativo.
- Assicurarsi che gli orari di inizio e fine selezionati siano coerenti tra loro: il sistema non verifica automaticamente che l'ora di fine sia successiva all'ora di inizio.

Sin_Scadenza_Invia — Dettaglio campi

Impostazione Appuntamento in Agenda

Questa finestra consente di creare un evento in agenda associato a una scadenza del sinistro. Il sinistro di riferimento è indicato nell'intestazione della pagina con il numero pratica e il numero sinistro.

Scadenza in Agenda

Sezione per la configurazione dell'appuntamento da inserire nel calendario attività.

Campo	Tipo	Descrizione	Note
Oggetto	Testo (riga singola)	Titolo o oggetto dell'evento da creare in agenda. Descrive sinteticamente l'appuntamento.	Cod. DB: txtEventSummary — Larghezza 400px
Descrizione	Testo (area multiriga)	Testo esteso con ulteriori dettagli o note relative all'evento in agenda.	Cod. DB: txtEventDescription — Campo multiriga, altezza 80px, larghezza 400px

Data attività	Data (sola lettura)	Data dell'attività/scadenza per cui si crea l'evento. Il valore è precompilato automaticamente dal sistema e non modificabile dall'utente.	Cod. DB: SDASD — Campo di sola lettura, formato data, max 10 caratteri
Ora Inizio	Lista a discesa	Orario di inizio dell'evento in agenda. Le opzioni coprono l'intera giornata con incrementi di 30 minuti.	Cod. DB: ddlStartTime — Valore predefinito: 9:30 AM; valori in formato HHMMSS (es. 093000)
Ora Fine	Lista a discesa	Orario di fine dell'evento in agenda. Le opzioni coprono l'intera giornata con incrementi di 30 minuti.	Cod. DB: ddlEndTime — Valore predefinito: 10:00 AM; valori in formato HHMMSS (es. 100000)

Azioni Disponibili

- **Crea Evento:** conferma i dati inseriti e crea l'appuntamento in agenda associato alla scadenza del sinistro.
- **Chiudi:** chiude la finestra senza salvare alcuna modifica.