

# 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*.
- **Evase:** 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
<b>Specialist</b>	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
<b>Backoffice</b>	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
<b>Scadenze dal</b>	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
<b>al</b>	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
<b>Situazione</b>	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
<b>Evase</b>	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
<b>Stato</b>	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
<b>Anno</b>	Testo	Anno di riferimento del sinistro.	Cod. DB: Anno — Da tabella SISCA01J
<b>Numero</b>	Testo	Numero identificativo del sinistro.	Cod. DB: Numero — Da tabella SISCA01J
<b>BackOffice</b>	Testo	Operatore di backoffice assegnato al sinistro.	Cod. DB: BackOffice — Da tabella SISCA01J
<b>Specialist</b>	Testo	Specialist assegnato alla gestione del sinistro.	Cod. DB: Specialist — Da tabella SISCA01J
<b>Cliente</b>	Testo	Nominativo del cliente associato al sinistro.	Cod. DB: Cliente — Da tabella SISCA01J
<b>Compagnia</b>	Testo	Compagnia assicurativa coinvolta nel sinistro.	Cod. DB: Compagnia — Da tabella SISCA01J; sola lettura
<b>Tipo Sx</b>	Testo	Tipologia del sinistro.	Cod. DB: Tipo Sx — Da tabella SISCA01J
<b>Evento Del</b>	Data	Data dell'evento che ha generato il sinistro.	Cod. DB: Evento Del — Da tabella SISCA01J; sola lettura; formato data breve
<b>Denuncia</b>	Data	Data di denuncia del sinistro.	Cod. DB: Denuncia — Da tabella SISCA01J; sola lettura; formato data breve
<b>Scadenza</b>	Data	Data di scadenza dell'attività associata al sinistro.	Cod. DB: Scadenza — Da tabella SISCA01J; formato data breve
<b>Descrizione</b>	Testo	Descrizione dell'attività o della scadenza registrata per il sinistro.	Cod. DB: Descrizione — Da tabella SISCA01J
<b>Evasa</b>	Casella di spunta	Indica se la scadenza è stata già evasa.	Cod. DB: Evasa — Da tabella SISCA01J
<b>Fase</b>	Testo	Fase gestionale corrente del sinistro.	Cod. DB: Fase — Da tabella SISCA01J
<b>Stato</b>	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: <b>Aperti</b> (conversazioni ancora aperte), <b>Non Letti</b> (messaggi non ancora letti, valore predefinito), <b>Tutti</b> (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 <b>Elimina</b> .	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.