



Come utilizzare al meglio la tua assistente virtuale!

1	Benvenuto nel servizio EVA!	2
2	Dati salienti del tuo contratto	2
3	Descrizione degli strumenti che ti mettiamo a disposizione	2
3.1	I tuoi recapiti telefonici	2
3.1.1	La tua numerazione telefonica urbana dedicata ed esclusiva	2
3.1.2	La tua numerazione fax urbana dedicata ed esclusiva	2
3.1.3	Il tuo Interno virtuale (numero di cellulare fornito da EVA)	3
3.2	Agenda/contatti/email	3
3.2.1	Requisiti di sistema	4
3.2.2	Istruzioni di Utilizzo	4
4	Descrizione dei servizi offerti	4
4.1	Gestione chiamate telefoniche	4
4.2	Traduzione ed interpretariato on line	4
4.3	Attività di segretariato	4
4.4	Assistenza a chi viaggia	5

1 Benvenuto nel servizio EVA!

Nella presente **Welcome Box** troverai le istruzioni per utilizzare al meglio il servizio EVA.
Ti consigliamo di visitare il nostro sito www.eva24.it per esplorare le potenzialità del servizio, in continua evoluzione.

2 Dati salienti del tuo contratto

- Numero urbano dedicato: **02. 844. 77. xxx**
- Numero fax dedicato: **02. 844. 77. xxx**
- Interno virtuale (numero di cellulare dell'operatore di telefonia mobile):
 - codice Pin:
 - codice Puk:
- Agenda EVA
 - indirizzo Internet dell'agenda/contatti/email: <http://www.eva24.it:32000/mail/> (oppure entra su www.eva24.it e clicca su: Agenda)
 - USER ID (nome utente): **primaletteradelnomepuntocognome**
 - la tua password: XXXXXXXX
 - la tua email: primaletteradelnomepuntocognome@eva24.it
- Riepilogo Online
 - entra su www.eva24.it e clicca su Area Clienti/Pagine Personali
 - USER ID (nome utente): **YYYYYYYY**
 - la tua password: **YYYYYYYY**

Per comunicare con la tua assistente basta chiamare quando vuoi il tuo numero dedicato presso EVA dal tuo interno virtuale (senza costi telefonici).

3 Descrizione degli strumenti che ti mettiamo a disposizione

Al momento dell'attivazione del servizio ti verrà assegnato un **numero urbano dedicato**, un **numero fax dedicato** ed una scheda sim **di un operatore di telefonia mobile con relativo numero di cellulare (interno virtuale)**.
Inoltre avrai la disponibilità di un'**email** (indirizzo: primaletteradelnomepuntocognome@eva24.it), una **rubrica per archiviare i tuoi contatti** ed un'**agenda**, accessibili via internet (all'indirizzo www.eva24.it, nella sottosezione agenda).

3.1 I tuoi recapiti telefonici

3.1.1 La tua numerazione telefonica urbana dedicata ed esclusiva

Il numero urbano dedicato (*che potrai anche stampare sui tuoi biglietti da visita e sulla carta intestata*) è il tuo nuovo numero d'ufficio (*oppure quello su cui girerai, con la funzione trasferimento di chiamata del tuo operatore, le telefonate che arriveranno sul tuo precedente numero d'ufficio, nel caso in cui tu non voglia sostituire i vecchi numeri in tuo possesso*), che non genera alcun costo per le chiamate in entrata e uscita con la tua assistente virtuale.

Al tuo numero dedicato risponderà sempre (cioè 24 ore su 24) la tua assistente personale con la risposta da te indicata e seguendo le procedure ed i filtri da te indicati.

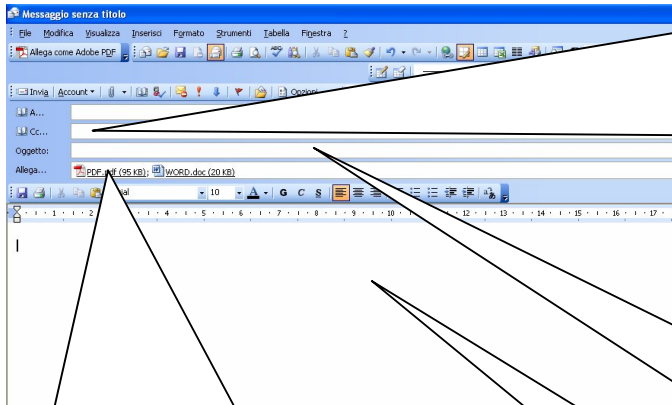
3.1.2 La tua numerazione fax urbana dedicata ed esclusiva

Riceverai una numerazione fax urbana dedicata ed esclusiva.

I fax in entrata arriveranno direttamente sulla tua casella di posta elettronica.

I fax in uscita (**esclusivamente dalla tua email @eva24.it**) verranno gestiti come allegati alla tua email. Se il documento fax da inviare non ha bisogno di particolari formattazioni, è possibile comporre il testo direttamente nell'area "Testo del Messaggio" del Messaggio di Posta Elettronica.

Istruzioni per l'invio di Fax



Se il documento da spedire documenti in formato MS Word (.DOC), MS Excel (.XLS), Acrobat (.PDF), TIFF (.TIF) o PostScript (.EPS), è possibile inserirli come normali "Allegati" (Attachment) del Messaggio di Posta Elettronica. I documenti e le relative pagine saranno inviati rispettando l'ordine secondo il quale sono stati inseriti: nell'esempio, prima il documento PDF e in seguito il documento Word. In più, se tutte le informazioni sono contenute nel documento, l'area "Testo del Messaggio" del Messaggio di Posta Elettronica può essere lasciata vuota.

Inserire qui il/i destinatario/i fax rispettando la sintassi:

<Numero_Fax>@fax.eva24.it

<Numero_Fax> è il numero di fax del/i destinatario/i, che deve essere inserito secondo le normali regole della telefonia vocale.

Esempi

- per inviare un fax al numero 02 700 42 38 95, inserire: 02700423895@fax.eva24.it
- per inviare un fax al numero 67 81 677 su prefisso 0207 di Londra, inserire: 00442076781677@fax.eva24.it

Il testo inserito nel campo "Oggetto" del Messaggio di Posta Elettronica non viene riportato sul fax ma ha la sola funzione di facilitare la ricerca dei fax inviati dal mittente.

Se il documento fax da inviare non ha bisogno di particolari formattazioni, è possibile comporre il testo direttamente nell'area "Testo del Messaggio" del Messaggio di Posta Elettronica.

Il traffico fax in uscita ti verrà fatturato alla tariffa concordata.
Per ogni fax riceverai una conferma gratuita di avvenuta ricezione del messaggio.

3.1.3 Il tuo Interno virtuale (numero di cellulare fornito da EVA)

Ti forniremo immediatamente una scheda SIM DI UN OPERATORE DI TELEFONIA MOBILE attraverso la quale potrai sempre essere contattato dalla tua assistente virtuale. Il costo della scheda sim e' ricompreso nel canone mensile.

Non devi fornire, a meno che tu non lo voglia, il numero del tuo interno virtuale (numero di cellulare dell'operatore di telefonia mobile), altrimenti tutti ti contatteranno direttamente sul cellulare e non utilizzeranno il tuo nuovo numero d'ufficio. In altre parole, se vieni chiamato direttamente sul tuo interno virtuale (numero di cellulare dell'operatore di telefonia mobile), la tua assistente virtuale non può filtrare le chiamate.

Quindi, per sfruttare al meglio la tua assistente virtuale e per evitare chiamate indesiderate al tuo cellulare, ti consigliamo di nascondere il tuo numero dell'operatore di telefonia mobile quando effettui direttamente le chiamate verso terzi (nel caso tu abbia abilitato questa funzione).

Inoltre, quando invii SMS tramite la scheda SIM, ricordati che il destinatario vedrà il numero del mittente (quindi ti sconsigliamo di utilizzare questa funzione).

Per qualsiasi problema tecnico, potrai contattare direttamente il ***tuo numero dedicato*** o il nostro help desk al numero **028.44.77.424**.

La Sim Card, nella sua configurazione base, ti permette di effettuare chiamate solo verso i numeri EVA; tutte le chiamate in entrata e in uscita saranno gratuite.

È possibile inoltre inviare comunicazioni Sms e/o rispondere agli SMS che ricevete da EVA, al numero **3290636513**. Ti consigliamo di registrare tale numero come *EvaSms* nella rubrica del tuo cellulare per facilitarne il riconoscimento.

3.2 Agenda/contatti/email

Utilizza esclusivamente l'**agenda che ti abbiamo fornito**, per gestire e condividere con EVA i tuoi appuntamenti e i tuoi contatti.

Il primo strumento che ti permetterà di lavorare al meglio con la tua assistente virtuale è l'agenda elettronica personale ed interattiva, direttamente accessibile da qualsiasi PC, via Internet Explorer,

Potrai utilizzarla per inserire tutti gli appuntamenti, gli impegni e i contatti, che saranno aggiornati anche dalla tua assistente virtuale. Per una migliore organizzazione del lavoro è vivamente consigliato l'abbandono di altri strumenti, sia cartacei che non, per l'inserimento delle informazioni. Questo permetterà alla tua EVA di avere sempre a disposizione tutte le informazioni necessarie per aiutarti a organizzare al meglio il tuo tempo.

3.2.1 Requisiti di sistema

I requisiti per l'utilizzo dell'agenda via Internet Explorer sono:

- utilizzare Internet Explorer, **versione 6** o successive
- avere a disposizione una connessione alla rete Internet

3.2.2 Istruzioni di Utilizzo

L'agenda elettronica dovrà essere utilizzata in modalità **“online”**. Vai su www.eva24.it, clicca Agenda e inserisci i tuoi dati personali (Nome Utente e Password).

L'agenda elettronica sarà lo strumento più importante con il quale comunicare e organizzare il lavoro con la tua EVA.

Essa ti permetterà di:

- *gestire i tuoi appuntamenti.*
- *gestire la posta elettronica per comunicare con la tua EVA.*
- *memorizzare i lavori da svolgere.*
- *organizzare i tuoi contatti.*

Sono disponibili alcune opzioni per la personalizzazione e la gestione dell'Agenda: Assistente fuori sede, Opzioni messaggistica, Opzioni riquadro di lettura, Formati data e ora, Opzioni calendario, Opzioni promemoria, Recupero posta eliminata

Per qualsiasi necessità puoi contattare il tuo numero d'ufficio o direttamente il nostro supporto tecnico al numero **02.844.77.424** o al tuo numero dedicato presso EVA.

4 Descrizione dei servizi offerti

4.1 Gestione chiamate telefoniche

Al tuo numero urbano dedicato risponderà sempre, 24/24, la tua assistente personale con la risposta da te indicata e seguendo le procedure ed i filtri da te indicati.

Ti suggeriamo di dividere le chiamate telefoniche in tre differenti tipologie. Ad ogni tipologia si potrebbe abbinare un tipo di gestione. Facciamo un esempio:

- le chiamate dei contatti più importanti (banche, avvocati ed altri che hanno massima rilevanza) **potranno esserti inoltrate direttamente sul tuo Interno virtuale (numero di cellulare di un operatore di telefonia mobile)**. Il chiamante percepirà questa operazione come un semplice trasferimento della comunicazione all'interno richiesto e penserà che tu sia sempre nel tuo ufficio... anche mentre stai pescando. Nel caso tu non voglia ricevere la chiamata, potrai dire alla tua assistente personale di non passartela;
- le chiamate che non vuoi ti siano passate, ma che potrebbero essere urgenti, ti potranno essere sintetizzate dalla tua assistente personale mediante un sms;
- troverai un riassunto delle chiamate meno urgenti, che la tua assistente personale gestirà senza passarti, consultando la tua agenda/email ogni fine giornata.

Ricorda che la tua assistente personale potrà anche gestire i contatti di routine con clienti e fornitori se le fornirai le informazioni necessarie e l'opportuna delega.

Hai bisogno di chiamare all'estero o comunque di chiamare qualcuno? Se vuoi, la tua assistente personale potrà chiamare il tuo contatto, passandoti la chiamata. Le tariffe con cui verrà conteggiata la telefonata sono “Skype Out like”. Guarda il nostro sito per rimanere sempre aggiornato sulle tariffe in vigore (come potrai vedere tu stesso, le tariffe sono molto vantaggiose).

4.2 Traduzioni ed interpretariato on line

In caso di contatti con stranieri e difficoltà di comprensione della lingua potrai richiedere il servizio d'interpretariato on line. Se non fosse immediatamente disponibile, l'interprete potrà intervenire per appuntamento concordando con la tua assistente personale il giorno e l'ora della telefonata.

4.3 Attività di segretariato

Avrai a tua disposizione l'agenda interattiva EVA, che potrai utilizzare direttamente via web, in ogni momento e da qualsiasi parte del mondo. Chiamando semplicemente il tuo numero potrai chiedere alla tua assistente personale di fissarti o spostarti gli appuntamenti, gestire la tua email ed i tuoi contatti.

Ricorda che, se per motivi di riservatezza, non vuoi che la tua assistente legga la tua agenda/contatti/email, potrai escluderla in ogni momento, chiamando l'Help Desk o l'assistente stessa.

Al momento dell'attivazione del servizio, concorderai con la tua assistente, le modalità di **gestione della corrispondenza** e dell'**archivio** secondo le linee guida fornite da assistente personale.

- corrispondenza in entrata: la tua assistente è abilitata a ricevere la tua corrispondenza tramite fax o email, ad evaderla secondo le procedure con te concordate e ad archivarla in formato digitale. Potrai in qualsiasi momento, richiedere l'invio tramite email di qualsiasi documento archiviato in formato digitale.

- corrispondenza in uscita: potrai richiedere alla tua assistente personale la redazione di missive sotto dettatura telefonica o in conformità a procedure da te stabilite. Una volta provveduto all'invio, tramite email o tramite fax, assistente personale provvederà all'archiviazione della lettera in formato digitale.

Potrai costruire un nuovo **data base** o modificarne uno esistente con l'aiuto della tua assistente personale. Una volta valutati e concordati con i tecnici i costi e i tempi necessari per la consegna di un **nuovo db**, ne sarai informato per un'eventuale conferma dell'ordine. In caso di **aggiornamento del db**, sarà assistente personale stessa a valutare i tempi dell'operazione in relazione alla quantità di dati da immettere.

Potrai richiedere la **traduzione e la trascrizione di bozze** inviando tramite email il file da tradurre/correggere e indicando la scadenza. Anche in questo caso ti sarà inviato un preventivo sui costi e tempi necessari.

In caso di qualsiasi dubbio su qualunque disciplina, potrai contattare la tua assistente personale che si attiverà presso il **consulente** appropriato e, a seconda della difficoltà del quesito, ti comunicherà i tempi di risposta e gli eventuali costi.

La tua assistente ti può supportare nella ricerca di informazioni (elenchi in linea, siti elettronici, ecc.) e potrà acquistare beni o servizi, per tuo conto, su Internet.

Potrai commissionare alla tua assistente personale la ricerca di nuovi **fornitori (es: spedizioni, cancelleria, ecc.)**. La tua assistente si attiverà contattando i nuovi fornitori e richiedendo l'invio di offerte per determinati prodotti/ servizi, che ti sottoporrà.

La tua assistente personale aggiornerà la tua agenda segnalando tutte le scadenze per gli **adempimenti fiscali e contabili**.

4.4 Assistenza a chi viaggia

Quando vorrai metterti in viaggio devi solo chiamare l'assistente personale e concentrarti sul tuo lavoro.

La tua assistente personale penserà a tutto per te: dalla prenotazione del biglietto, all'albergo, agli itinerari stradali e turistici e non solo.

Potrai suggerire alla tua assistente il tour operator o l'agenzia da te scelta, oppure affidarti a lei per la scelta del miglior fornitore.

Informerai la tua assistente personale sulle tue esigenze: destinazione, orario di partenza, orario di ritorno, classe del biglietto, eventuale compagnia preferita, metodo di pagamento, e lei provvederà ad accontentarti. La richiesta andrà fatta con un congruo anticipo, che potrà variare a seconda del mezzo utilizzato, del periodo e della destinazione. Il ritiro del biglietto, nel caso in cui non riuscissimo a fornirtene uno elettronico, nel qual caso troverai tutti gli estremi sulla tua agenda, avverrà presso l'aeroporto o, se possibile, al tuo domicilio.

Avrai la possibilità di richiedere alla tua assistente personale la **prenotazione di un automobile** tramite una compagnia di tuo gradimento o tramite una delle compagnie prescelte dalla tua assistente personale. Concorderai la categoria di automobile, il giorno e l'ora del ritiro e il giorno e l'ora del rilascio con la tua assistente.

Per la **prenotazione di un albergo** potrai suggerirne uno di tua conoscenza o presso il quale godi di convenzioni particolari. In questo caso l'assistente personale provvederà alla prenotazione e ad aggiornare l'agenda con i dati dell'albergo. Altrimenti potrai affidarti alla tua assistente personale specificando la città e la zona prescelta, il numero di notti, la categoria, eventuali esigenze particolari (piscina, palestra, parcheggio ecc.). L'assistente, successivamente ad un'accurata ricerca, ti sottoporrà le sue migliori scelte che tu provvederai a confermarle.

Potrai fare lo stesso per la **prenotazione di un ristorante**.

L'assistente personale è con te anche nel tuo tempo libero: ti può **prenotare** qualsiasi tipo di **manifestazione** (musei, mostre, spettacoli, teatri o cinema in qualsiasi città europea). potrai chiedere la prenotazione, anche via internet, con almeno un mese di anticipo per manifestazioni di notevole rilevanza e visibilità, dieci giorni lavorativi per quelle meno rilevanti, 24 ore per i cinema.

Se vuoi partecipare a fiere anche internazionali, la tua assistente personale ti fornirà tutte le informazioni necessarie e provvederà all'organizzazione, oppure ti prenoterà semplicemente i biglietti.

Ricorda che per qualsiasi inconveniente, la tua assistente personale sarà con te anche durante il viaggio: ti assicura **l'assistenza sanitaria** mentre sei in viaggio; in caso di infortunio, malore o necessità di qualsiasi tipo di medicina, avrai sempre la possibilità, durante i tuoi viaggi, di contattare la tua assistente personale ed avere nel più breve tempo possibile:

- informazioni sull'ospedale più vicino, farmacie di turno,
- consulenza con medici in linea.

Sei nei guai? l'auto è in **panne**? Chiama la tua assistente personale segnalandole la tua posizione e il tipo di guasto e lei provvederà nel più breve tempo possibile alla ricerca del carro attrezzi e del servizio di assistenza più vicino.

Hai difficoltà a raggiungere una destinazione in Italia o all'estero? La tua assistente personale ti potrà indicare il **percorso ottimale** e fornirti tutte le informazioni necessarie allo svolgimento del viaggio, compresi **suggerimenti di tipo turistico (previsioni meteo, eventi importanti, ecc.)**.

Ti ringraziamo per l'attenzione con cui hai letto le istruzioni del servizio EVA.