

Contatto Segnalazione

Helpline D-Quest

Publicato il: 01/06/2016

Aggiornato il: 08/08/2024

Manuale per il Segnalante

Crea nuova segnalazione



Controlla la risposta o aggiungi informazioni



Indice

■ 【Crea Nuova Segnalazione】

1. Login
2. Menu (per creare una segnalazione)
3. Modulo di Segnalazione
4. Conferma
5. Pagina di completamento e Numero di Segnalazione

■ 【Controlla la risposta】

6. Notifica
7. Menu (per controllare la propria segnalazione)
8. Controlla la risposta dal ricevente

■ 【Aggiungi informazioni】

9. Aggiungi ulteriori informazioni
10. Pagina di completamento

1. Login

- 1-1. Accedere al sito di segnalazione della propria azienda tramite l'URL come indicato di seguito.
`https://i365.helpline.jp/****/****/`
(* indica caratteri specifici in base al cliente)
- 1-2. Inserire l'ID comune e la Password comune comunicati in via preliminare dalla propria azienda e fare clic sul pulsante "Inizia".

1-1

D-QUEST Global HotLINE

Italiano

Benvenuti in D-QUEST Global HotLINE

DQ
D-Quest, Inc.

<<manuale>>

Nome utente comune

Password comune

Inizia

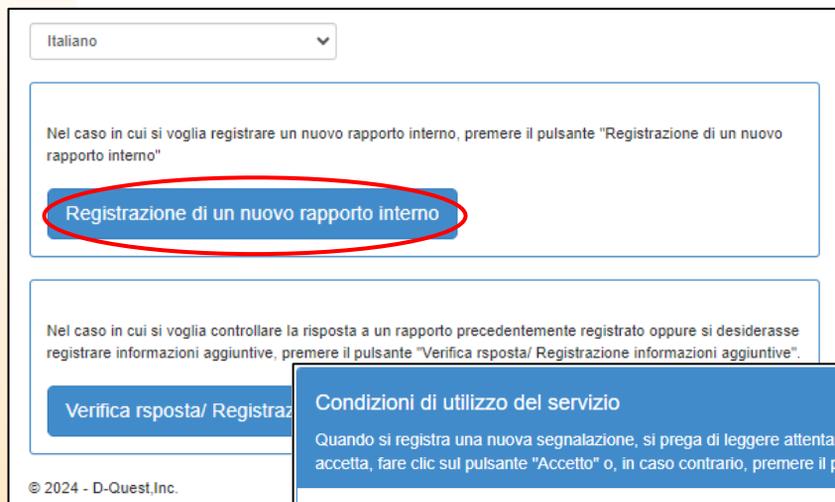
© 2024 - D-Quest, Inc.

* Le immagini utilizzate nel presente manuale sono estratte dal sito web dimostrativo D-Quest. I dettagli come titolo, contenuti o colori sono personalizzati per ogni azienda cliente.

2. Menu (per creare una segnalazione)

- 2-1. Premere "Registrazione di un nuovo rapporto interno" sulla pagina Menu.
- 2-2. Fare clic sul pulsante "Accetto" per confermare la comprensione e il consenso relativamente ai Termini di utilizzo.

2-1



Italiano

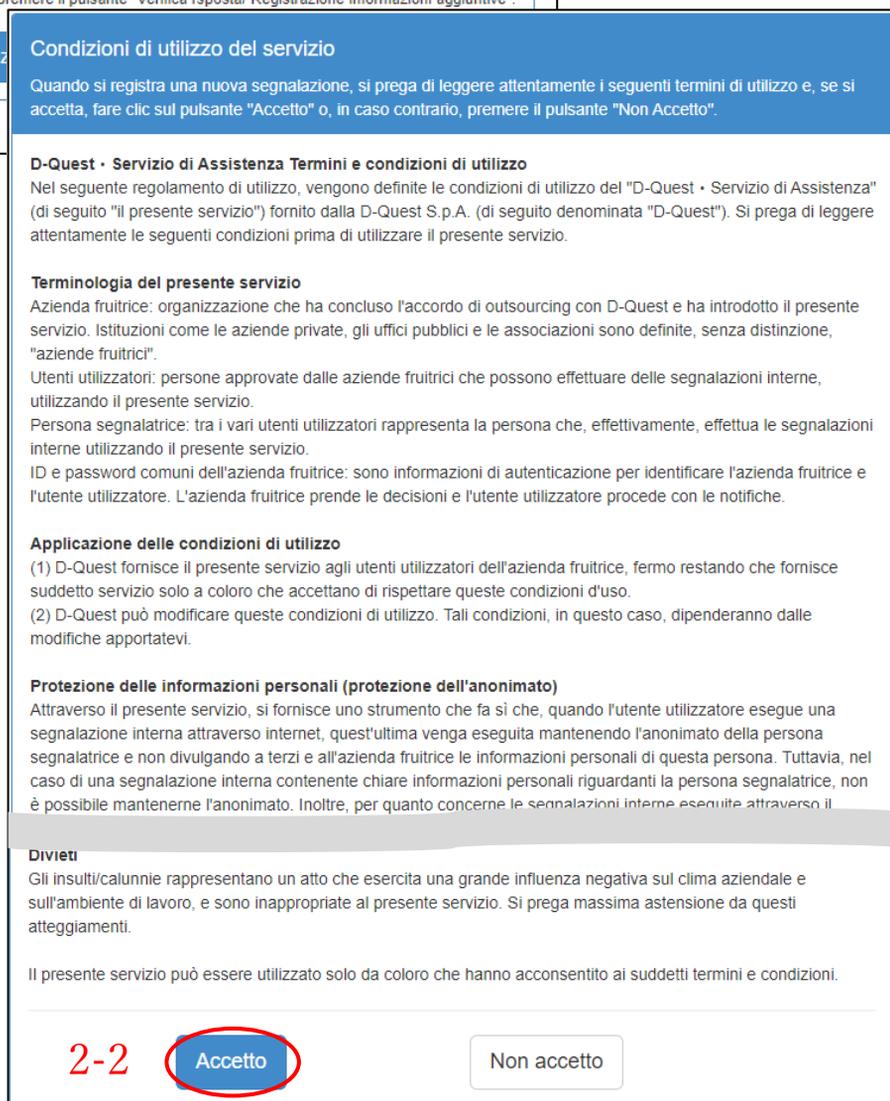
Nel caso in cui si voglia registrare un nuovo rapporto interno, premere il pulsante "Registrazione di un nuovo rapporto interno"

Registrazione di un nuovo rapporto interno

Nel caso in cui si voglia controllare la risposta a un rapporto precedentemente registrato oppure si desiderasse registrare informazioni aggiuntive, premere il pulsante "Verifica risposta/ Registrazione informazioni aggiuntive".

Verifica risposta/ Registra

© 2024 - D-Quest, Inc.



Condizioni di utilizzo del servizio

Quando si registra una nuova segnalazione, si prega di leggere attentamente i seguenti termini di utilizzo e, se si accetta, fare clic sul pulsante "Accetto" o, in caso contrario, premere il pulsante "Non Accetto".

D-Quest • Servizio di Assistenza Termini e condizioni di utilizzo

Nel seguente regolamento di utilizzo, vengono definite le condizioni di utilizzo del "D-Quest • Servizio di Assistenza" (di seguito "il presente servizio") fornito dalla D-Quest S.p.A. (di seguito denominata "D-Quest"). Si prega di leggere attentamente le seguenti condizioni prima di utilizzare il presente servizio.

Terminologia del presente servizio

Azienda fruitrice: organizzazione che ha concluso l'accordo di outsourcing con D-Quest e ha introdotto il presente servizio. Istituzioni come le aziende private, gli uffici pubblici e le associazioni sono definite, senza distinzione, "aziende fruitrici".

Utenti utilizzatori: persone approvate dalle aziende fruitrici che possono effettuare delle segnalazioni interne, utilizzando il presente servizio.

Persona segnalatrice: tra i vari utenti utilizzatori rappresenta la persona che, effettivamente, effettua le segnalazioni interne utilizzando il presente servizio.

ID e password comuni dell'azienda fruitrice: sono informazioni di autenticazione per identificare l'azienda fruitrice e l'utente utilizzatore. L'azienda fruitrice prende le decisioni e l'utente utilizzatore procede con le notifiche.

Applicazione delle condizioni di utilizzo

(1) D-Quest fornisce il presente servizio agli utenti utilizzatori dell'azienda fruitrice, fermo restando che fornisce suddetto servizio solo a coloro che accettano di rispettare queste condizioni d'uso.

(2) D-Quest può modificare queste condizioni di utilizzo. Tali condizioni, in questo caso, dipenderanno dalle modifiche apportatevi.

Protezione delle informazioni personali (protezione dell'anonimato)

Attraverso il presente servizio, si fornisce uno strumento che fa sì che, quando l'utente utilizzatore esegue una segnalazione interna attraverso internet, quest'ultima venga eseguita mantenendo l'anonimato della persona segnalatrice e non divulgando a terzi e all'azienda fruitrice le informazioni personali di questa persona. Tuttavia, nel caso di una segnalazione interna contenente chiare informazioni personali riguardanti la persona segnalatrice, non è possibile mantenerne l'anonimato. Inoltre, per quanto concerne le segnalazioni interne eseguite attraverso il

Divieti

Gli insulti/calunnie rappresentano un atto che esercita una grande influenza negativa sul clima aziendale e sull'ambiente di lavoro, e sono inappropriate al presente servizio. Si prega massima astensione da questi atteggiamenti.

Il presente servizio può essere utilizzato solo da coloro che hanno acconsentito ai suddetti termini e condizioni.

2-2 **Accetto** Non accetto

3. Modulo di Segnalazione (1)

3-1. Inserire nel modulo di segnalazione quante più informazioni possibili.

***Gli elementi in rosso sono obbligatori.**

3-2. Per allegare un file in formato immagine, audio o documento, premere "Scegli File" e selezionare il file che si desidera allegare.

***È possibile allegare solo un file alla volta (max. 25 MB).**

Se si desidera allegare più file, comprimerli in un file zip sul proprio PC oppure registrare la segnalazione una volta e allegarla nuovamente da "Aggiungi ulteriori informazioni (pagina 10)".

D-QUEST Global HotLINE Logout

Schermata per la registrazione di nuovi rapporti interni.

Compilare il rapporto interno seguendo le linee guide del modulo di registrazione in basso. Inoltre, i campi in rosso sono obbligatori. Una volta terminata la compilazione di tutti i campi premere il pulsante "Registra".

Data dell'accaduto notificato

1 giorno
 3 giorni
 1 settimana
 1 mese
 3 mesi
 6 mesi
 1 anno
 Più di 1 anno fa
 Esiste la possibilità che si verifichi in futuro
 Non è chiaro

Luogo dell'episodio notificato

Esempio: Sede principale di Tokyo, Dipartimento "Vendite" 3° divisione, magazzino della fabbrica di Shinjuku.

Coinvolgimento di responsabili/direttori nell'episodio notificato

Nessun Responsabile interessato
 Direttore
 Responsabile

File allegato

※La dimensione massima del file allegato è di 25 MB.
※Se ci sono più file, caricateli o metteteli in un file zip, oppure fai l'upload come informazione supplementari dopo aver registrato una volta l'avviso.
※Se impostate una password per il file ZIP, potremmo non riceverla per motivi di sicurezza.
※Gli allegati possono essere utilizzati per 14 giorni dal momento dell'upload.

3. Modulo di Segnalazione (2)

- 3-3. Se si compila il campo "E-mail", è possibile ricevere l'email di notifica di risposta dal ricevente della propria azienda. Questo indirizzo email non è visibile al ricevente.
(vedere anche ["6. Notifica"](#) a pagina 7)

D-QUEST Global HotLINE Logout

Schermata per la registrazione di nuovi rapporti interni.

Compilare il rapporto interno seguendo le linee guide del modulo di registrazione in basso. Inoltre, i campi in rosso sono obbligatori. Una volta terminata la compilazione di tutti i campi premere il pulsante "Registra".

Data dell'accaduto notificato

- 1 giorno
- 3 giorni
- 1 settimana
- 1 mese
- 3 mesi
- 6 mesi
- 1 anno
- Più di 1 anno fa
- Esiste la possibilità che si verifichi in futuro

File allegato

Scegli file

TEST1 (123.58 KB)

※La dimensione massima per un file è di 10 MB.
※Se ci sono più file, la dimensione totale non deve superare i 10 MB.
※Se impostate una password per il file, è possibile non mostrare il nome del file.
※Gli allegati possono essere utilizzati per 14 giorni dal momento dell'upload.

Se si desidera ricevere un messaggio automatico quando il ricevente emette una risposta o registra una domanda (facoltativo)

E-mail

*Nel caso in cui vengano utilizzati ripetutamente all'interno dell'indirizzo e-mail (a sinistra del simbolo @) i simboli "." (Puntino) potrebbero verificarsi problemi di ricezione dei messaggi automatici.
*Questo indirizzo e-mail non verrà assolutamente reso noto al ricevente o a D-Quest, Inc.

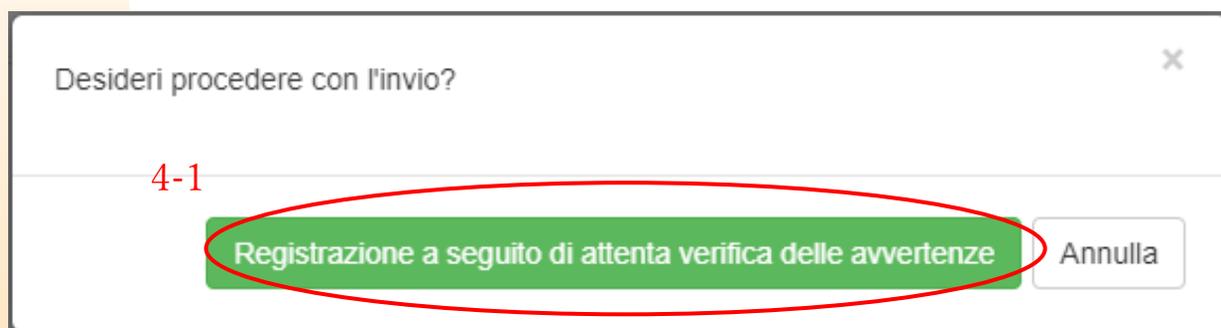
3-3

© 2024 - D-Quest, Inc.

4. Conferma

4-1. Dopo avere premuto il pulsante "Invio", comparirà la finestra di conferma. Fare di nuovo clic sul pulsante "Registrazione a seguito di attenta verifica delle avvertenze" per completare la creazione della segnalazione.

***Non è possibile cancellare o eliminare le segnalazioni inviate.**



Per motivi di sicurezza, la sessione scadrà automaticamente e terminerà dopo 60 minuti di inattività.

Al termine della sessione l'utente viene disconnesso e riportato alla pagina iniziale. Se la sessione termina mentre si sta digitando un testo, tutto il testo digitato fino a quel momento andrà perduto.

Se si prevede di dedicare molto tempo alla digitazione del testo, consigliamo di preparare il testo in anticipo.

5. Pagina di completamento e Numero di Segnalazione

5-1. Una volta inviata la segnalazione, verrà visualizzata la pagina di completamento. **Si prega di annotare il Numero di rapporto** (13 caratteri alfanumerici) visualizzato in questa pagina e tenerlo a portata di mano. **Il Numero di rapporto è necessario per confermare la risposta dal ricevente.** Si prega di notare che questa pagina è l'unico luogo in cui è possibile controllare il Numero di Segnalazione.

***In caso di smarrimento del Numero di rapporto non sarà possibile comunicare con il ricevente (controllare la risposta, aggiungere ulteriori informazioni, ecc.) in merito alla segnalazione inviata.**

5-2. Fare clic su "Logout" dopo avere preso nota del Numero di Segnalazione.

D-QUEST Global HotLINE Logout

Grazie per aver utilizzato il nostro servizio.

Grazie per aver utilizzato il nostro servizio.

Il numero di rapporto è il seguente. Prendere accuratamente nota del numero e conservarlo in luogo sicuro in quanto informazione necessaria al momento di verifica delle risposte e registrazione di informazioni aggiuntive.

00100xxxxxxxx

È stato registrato correttamente il sistema di generazione del rapporto. Il ricevente, a seguito di adempimento, riceverà l'arrivo di messaggi da parte del sistema. Inoltre, a coloro i quali hanno effettuato la registrazione una notifica di completamento (D-Quest, né al ricevente).

Per ragioni di sicurezza, cliccare il pulsante di logout dopo aver preso accuratamente nota del codice di rapporto, e infine chiudere il browser.

© 2024 - D-Quest, Inc.

Le richieste di riemissione o di comunicazione del Numero di rapporto non saranno accettate.

***La segnalazione è accessibile al segnalante che conosce il relativo Numero di rapporto e il ricevente. Non comunicare il Numero di rapporto ad altre persone.**

Qui termina [Crea nuova segnalazione].

6. Notifica

- 6-1. Se il segnalante ha registrato il proprio indirizzo email per le notifiche durante la creazione della segnalazione ([3-3, pagina 4](#)), riceverà l'email di notifica di risposta dal ricevente con oggetto "Notifica di risposta del ricevente presso Help Line".

Notifica di risposta del ricevente presso Help Line

helpline_answer@helpline.jp <helpline_answer@helpline.jp>

2024年8月8日 11:14

To:

<D-Quest Helpline>

Giorno e ora della risposta : 2024/08/08 11:14:12

È stata registrata una risposta da parte del ricevente per l'utente del rapporto. Si prega di controllarne il contenuto dal link sottostante del servizio Help Line.

<https://i365.helpline.jp/xxxx/xxxx/>

*Il presente messaggio è generato automaticamente dal sistema

*Non rispondere al presente indirizzo e-mail.

Accertarsi di controllare la risposta dal ricevente.

***L'e-mail di notifica non verrà inviata se il segnalante non inserisce il proprio indirizzo e-mail o se l'indirizzo e-mail non è corretto.**

7. Menu (per controllare la propria segnalazione)

- 7-1. Accedere tramite l'URL nell'e-mail di notifica o tramite la procedura "[1-1 Login](#)" e premere il pulsante "Verifica risposta/ Registrazione informazioni aggiuntive" sulla pagina Menu.
- 7-2. Inserire il Numero di Segnalazione annotato al completamento della creazione della segnalazione ([5-1 a pagina 6](#)) e fare clic sul pulsante "Confermare".

D-QUEST Global HotLINE Logout

Italiano ▼

Nel caso in cui si voglia registrare un nuovo rapporto interno, premere il pulsante "Registrazione di un nuovo rapporto interno"

[Registrazione di un nuovo rapporto interno](#)

Nel caso in cui si voglia controllare la risposta a un rapporto precedentemente registrato oppure si desiderasse registrare informazioni aggiuntive, premere il pulsante "Verifica risposta/ Registrazione informazioni aggiuntive".

[Verifica risposta/ Registrazione informazioni aggiuntive](#)

© 2024 - D-Quest, Inc.

7-1

D-QUEST Global HotLINE Logout

Verifica risposta/ Registrazione informazioni aggiuntive

Nel caso in cui si voglia controllare le risposte del ricevente relativamente a un rapporto interno, oppure registrare informazioni aggiuntive o complementari, inserire il numero di rapporto corrispondente e premere il pulsante "Confermare".

Numero di rapporto

[Confermare](#)

7-2

© 2024 - D-Quest, Inc.

8. Controlla la risposta dal ricevente

8-1. Questa pagina mostra i dettagli della segnalazione e la cronologia della comunicazione con il ricevente.

8-2. Se è presente un allegato inviato dal ricevente, scaricare il file il prima possibile. I file sono disponibili per 14 giorni dal caricamento.

D-QUEST Global HotLINE
Logout

Verifica della risposta/ Registrazione di informazioni aggiuntive

In caso si desiderasse registrare informazioni aggiuntive in seguito a debita verifica dell'ultimo messaggio da parte del ricevente, premere il pulsante "Registra informazioni aggiuntive"

1) Attenzione! Per la protezione dell'anonimato delle informazioni, non sarà più possibile visualizzare i messaggi marcati come rapporti conclusi dopo 30 giorni dalla conclusione del rapporto stesso.

2) Attenzione! Nel caso in cui nella colonna in basso la voce "Stato della risposta del ricevente" venga visualizzata come "Conclusione del rapporto", non sarà possibile registrare informazioni aggiuntive.

Numero di rapporto	00100xxxxxxxx
Stato della risposta del ricevente	Risposta registrata con successo.
Orario del rapporto	08/08/2024 11:11:51 Orario in Giappone
Data dell'accaduto notificato	1 giorno
Luogo dell'episodio notificato	DQ TEST
Coinvolgimento di responsabili/direttori nell'episodio notificato	Nessun Responsabile interessato
Contenuto della notifica	1. Argomento della notifica? DQ TEST
Hai riferito l'accaduto al tuo superiore diretto?	Ho fatto rapporto
File allegato	TEST.jpg(139,52 KB) Eliminare

Registra informazioni aggiuntive

08/08/2024 11:14:12 Orario in Giappone

→ Risposta del ricevente

TEST

ABC.jpg(82,84 KB)
 8-2

© 2024 - D-Quest, Inc.

8-1

9. Aggiungi ulteriori informazioni

- 9-1. È possibile creare un messaggio aggiuntivo dal pulsante "Registra informazioni aggiuntive". Compilare il modulo e premere il pulsante "Registra".
- 9-2. Dopo avere completato l'invio, apparirà la pagina sottostante.

*È possibile allegare solo un file alla volta (max. 25 MB).
Se si desidera allegare più file, comprimerli in un file zip sul proprio PC oppure creare un nuovo messaggio aggiuntivo con i file successivi.

9-1

The screenshot shows the 'Registra informazioni aggiuntive' form in the D-QUEST Global HotLINE interface. The form includes a text input field containing 'TEST', a 'File allegato' section with a 'Scegli file' button and a file named 'TEST.jpg (139.52 KB)', and a 'Registra' button. A confirmation dialog box is displayed over the form, asking 'Desideri procedere con l'invio?' with 'Registra' and 'Annulla' buttons. Red circles and arrows highlight the 'Registra informazioni aggiuntive' button on the left, the 'Scegli file' button, the 'Registra' button on the form, and the 'Registra' button in the dialog box.

9-2

The screenshot shows the completion message for the registration of additional information. The message reads: 'Schermata di completamento registrazione informazioni aggiuntive rapporti interni. La registrazione di informazioni aggiuntive/ complementari del rapporto interno è avvenuta con successo. Grazie! Anche nel caso in cui vengano registrate ulteriori informazioni aggiuntive/ complementari, il numero di rapporto non cambia. Conservarlo con cura in un luogo sicuro. Il ricevente, a seguito di adeguata verifica dei contenuti, registrerà domande/ risposte. Pertanto si invita l'utente a controllare regolarmente l'arrivo di messaggi da parte del ricevente attraverso il menù utente "Verifica risposta/ Registrazione informazioni aggiuntive". Inoltre, a coloro i quali hanno richiesto il servizio di invio automatico di notifiche, verrà inviato all'indirizzo fornito al momento della registrazione una notifica quando il ricevente invia una risposta. Per ragioni di sicurezza, cliccare il pulsante di logout in alto a destra sulla schermata dopo aver preso accuratamente nota del codice di rapporto, e in ultimo chiudere il browser.'

10. Pagina di Completamento

10-1. Il messaggio aggiuntivo viene mostrato come nell'immagine seguente.

10-2. Infine fare clic su "Logout" e chiudere il browser.

10-2

D-QUEST Global HotLINE Logout

Verifica della risposta/ Registrazione di informazioni aggiuntive

In caso si desiderasse registrare informazioni aggiuntive in seguito a debita verifica dell'ultimo messaggio da parte del ricevente, premere il pulsante "Registra informazioni aggiuntive"

1) Attenzione! Per la protezione dell'anonimato delle informazioni, non sarà più possibile visualizzare i messaggi marcati come rapporti conclusi dopo 30 giorni dalla conclusione del rapporto stesso.
2) Attenzione! Nel caso in cui nella colonna in basso la voce "Stato della risposta del ricevente" venga visualizzata come "Conclusione del rapporto", non sarà possibile registrare informazioni aggiuntive.

Numero di rapporto	00137Djd6CbcS
Stato della risposta del ricevente	Contenuto non verificato
Orario del rapporto	08/08/2024 11:11:51 Orario in Giappone
Data dell'accaduto notificato	1 giorno
Luogo dell'episodio notificato	DQ TEST
Coinvolgimento di responsabili/direttori nell'episodio notificato	Nessun Responsabile interessato
Contenuto della notifica	1. Argomento della notifica? DQ TEST
Hai riferito l'accaduto al tuo superiore diretto?	Ho fatto rapporto
File allegato	TEST.jpg(139,52 KB) <input type="button" value="Eliminare"/>

08/08/2024 11:14:12 Orario in Giappone

→ Risposta del ricevente

TEST

ABC.jpg(82,84 KB)

08/08/2024 11:38:03 Orario in Giappone

← Tu 10-1

TEST

TEST.jpg(139,52 KB)

© 2024 - D-Quest, Inc.

Qui termina [Aggiungi ulteriori informazioni].