

Adecco

Servizio lavoratori

Guida per il lavoratore



Cos'è il servizio lavoratori?



Un nuovo servizio a disposizione di tutti i lavoratori Adecco.



Un sistema pratico ed innovativo per rispondere a domande e dubbi riguardo il tuo rapporto di lavoro.



Un team di esperti a tua disposizione per rispondere ad ogni tua domanda, ovunque ti trovi.

Questa guida ha lo scopo di illustrarti come accedere al servizio e ricevere assistenza dal nostro team di specialisti.



Come funziona il servizio lavoratori?



Puoi contattare il servizio lavoratori chiamando il **Call Center** o scrivendo all'**indirizzo e-mail dedicato**.



L'operatore Call Center (I livello) **aprirà un ticket** con il dettaglio della problematica da te esposta, o con la tua richiesta.



Per **richieste di natura tecnica** (download documenti, uso dell'App My Wallet, compilazione dati amministrativi) **riceverai assistenza direttamente dall'operatore del I livello**.



Per **richieste relative al contratto** (chiarimenti, proroghe) o ad anticipo stipendio o nota spese la richiesta sarà inoltrata al **referente amministrativo della filiale Adecco di riferimento**.



Ogni altra richiesta sarà presa in carico dal **team di esperti del Centro Servizi Adecco (Area Knowledge Hub)**.



Il team competente **prenderà in carico il ticket**, analizzerà la tua richiesta e ti **contatterà appena possibile, via mail o telefonicamente**, per fornirti assistenza.



Quando contatti il call center telefonicamente o via mail **spiega nel dettaglio il tuo problema o la tua richiesta**, sarà più facile per l'operatore di riferimento risponderti in tempi brevi.

Per cosa posso contattare il servizio lavoratori?

Il servizio lavoratori è a tua disposizione per **qualsiasi tipo di informazione o richiesta**.

Vuoi sapere **dove trovare un documento** all'interno della tua area personale? Devi **aggiornare i tuoi dati amministrativi** e non sai come fare?

Vuoi **avere informazioni sulla tua busta paga** o hai necessità di **fare delle comunicazioni** al tuo datore di lavoro?

Il servizio risponderà a queste e ad altre domande!

App e Area Riservata

- Info su App My Wallet
- Inserimento assenze
- Modifica timbrature
- Info su accesso area riservata
- Info su inserimento dati amministrativi
- Info su reperimento documenti
- Info utilizzo FEA
- Info inserimento IBAN

Contratto

- Chiarimenti contratto
- Info su proroghe e scadenze
- Rimborsi note spese
- Inoltro documentazione
- Attestazioni di servizio

Time & Hours

- Chiarimenti su ore e importi pagati
- Info su premi
- Chiarimenti imposta
- Trattamento integrativo e bonus fiscali
- Verifica ticket erogati
- Info piani Welfare
- Comunicazione infortuni
- Informazioni sul TFR
- Rimborsi note spese

Payroll

- Arretrati ANF e info su Assegno Unico
- Procedura dimissioni
- Informazioni su crediti/debiti 730
- Richiesta CU
- Info su pignoramenti e finanziamenti attivi

Come posso contattare il servizio lavoratori?



Call Center:
06 45664560

Se decidi di **contattarci telefonicamente** assicurati di avere con te il **codice fiscale** e una **busta paga** dalla quale si evince il **centro di costo** della tua filiale di riferimento.

RICORDA: Nel periodo immediatamente successivo all'emissione della busta paga potresti trovare le linee occupate a causa di un intenso traffico di chiamate in entrata.



E-mail:
servizio.lavoratori@adecco.it

Se decidi di contattarci **via e-mail (scelta consigliata)** ti ricordiamo di scriverci dall'indirizzo di posta elettronica con il quale sei registrato in Adecco. Ti chiediamo la cortesia di identificarti nel testo della mail indicando **nome, cognome, codice fiscale** e **centro di costo** della tua filiale di riferimento.



In seguito all'apertura del ticket **sarai ricontattato telefonicamente (anche da numero privato) o tramite mail. Monitora periodicamente la tua casella di posta elettronica!** Il team di esperti del Centro Servizi Adecco ti scriverà dall'indirizzo e-mail **ADECCO KNOWLEDGE HUB NO REPLY**, abilitato solo all'invio e non alla ricezione di messaggi.

Adesso anche tramite App My Wallet

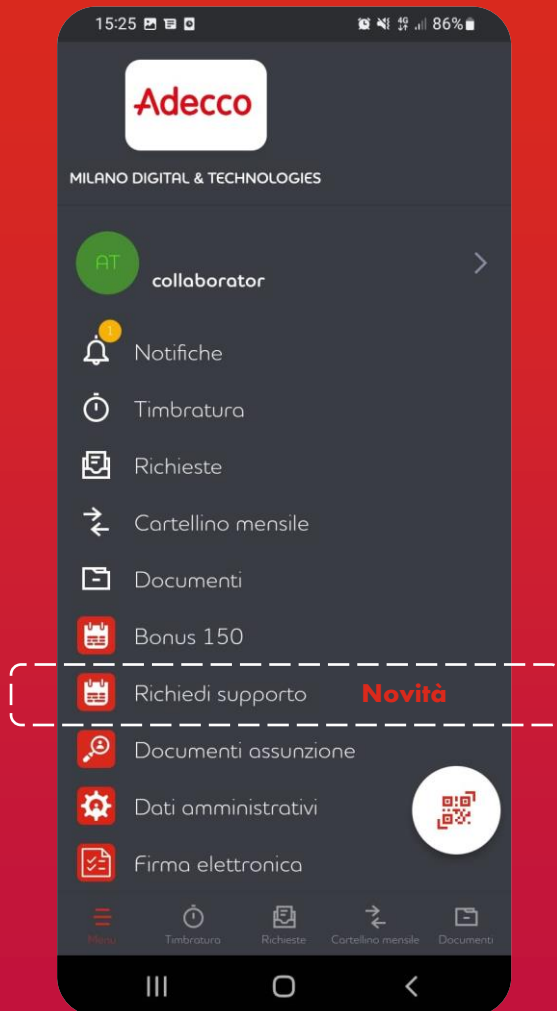
Richiedi Supporto

Da oggi puoi comunicare con **Servizio Lavoratori** in modo rapido direttamente dal tuo smartphone.

Pochi click e potrai inviare la tua richiesta di supporto alla nostra assistenza.

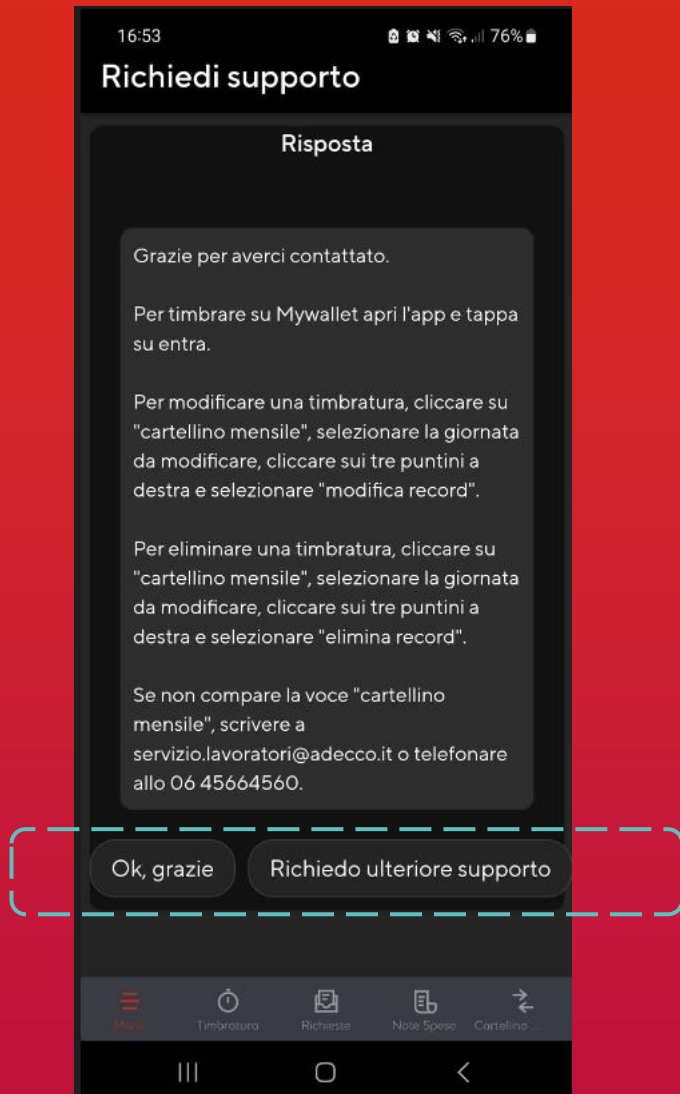
All'interno dell'applicazione **Adecco My Wallet** troverai il campo **Richiedi supporto**.

Una volta illustrata la natura della tua richiesta, per le domande tecniche, potresti essere rimandato a una breve risposta che ti guiderà nell'operazione o nel caso richiedere l'intervento di un consulente specializzato.



Risposte automatiche

Richiedi ulteriore supporto



Per alcune richieste (ad esempio come inserire\modificare una timbratura) l'applicazione ti restituirà una risposta standard che ti guiderà nell'operazione desiderata.

Importante: nel caso in cui la risposta non sia stata sufficiente e volessi ricevere assistenza da un consulente dovrai cliccare su «**richiedo ulteriore supporto**». In questo caso verrà aperto un ticket e verrai ricontattato successivamente tramite e mail o telefono.

Servizio Recall

La nostra risposta ricevuta tramite email non è stata esaustiva?

Non ti preoccupare! Puoi richiedere un confronto con un nostro consulente, prenotando un appuntamento telefonico nel giorno e nell'ora che preferisci!

Come prenotare un appuntamento telefonico?

All'interno di ogni nostra mail troverai un link con il quale potrai accedere al nostro sistema di prenotazioni online. Dovrai semplicemente scegliere l'argomento, selezionare data e ora in cui essere ricontattato tra quelle disponibili e lasciare i tuoi recapiti! **Al resto penseremo noi!**

Quando posso prenotarmi?

Potrai prenotare un appuntamento, esclusivamente dopo aver ricevuto una risposta a una richiesta effettuata tramite i canali convenzionali (telefono, mail o app). Non puoi utilizzare questo servizio per sollecitare o se non hai già provveduto ad effettuare una segnalazione.

The screenshot shows the 'Prenotazione Recall HTL' form. It is divided into three main sections, each highlighted with a dashed teal border:

- SELEZIONARE UN SERVIZIO:** This section contains five service options, each with a radio button and a 30-minute duration:
 - Busta Paga (Ove - Premi - Indennità)
 - Busta Paga (Trattenute - IRPEF)
 - Ticket \ Buoni pasto
 - Welfare (Endered - Buoni - Bonus Carburante)
 - Una Tantum 150 euro (DL 144/2022)
- SELEZIONARE PERSONALE (FACOLTATIVO):** This section includes a dropdown menu labeled 'Chiunque'.
- DATA:** This section features a calendar for December 2022. A tooltip message says: 'Seleziona un servizio e una data per visualizzare gli orari disponibili.'
- ORA:** This section is currently empty.
- AGGIUNGI I DETTAGLI:** This section contains several input fields for personal information:
 - Nome (with a sub-field 'Nome')
 - Posta elettronica (with a sub-field 'Posta elettronica')
 - Indirizzo (facoltativo)
 - Indirizzo (facoltativo)
 - Numero di telefono (facoltativo)
 - Aggiungi numero di telefono

At the bottom of the form is a green button labeled 'Prenota'.



06 45664560



App My Wallet - Richiedi supporto



Servizio.lavoratori@adecco.it



Puoi contattarci dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8 alle 19.
Al di fuori di questi orari puoi utilizzare i servizi digitali.



Per le informazioni di natura amministrativa potresti ricevere riscontro oltre che telefonicamente anche tramite email dall'indirizzo **Adecco Knowledgehub No Reply**



Adecco



THE ADECCO GROUP