

## Servizio “Ask the Expert” – Q&A

Domanda 1:

In cosa consiste il servizio “Ask the Expert” e cosa posso chiedere agli esperti Cyber?

Risposta:

Il servizio ha l'obiettivo di fornire agli Agenti una figura tecnica che possa aiutarli in fase di Trattativa con il Cliente sulle tematiche cyber.

Ovvero si configura in un supporto specialistico cyber fornito all'Agente nei casi in cui ne richieda l'intervento durante la fase di Trattativa con Cliente (da remoto o in presenza) (e.g. supporto nella presentazione del Questionario, nella selezione delle garanzie, approfondimenti sulle minacce cyber, sulle tecnologie, focus sulle possibili conseguenze di un attacco cyber, supporto nel rispondere ai quesiti tecnici del Cliente).

---

Domanda 2:

Come posso richiedere il supporto degli esperti Cyber?

Risposta:

Durante la fase di trattativa con il cliente sarà disponibile nel tool Matrix un apposito pulsante “*Contatta l'esperto Cyber MidCo*” che permetterà di predisporre e inviare la richiesta di supporto al gruppo di esperti Cyber.

A seguito della richiesta verrete ricontattati per definire le modalità e le tempistiche di erogazione del supporto.

---

Domanda 3:

Quali sono le fasce orarie di disponibilità degli esperti Cyber?

Risposta:

Gli esperti saranno disponibili dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:30 (ad esclusione dei giorni festivi come da calendario italiano) e saranno raggiungibili tramite le modalità descritte nella precedente risposta.

---