

# ADOBE SIGN

FIRMA DE SOLICITUDES Y DOCUMENTOS  
MEDIANTE TOPDESK Página 1 de 4



## PRESENTACIÓN

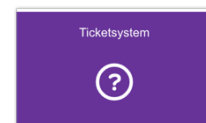
OVB ALLFINANZ ESPAÑA pone a disposición de sus colaboradores un proceso asistido de firma digital asistido por un Agente de la Central.

Mediante este servicio, podemos enviar una petición de firma electrónica a Central, y un Agente realizará todo el trabajo en AdobeSign para terminar teniendo igualmente el documento firmado con. Las instrucciones que el colaborador nos indique.

Solamente necesitamos tener el documento PDF terminado, a falta de recabar la firma electrónica

## LOGIN EN PORTAL DE SERVICIO (TOPDESK)

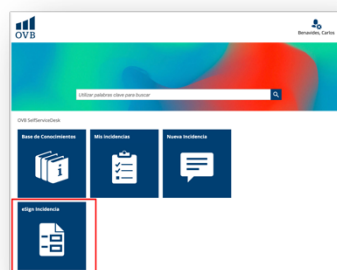
Entraremos, con nuestro navegador y preferiblemente en el ordenador desde OVBEASY o en la web. <https://ticket.ovb.eu>



Y entraremos con nuestras credenciales de OVB (correo electrónico y contraseña OVB -la misma de oVBEasy, correo, etc.-).



Veremos una nueva casilla (eSign Incidencia) donde abriremos nuestra petición de firma



# ADOBE SIGN

FIRMA DE SOLICITUDES Y DOCUMENTOS  
MEDIANTE TOPDESK Página 2 de 4



## ENVIAR UN DOCUMENTO A FIRMA

Para enviar un documento a firmar, obviamente, hemos de tener previamente preparado en formato PDF el documento. Si es un formulario, los campos tendrán que estar previamente cumplimentados. El proceso que presentamos está pensado exclusivamente para recabar las firmas que necesitemos, y certificarlas. Todo trabajo previo de recolección y cumplimentación de datos y contenido habrá de estar ya realizado.

Nos presenta un formulario muy sencillo con los tres pasos necesarios para preparar el documento para la firma

### eSign Incidencia

**Solicitante**

Apellido	Benavides, Carlos
Número de teléfono	+34 91 44710-28
Correo electrónico	Carlos.Benavides@central.ovb.es

**Asunto**

Tipo de documento (Alifinanz / Recruiting / otros)

**Correo electrónico**

E-Mail Colaborador	<input type="text"/>
E-Mail Directivo	<input type="text"/>
E-Mail Cliente / Tomador *	<input type="text"/>
E-Mail Asegurado	<input type="text"/>
E-Mail Pagador de Prima / Titular cuenta	<input type="text"/>

**Documentos**

Subir todos los documentos necesarios para este proceso

Adjuntos  Ctrl+V/Cmd+V

### Adjunto a firmar

Proporcione la siguiente información para todos los documentos cargados que deben firmarse

**Adjunto 1 - para ser firmado**

Adjunto 1 Nombre del archivo *	<input type="text"/>
Adjunto 1 Firmante 1 *	<input type="text"/>
Adjunto 1 Firmante 2	<input type="text"/>
Adjunto 1 Firmante 3	<input type="text"/>
Adjunto 1 Firmante 4	<input type="text"/>
Adjunto 1 Firmante 5	<input type="text"/>

**Adjunto 2 - para ser firmado**

☐ Haga clic para mostrar las opciones de Adjunto 2

# ADOBE SIGN

FIRMA DE SOLICITUDES Y DOCUMENTOS  
MEDIANTE TOPDESK Página 3 de 4



## CAMPOS A CUMPLIMENTAR

**ASUNTO:** Mediante este campo, identificaremos en TopDesk la tarea (incidencia) que estamos abriendo

**CORREO ELECTRÓNICO:** Asignamos los correos de los participantes en el proceso de firma a los diferentes Roles que pueden tener en un documento. Al menos ha de haber 1, que hemos identificado como Cliente (a efectos de firma, un cliente puede considerarse el interesado principal del documento. En el caso de un documento interno, como la Hoja de Bienvenida, o similar, podría ser perfectamente el Candidato.

**DOCUMENTOS:** Mediante el botón habilitado a tal efecto, subimos el o los documentos que queramos pasar a firma. Pueden ser varios.

**ADJUNTO NOMBRE DE ARCHIVO:** Identificaremos, para la siguiente serie e campos, el documento, de los que he os cargado, al que asignaremos las firmas

**ADJUNTO 1 FIRMANTE 1 (y siguientes):** Asignaremos **EL ORDEN PRECISO** de las firmas para el adjunto especificado anteriormente, y lo haremos seleccionando el ROL del firmante (según lo hayamos asignado con anterioridad al definir los participantes con su correo electrónico)

**ADJUNTO 2 PARA SER FIRMADO:** Si seleccionamos esta casilla, nos desplegará otro bloque de campos, idéntico al bloque anterior, para especificar el flujo de firmas para el Adjunto 2

Si hubiera más adjuntos, nos iría habilitando las casillas que a su vez pondrían a disposición idénticos bloques de campos.

Con el Botón Enviar, abrimos directamente la tarea para que sea atendida por un Agente de Central. Nos da el número de ticket



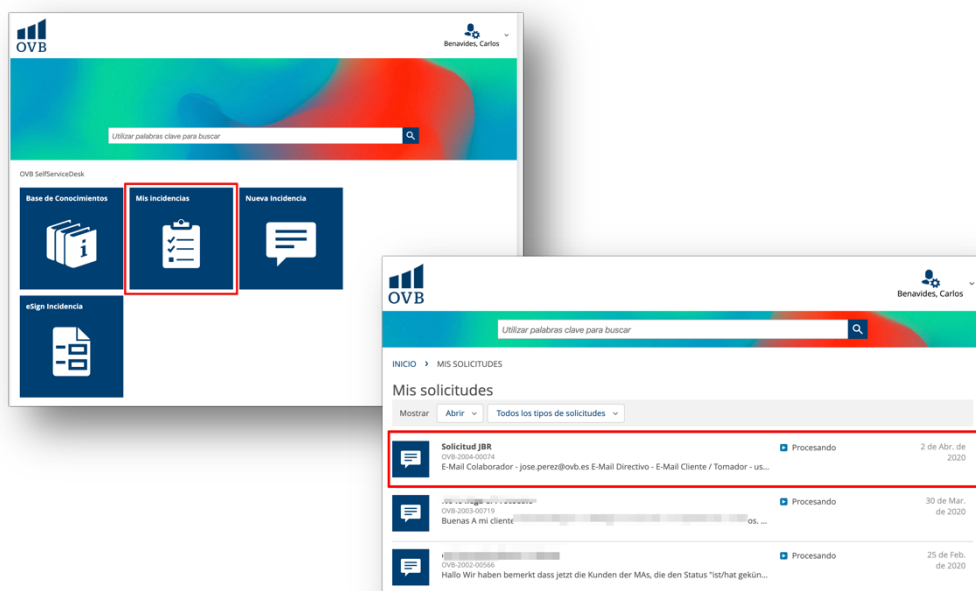
# ADOBE SIGN

FIRMA DE SOLICITUDES Y DOCUMENTOS  
MEDIANTE TOPDESK Página 4 de 4



## SEGUIMIENTO

Con ese número de Ticket y en el Portal de Servicio TOPDESK, podremos ir viendo el desempeño de la tarea



## CONSIDERACIONES FINALES

Este proceso tiene una serie de peculiaridades, en contraste con el proceso de DiY que conviene tener en cuenta

- 1.- El proceso genera muchos más correos de notificación (1 al cliente, 1 al colaborador en el envío, 1 a cada firmante y 1 al colaborador con cada firma) mas los propios de TopDesk. Un proceso con 3 adjuntos y dos firmantes puede generar hasta 9 correos (3<sup>2</sup>)
- 2.- Los correos que recibe el cliente vienen del Agente de Central (envíos a firma) y de OVB Holding AG, copia del documento firmado
- 3.- Al depender de un Agente de Central, dependemos de los horarios de oficina y de una posible saturación de trabajo, sobre todo en fechas de cierre. Hay 6 Agentes asignados en Central que, entre otras tareas,