

**Fortech S.r.l**  
Via Rigoletto,4  
47922 Rimini (RN) Italia  
P. IVA 03618500403  
T. +39 0541 364611



## **Canale di assistenza Emma**

Quick Guide

fortech.it  
info@fortech.it

## REVISIONI

Rev.	Data	Commenti	Pag.	Autore
01	31/01/2023	Prima versione	all	Tiziano de Nichilo

## SOMMARIO

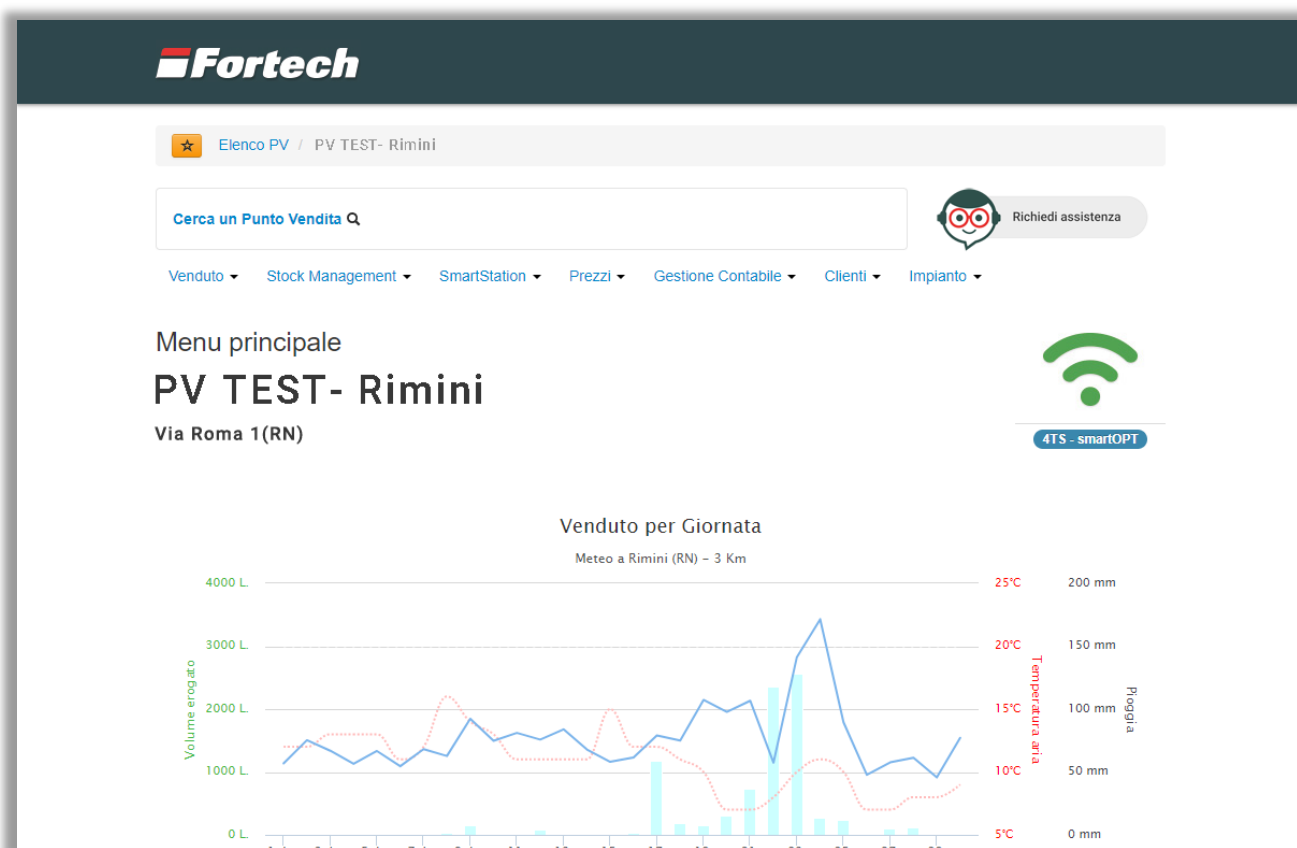
REVISIONI .....	1
1 Introduzione .....	2
2 Richiesta di assistenza .....	3
3 Gestione ticket.....	5

# 1 INTRODUZIONE

Le richieste di assistenza sul portale di NSM si possono effettuare premendo l'icona di EMMA, che consente all'utente di aprire un form di contatto per l'invio di segnalazioni.



L'icona di assistenza EMMA mantiene la stessa posizione in tutte le pagine relative agli impianti, in questo modo l'utente può accedere al canale di assistenza in qualsiasi momento e con facilità.



## 2 RICHIESTA DI ASSISTENZA

Dopo aver premuto sull'icona di EMMA si apre un form di contatto da compilare con i propri dati anagrafici.

The screenshot shows the Fortech website interface for requesting assistance. At the top, there is a breadcrumb trail: "Elenco PV / PV TEST- Rimini / Richiesta Assistenza". Below this is a search bar labeled "Cerca un Punto Vendita". A navigation menu includes "Venduto", "Stock Management", "SmartStation", "Prezzi", "Gestione Contabile", "Clienti", and "Impianto". The main heading is "PV TEST- Rimini" with the address "Via Roma 1(RN)". A cartoon character named EMMA is present with a speech bubble that says "Ciao sono EMMA! Compila il seguente modulo per richiedere assistenza". The form contains the following fields:

<b>Ragione Sociale Azienda</b> Fortech Group s.r.l.	<b>Nome</b> Mario	<b>Cognome</b> Rossi
<b>Partita IVA</b> 	<b>e-mail</b> Mario.rossi@fortech.it	<b>Telefono Cellulare</b> 

Scorrendo la pagina verso il basso, è possibile visualizzare gli eventuali ticket già precedentemente creati con il relativo stato di lavorazione ("Aperto", "In gestione" o "Chiuso") ed in seguito scegliere il motivo della richiesta di assistenza tra: "Assistenza tecnica sulle attrezzature" o "Assistenza e informazioni su software e servizi".

The screenshot shows the "Elenco Ticket aperti:" section, which currently displays "Nessuno". Below this is the "Motivo della richiesta" section with two selectable options:

- Assistenza tecnica sulle attrezzature (represented by a wrench icon)
- Assistenza e informazioni su software e servizi (represented by a laptop icon)

Dopo aver selezionato uno tra i due motivi di assistenza, si apriranno sottomenu diversi a seconda della scelta effettuata.

**Motivo della richiesta**

- Assistenza tecnica sulle attrezzature
- Assistenza e informazioni su software e servizi

**Seleziona un argomento**

- Blocco Pagamenti sul gestionale/self
- Pagamenti su eftPOS
- Periferiche del gestionale
- Informazioni SIG TP e periferiche

1) Assistenza tecnica sulle attrezzature

Questa selezione è utile per definire un argomento su cui si basa la richiesta d'assistenza, ad esempio nel caso in cui ci siano delle banconote incastrate o ci siano problemi sull'inserimento delle carte si può selezionare il motivo "Assistenza tecnica sulle attrezzature" e in seguito "Blocco pagamenti sul gestionale/self". Nel caso invece si voglia verificare l'utilizzo di un buono carburante elettronico (transato da Fortech) si deve selezionare il motivo "Assistenza e informazioni su software e servizi".

**Motivo della richiesta**

- Assistenza tecnica sulle attrezzature
- Assistenza e informazioni su software e servizi

**Seleziona un argomento**

- Cards
- Carte Internazionali
- Corrispettivi
- Data Manager
- Fattura1click
- Invio dati contabili
- Mise
- Registro di Carico e Scarico
- Ric. Incassi / Gestione Diretta
- Site Manager
- SmartPay
- Sms Alarm

2) Assistenza e informazioni su software e servizi

In fondo alla schermata è possibile caricare uno o più allegati da inviare alla richiesta d'assistenza e scrivere una descrizione della problematica rilevata. Premere quindi "Invia" per confermare.

**Caricamento allegato:**

Scegli file Nessun file selezionato

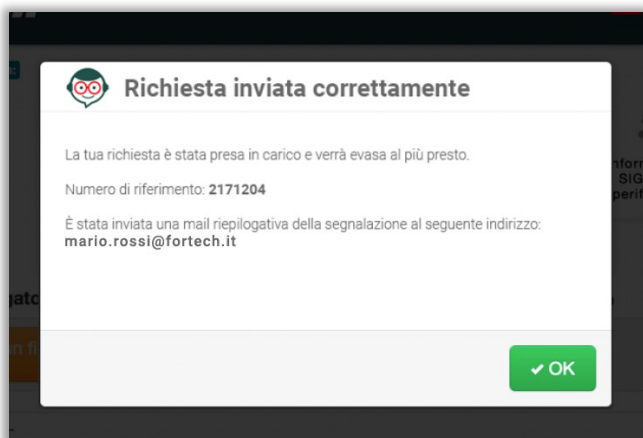
Nessun allegato caricato...

**Descrizione richiesta:**

Numero di Caratteri 0 di 500

ANNULLA x      Invia

Dopo la conferma appare un popup che notifica il corretto invio della richiesta e il numero di riferimento del ticket, inoltre viene inviato automaticamente un riepilogo della segnalazione all'indirizzo email fornito in fase di compilazione del form.






### 3 GESTIONE TICKET

Dopo aver inviato una segnalazione, tramite il form di assistenza di EMMA, questa verrà visualizzata tra l'elenco dei ticket aperti (come visto a pagina 3).

Lo stato delle segnalazioni può essere:




- Aperto -> il ticket non è ancora in lavorazione;
- In gestione -> il ticket è in lavorazione;
- Chiuso -> la lavorazione sul ticket si è conclusa.



**Elenco Ticket aperti:**

Richiesta	Descrizione	Utente Apertura	Stato	Azione
2445344 del 31/01/2023	Richiesta copia scontrino	Mario Rossi	Aperto	 
2445342 del 31/01/2023	Impossibile effettuare il pagamento tramite carta petrolifera sul TP 1	Mario Rossi	In gestione	
2414925 del 19/12/2022	Banconota incastrata nel terminale di pagamento	Mario Rossi	Chiuso	

Se i ticket si trovano nello stato “Aperto” o “In gestione” è possibile effettuare delle azioni alle segnalazioni.

**Elenco Ticket aperti:**

Richiesta	Descrizione	Utente Apertura	Stato	Azione
2445344 del 31/01/2023	Richiesta copia scontrino	Mario Rossi	Aperto	 
2445342 del 31/01/2023	Impossibile effettuare il pagamento tramite carta petrolifera sul TP 1	Mario Rossi	In gestione	
2414925 del 19/12/2022	Banconota incastrata nel terminale di pagamento	Mario Rossi	Chiuso	

Premendo il pulsante , sia nello stato “Aperto” che “In gestione”, si apre un popup in cui è possibile aggiungere informazioni che vengono notificate immediatamente all’assistenza, mentre premendo il pulsante , consentito nello stato “Aperto” o “Assegnata alla DDM”, si può chiudere la segnalazione prima che questa venga presa in lavorazione e successivamente chiusa dall’assistenza.

Per procedere con l’operazione, premere su “Conferma”.

**Richiedi informazioni**

Vuoi aggiungere informazioni alla richiesta 2445344?

**Chiudi Segnalazione**

Sei sicuro di voler chiudere la richiesta 2445342?

Problema risolto in autonomia

Al termine dell’intervento di assistenza il ticket viene chiuso e viene inviata un’email di notifica all’utente per la conclusione della segnalazione. Infine, l’utente può lasciare un feedback per giudicare l’assistenza ricevuta.

