



# GUIDA PRATICA AI SERVIZI eMOTORI

---

ASSISTENZA ON LINE (AOL) E ASSISTENZA REMOTA (ARS)







## Sommario

1	RICHIESTA DI ASSISTENZA ON LINE (AOL).....	4
2	SERVIZIO DI ASSISTENZA REMOTA (ARS).....	8

## 1 RICHIESTA DI ASSISTENZA ON LINE (AOL)

L'assistenza on line è gestita attraverso un sistema fornito a tutti gli Utenti accessibile tramite internet e integrato in tutti i prodotti SISTEMI.

Attraverso l'AOL gli utenti effettuano le richieste di assistenza che vengono assegnate in automatico al Partner di riferimento.

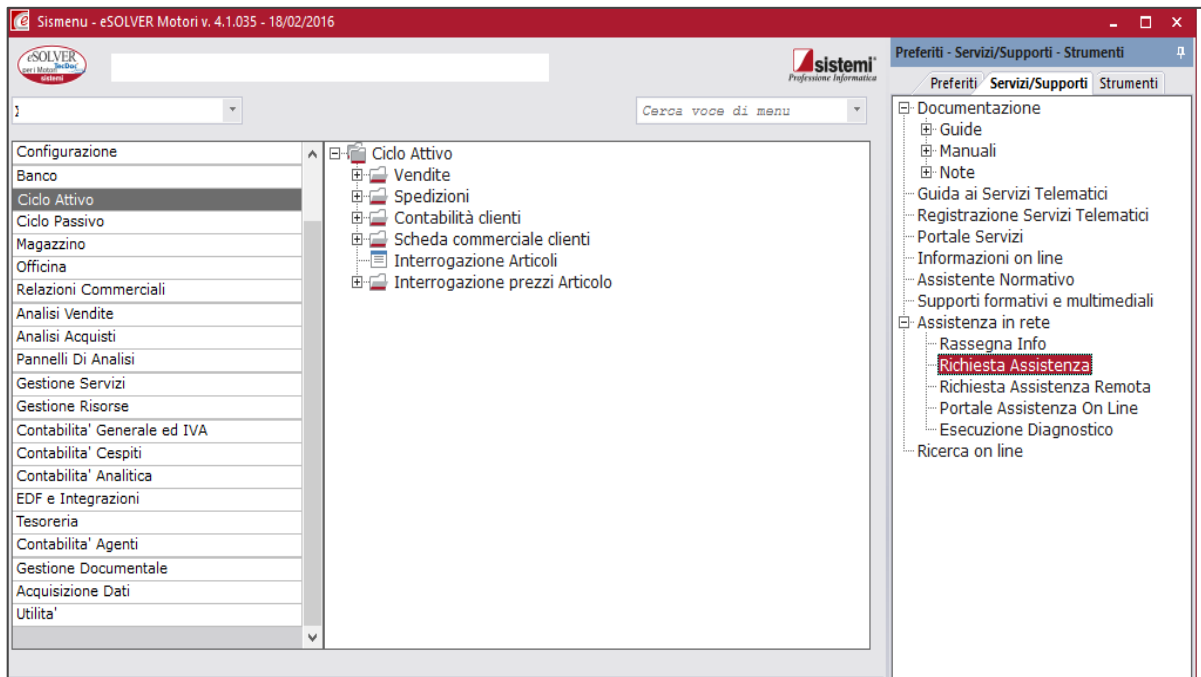
L'utente ha possibilità di allegare i log degli errori e del dinastico, seguire lo stato di avanzamento della richiesta e visualizzare lo storico dei casi risolti.

### 1.1 COME RICHIEDERE ASSISTENZA

E' possibile richiedere assistenza in due modi:

#### 1. Richiesta attraverso il gestionale

Dalla linguetta Servizi e Supporti, aprire il menù Assistenza in Rete e poi cliccare sul menù Richiesta Assistenza



Si aprirà la schermata che segue e che permette l'inserimento della propria richiesta di assistenza e la possibilità di inserire anche degli allegati ( es. print screen dell'errore verificatosi).

**Richiesta Assistenza**

Sistemi mette a disposizione un'ampia e completa documentazione che puo' aiutarla a chiarire ogni suo dubbio.

La **Rassegna Info** rappresenta una selezione delle notizie pubblicate recentemente in relazione ai prodotti SISTEMI da lei utilizzati: [prema qui](#) per accedervi.  
Può inoltre consultare tutta la documentazione pubblicata su Internet utilizzando la **Ricerca Documentale Avanzata**: [prema qui](#) per accedervi.

Se non ha trovato la risposta alle sue esigenze la invitiamo a compilare la richiesta sottostante e ad inviarla ai servizi di assistenza Sistemi.

---

**Riferimenti**

Segnalatore  MICROBIT SRL (024200)

Notifica risposte  E-mail   
 Cellulare   
 Attiva servizio di notifica automatica delle risposte ai casi su AOL

Concessionario

Linea Prodotto

Area

Urgenza

---

**Richiesta**

---

**Allegati**

Registro errori (SISERR.LOG)  Diagnostico SISTEMI

Altri allegati

Dopo aver compilato in campi richiesti cliccare sul pulsante Invia Richiesta, il processo potrà richiedere alcuni minuti.

Una volta effettuata la richiesta verrà assegnato alla stessa un numero di CASO, e verrà inviata una mail riepilogativa all'indirizzo e-mail indicato.

## 2. Richiesta attraverso il sito SISTEMI ( [www.sistemi.com](http://www.sistemi.com) )

Accedere all'AREA RISERVATA del portale sistemi inserendo Nome Utente ( che corrisponde al proprio codice utente es: 23467) e la password ( indicata sulla scheda "Profilo Contrattuale" ricevuto da eMOTORI, o scelta in fase di prima registrazione sul sito sistemi)

### Autenticazione Sistemi

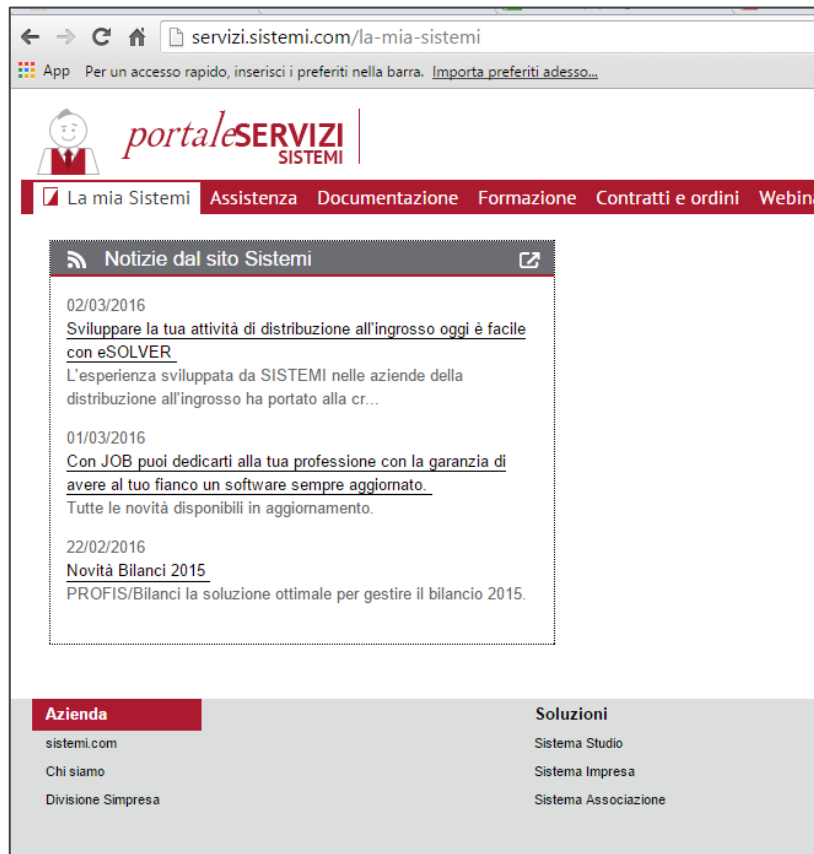
Nome utente

Password

**ACCEDI**

[Hai dimenticato la password ?](#)

[Non sei registrato ?](#)



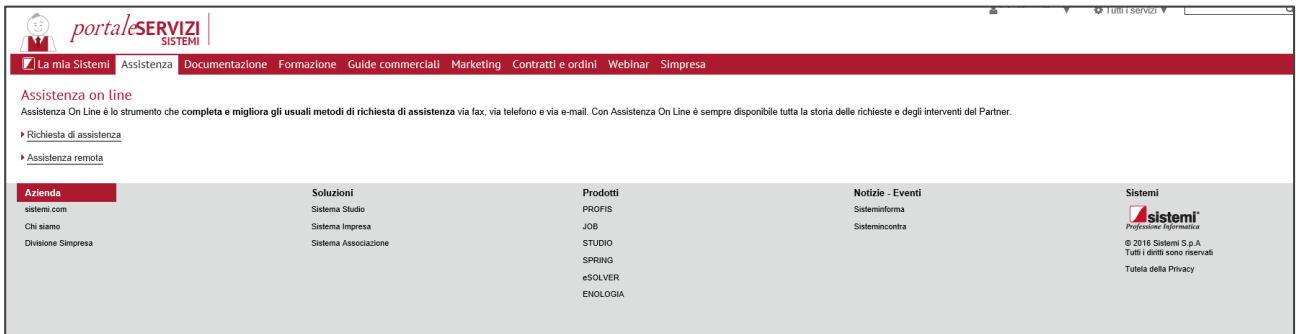
The screenshot shows the website [servizi.sistemi.com/la-mia-sistemi](http://servizi.sistemi.com/la-mia-sistemi). The page features a navigation menu with items: **La mia Sistemi**, Assistenza, Documentazione, Formazione, Contratti e ordini, and Webina. A central section titled "Notizie dal sito Sistemi" contains three news items:

- 02/03/2016: Sviluppare la tua attività di distribuzione all'ingrosso oggi è facile con eSOLVER. L'esperienza sviluppata da SISTEMI nelle aziende della distribuzione all'ingrosso ha portato alla cr...
- 01/03/2016: Con JOB puoi dedicarti alla tua professione con la garanzia di avere al tuo fianco un software sempre aggiornato. Tutte le novità disponibili in aggiornamento.
- 22/02/2016: Novità Bilanci 2015. PROFIS/Bilanci la soluzione ottimale per gestire il bilancio 2015.

The footer is divided into two columns:

- Azienda**: [sistemi.com](http://sistemi.com), Chi siamo, Divisione Simpresa
- Soluzioni**: Sistema Studio, Sistema Impresa, Sistema Associazione

Selezionare la linguetta "Assistenza" e accedere al link "Richiesta di assistenza"

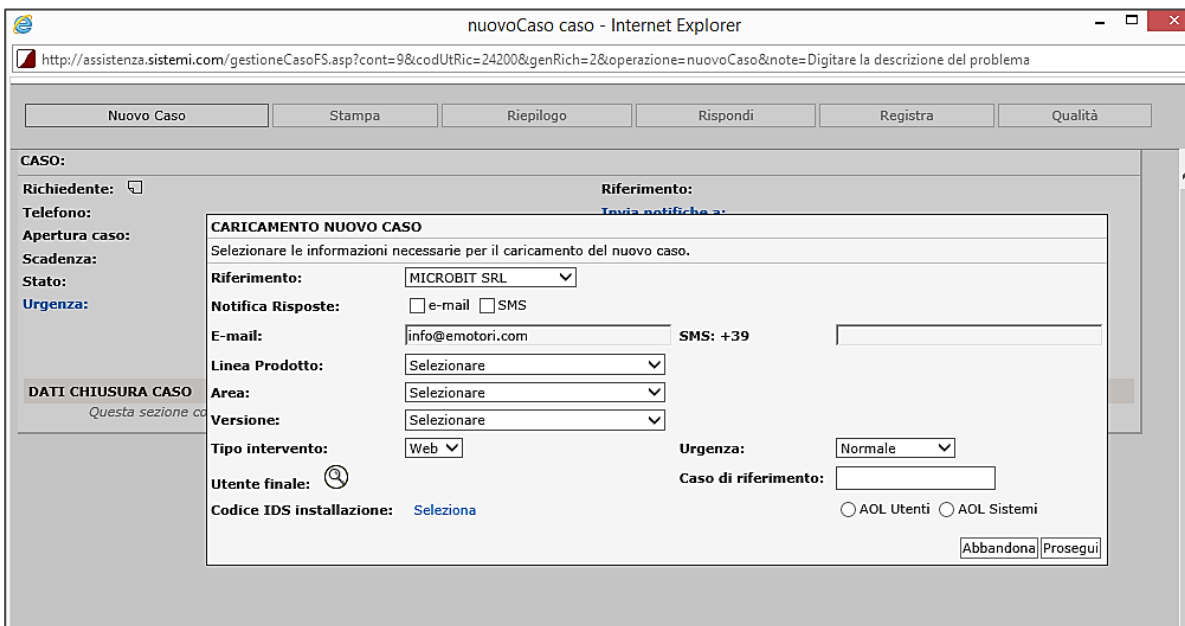


Si accede così alla sezione attraverso cui gestire le proprie richieste di assistenza, inserirle, cercarle e modificarle.

Per inserire una richiesta di assistenza selezionare il pulsante “Nuovo Caso”



Indicare i dati richiesti dalla maschera e inviare la propria richiesta.



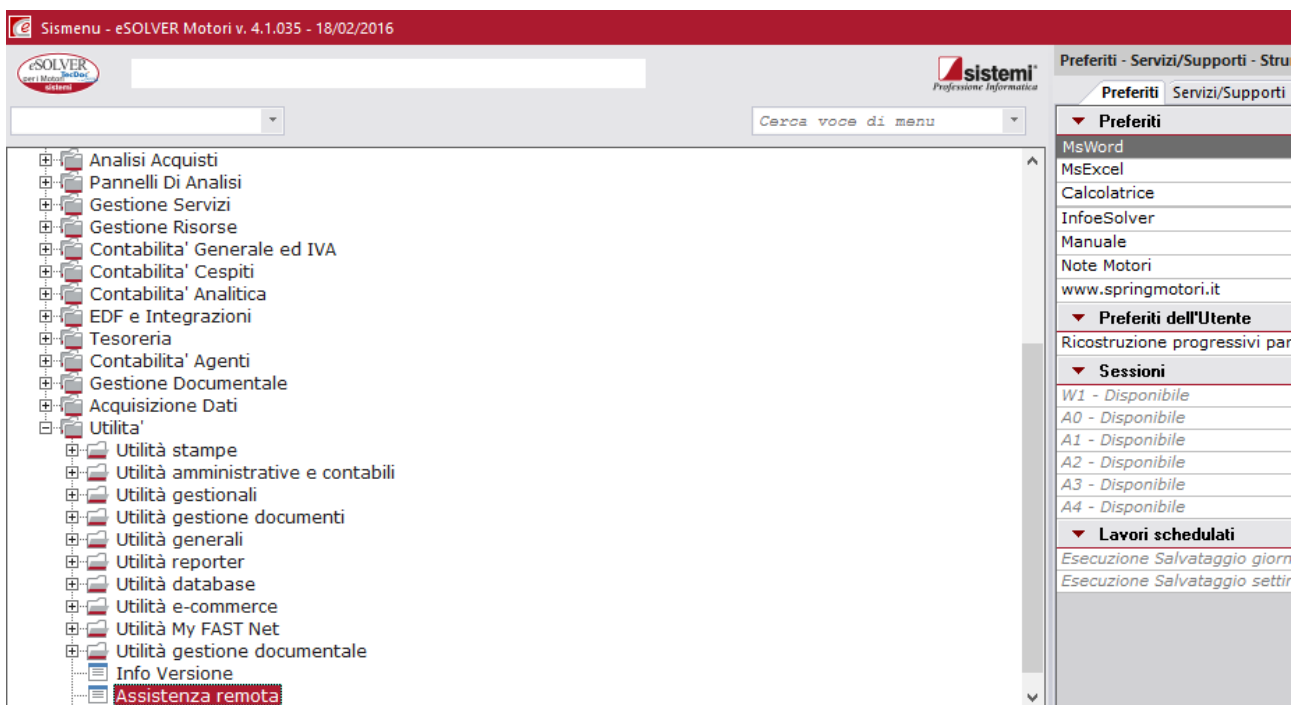
## 2 SERVIZIO DI ASSISTENZA REMOTA (ARS)

Il servizio si basa su un'applicazione telematica che permette all'assistente di prendere il controllo della macchina dell'Utente per verificare gli aspetti del caso di assistenza ed eventualmente poter intervenire direttamente sull'impianto dell'Utente.

Con questa tecnologia si accelerano i tempi di intervento per la risoluzione di un inconveniente tecnico risparmiando i costi di trasferta.

### ATTIVAZIONE COLLEGAMENTO

Il collegamento può essere attivato selezionando il menu **Procedure->Utilità->Assistenza Remota**



Verrà visualizzata una pagina del sito [www.eMotori.com](http://www.eMotori.com) dove compilare l'autorizzazione all'intervento da parte dell'assistente.



Home

### Autorizzazione all'intervento tecnico da remoto

Ragione Sociale (\*)

Nome Operatore (\*)

E-Mail (\*)

Codice Utente

Codice IDS

Con la presente dichiaro di accettare le seguenti clausole di esclusione della responsabilità, autorizzo il vostro intervento in assistenza remota e dichiaro di:

(\*)  1 -Autorizzare ai sensi del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196 la consultazione e l'accesso ai dati personali eventualmente custoditi presso la propria sede.

(\*)  2 -Accettare di mettere a disposizione del fornitore del servizio tutte le apparecchiature necessarie per stabilire il collegamento.

(\*)  3 -Confermare di aver provveduto ad effettuare le necessarie copie di sicurezza (almeno due) dei supporti di memorizzazione (backup).

(\*)  4 -Accettare di presenziare durante tutta la durata dell'intervento al fine di fornire ogni indicazione richiesta.

(\*)  5 -Esonerare il fornitore da qualunque responsabilità per danni, diretti o indiretti, che possano derivare dall'esecuzione dell'intervento.

(\*)  6 -Impegnarsi a corrispondere il corrispettivo della prestazione, se richiesto, da computarsi alle tariffe vigenti.

Dopo aver selezionato tutte le clausole premere il pulsante "Accetto".

Home

### Autorizzazione all'intervento tecnico da remoto

Ragione Sociale (\*)

Nome Operatore (\*)

E-Mail (\*)

Codice Utente

Codice IDS

Con la presente dichiaro di accettare le seguenti clausole di esclusione della responsabilità, autorizzo il vostro intervento in assistenza remota e dichiaro di:

(\*)  1 -Autorizzare ai sensi del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196 la consultazione e l'accesso ai dati personali eventualmente custoditi presso la propria sede.

(\*)  2 -Accettare di mettere a disposizione del fornitore del servizio tutte le apparecchiature necessarie per stabilire il collegamento.

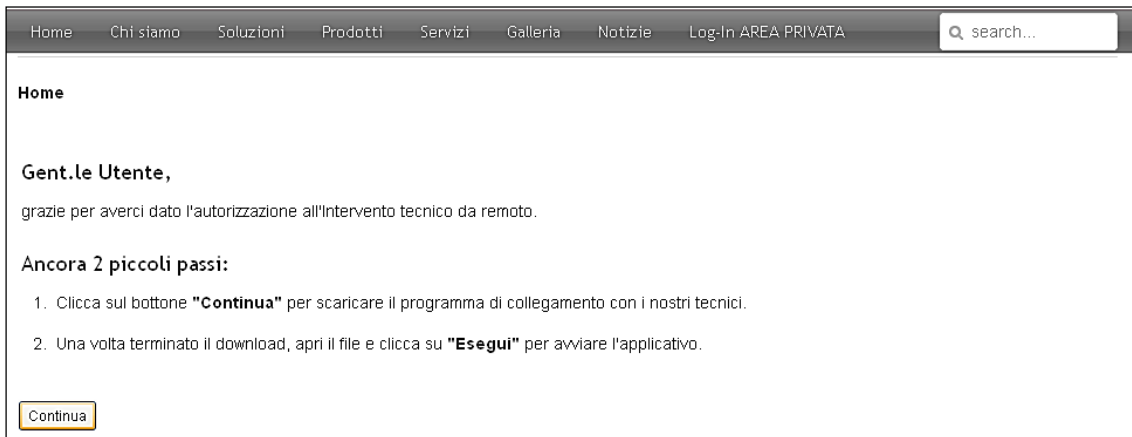
(\*)  3 -Confermare di aver provveduto ad effettuare le necessarie copie di sicurezza (almeno due) dei supporti di memorizzazione (backup).

(\*)  4 -Accettare di presenziare durante tutta la durata dell'intervento al fine di fornire ogni indicazione richiesta.

(\*)  5 -Esonerare il fornitore da qualunque responsabilità per danni, diretti o indiretti, che possano derivare dall'esecuzione dell'intervento.

(\*)  6 -Impegnarsi a corrispondere il corrispettivo della prestazione, se richiesto, da computarsi alle tariffe vigenti.

Si accederà alla schermata per scaricare l'applicativo Teamviewer per il collegamento da remoto.



Selezionando il pulsante "Conferma" verrà scaricata la versione di Teamviewer adatta all'intervento.

Dopo aver aperto il file scaricato, comunicare il proprio **ID** e la **Password** per condividere il desktop con l'assistente eMotori.



Il sistema invierà in automatico una e-mail all'indirizzo indicato in fase di autorizzazione al collegamento.

Gentile Utente,

ti inviamo copia dell'autorizzazione all'intervento da remoto che ci hai inviato. Tutte le informazioni sono state ricevute correttamente.

Grazie e distinti saluti,

Lo Staff

---

### Autorizzazione all'intervento tecnico da remoto

Ragione Sociale:

Nome Operatore: Amministratore Sistema

E-Mail: ;

Codice Utente: 24200

Codice IDS: 112195

Con la presente dichiaro di accettare le seguenti clausole di esclusione della responsabilità, autorizzo il vostro intervento in assistenza remota e dichiaro di:

- 1 - Autorizzare ai sensi del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196 la consultazione e l'accesso ai dati personali eventualmente custoditi presso la propria sede.
- 2 - Mettere a disposizione del fornitore del servizio tutte le apparecchiature necessarie per stabilire il collegamento.
- 3 - Aver provveduto ad effettuare le necessarie copie di sicurezza (almeno due) dei supporti di memorizzazione (backup).
- 4 - Presenziare durante tutta la durata dell'intervento al fine di fornire ogni indicazione richiesta.
- 5 - Esonerare il fornitore da qualunque responsabilità per danni, diretti o indiretti, che possano derivare dall'esecuzione dell'intervento.
- 6 - Impegnarsi a corrispondere il corrispettivo della prestazione, se richiesto, da computarsi alle tariffe vigenti.



[www.eMotori.com](http://www.eMotori.com)