

GUIDA PRATICA AI SERVIZI eMOTORI



Versione 1

01/10/2019



Sommario

1	Premessa	3
2	Assistenza	3
3	Servizio di Assistenza Remota.....	11
4	Area Privata sito eMotori.....	11
5	Piattaforma e-Learning Motori.....	12
6	Reparti	13



1 Premessa

La presente Guida ai Servizi vuole essere uno strumento di supporto, da utilizzare nelle attività quotidiane, per sapere come e a chi rivolgersi per qualsiasi esigenza di accesso ai servizi eMotori.

2 Assistenza

Il servizio Assistenza Helpdesk è un portale, realizzato per gestire in modo organizzato ed efficiente, le richieste di assistenza dei clienti.

2.1 Vantaggi

Utilizzare il canale di Assistenza tramite portale (Assistenza On Line) ha i seguenti vantaggi:

- ❖ La richiesta di assistenza da parte dell'Utente viene inserita direttamente dal menù del gestionale, vi è la possibilità di allegare file e log di errori;
- ❖ Immediata notifica della risposta tramite e-mail: il sistema notificherà al cliente, mezzo mail, che la richiesta è stata inoltrata correttamente all'Ufficio Assistenza di eMotori.
- ❖ Grazie al servizio AOL i tempi di risposta si riducono notevolmente. Il cliente può segnalare lo stato d'urgenza della sua richiesta, se questa è bloccante. Sarà il tecnico, ad evadere la richiesta online ed a richiamare il cliente se necessario
- ❖ Il servizio AOL è attivo 24 ore su 24 per 7 giorni su 7, questo permette di inserire una richiesta di assistenza in qualsiasi momento. Il tecnico che opera in assistenza troverà la richiesta riordinata per ora d'inserimento e di priorità.
- ❖ Tracciabilità delle richieste effettuate: attraverso la creazione di Archivio storico delle richieste segnalate e dei casi risolti: Il cliente può controllare tutte le risposte e gli interventi effettuati nel tempo.

2.2 Come Richiedere Assistenza Online (AOL)

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

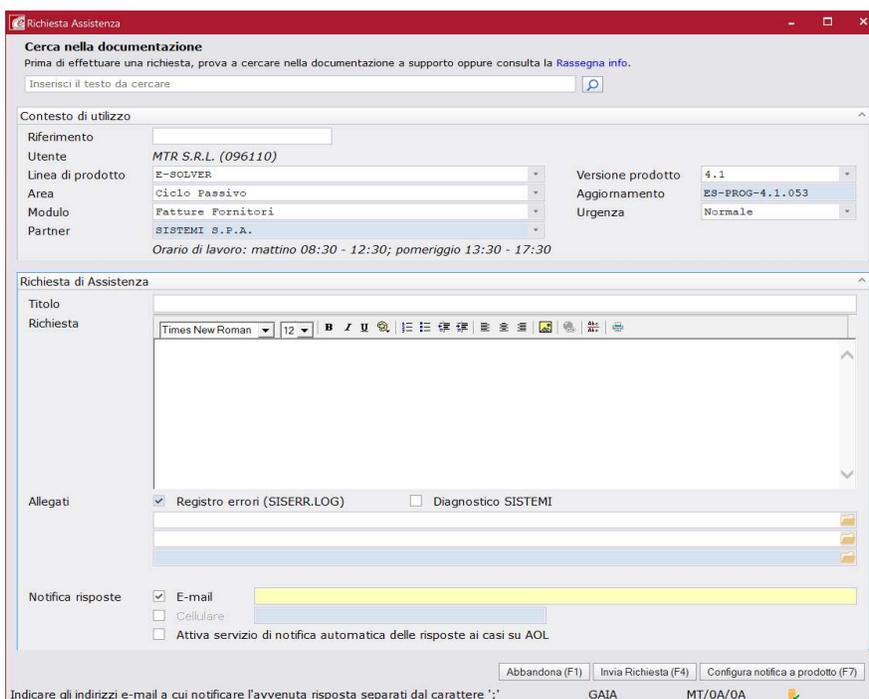
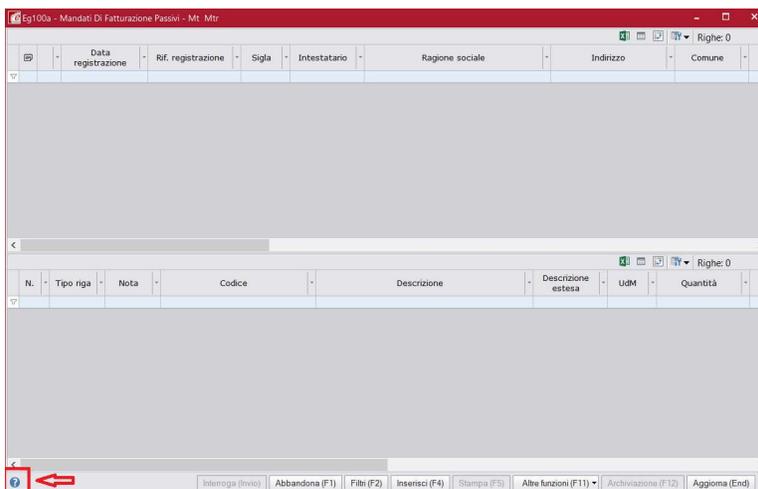
L'utente ha possibilità di allegare i file degli errori e del diagnostico, seguire lo stato di avanzamento della richiesta e visualizzare lo storico dei casi risolti.

E' possibile richiedere assistenza in quattro modi differenti:

2.2.1 Richiesta attraverso un'area specifica del gestionale

Nell'eventualità di dubbi nell'utilizzo di una specifica funzione del gestionale sarà possibile richiedere assistenza procedendo come nell'esempio mostrato di seguito.

Nella schermata del gestionale, si visualizzerà in basso a destra il simbolo , cliccando sarà possibile procedere con la richiesta di assistenza.

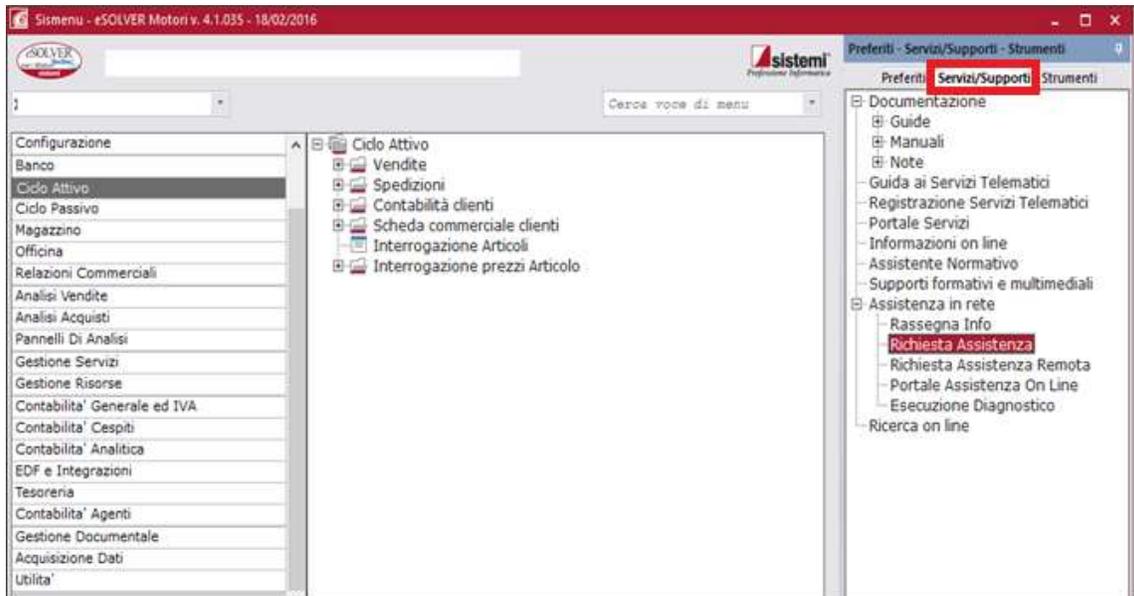


- Dopo aver compilato in campi richiesti, inserire allegati se necessario;
- Cliccare sul pulsante Invia Richiesta, il processo potrà richiedere alcuni minuti.

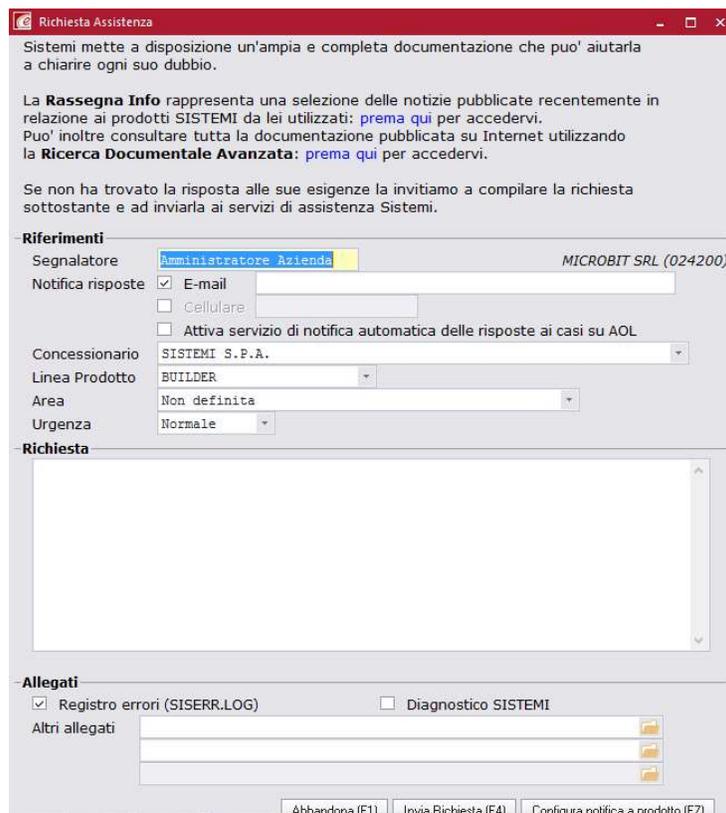
Una volta effettuata la richiesta verrà assegnato alla stessa un numero di CASO, e verrà inviata una mail riepilogativa all'indirizzo e-mail indicato.

2.2.2 Richiesta attraverso il gestionale

Dalla linguetta Servizi e Supporti, sulla spalla destra della schermata, aprire il menù Assistenza in Rete e poi cliccare sul menù Richiesta Assistenza



- Si aprirà la schermata che segue, 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 può 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

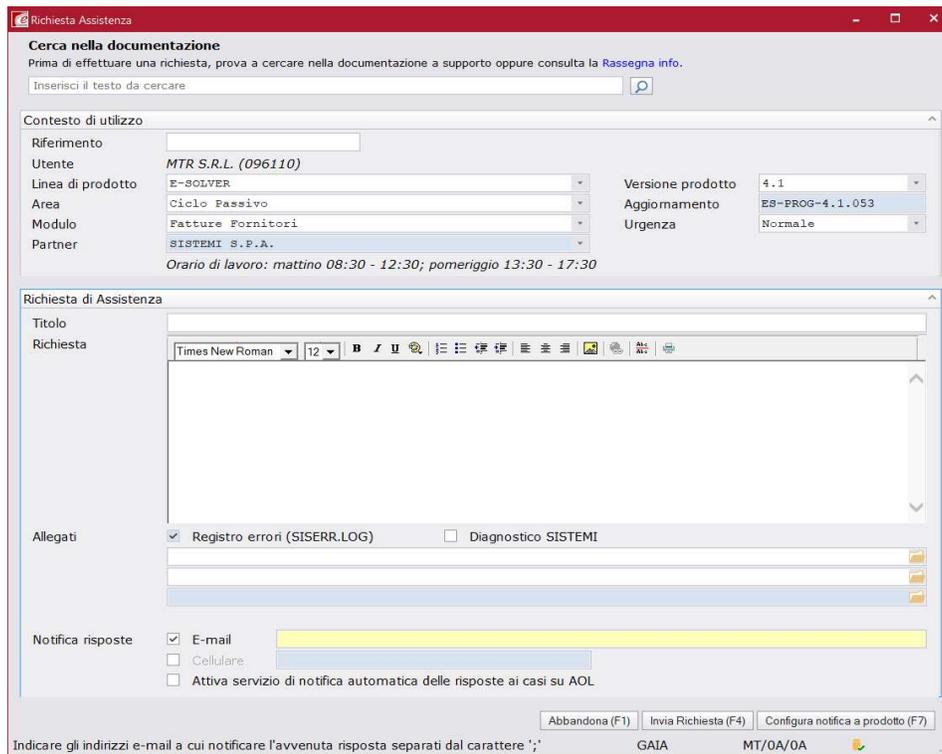
Allegati

Registro errori (SISERR.LOG) Diagnostico SISTEMI

Altri allegati:

Abbandona (F1) | Invia Richiesta (F4) | Configura notifica a prodotto (F7)

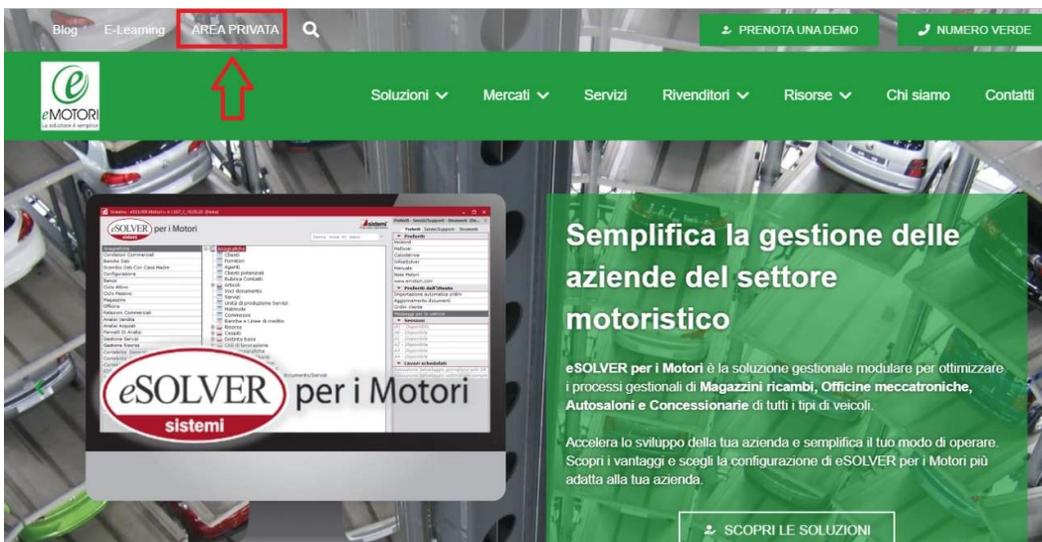
- Compilati i campi richiesti, concludere la procedura cliccando su “Invia Richiesta”



Verrà sempre assegnato alla stessa un numero di CASO, e verrà inviata una mail riepilogativa all'indirizzo e-mail indicato.

2.2.3 Richiesta tramite l'area privata del sito www.emotori.com

- Accedere al sito www.emotori.com sulla spalla sinistra della videata cliccare su Area Privata





- Accedere all'area privata con le proprie credenziali username e password



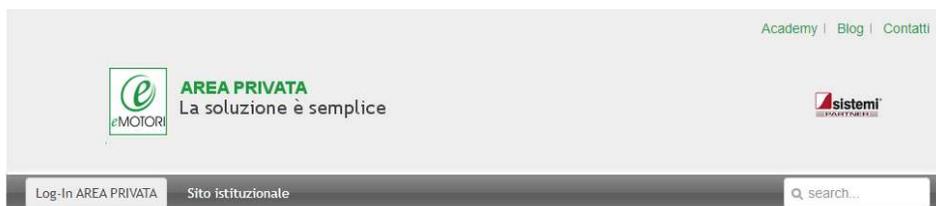
Home



Inserisci i dati di
accesso all'area
riservata

Nome utente
Password

- Dal Menu Utente e cliccare su Assistenza Online



area privata cliente

Benvenuto Spett.le Utente F -
Cliente Indiretto e Solver Rete
Autorizzata Abarth con
TECDOC e Noleggio,

Menu utente

- Comunicazioni <
- Documenti per i CLIENTI <
- Promozioni
- Assistenza On Line**
- Assistenza DAF
- Acquista On Line

Home



- Compilare il form

area privata cliente

Benvenuto Spett.le Utente F - Cliente Indiretto e Solver Rete Autorizzata Abarth con TECDOC e Noleggio, [Esci](#)

Home > Assistenza On Line

Assistenza On Line Clienti

ATTENZIONE: Questo form puo' essere utilizzato solo se impossibilitati ad aprire una richiesta tramite il gestionale

Inviaci la tua richiesta di assistenza e ti risponderemo nel più breve tempo possibile.

Richiesta AOL

Ragione Sociale	<input type="text" value="Spett.le Utente F - Cliente I"/>
Partita IVA	<input type="text"/>
Nome e Cognome (*)	<input type="text"/>
Telefono (*)	<input type="text"/>
FAX	<input type="text"/>
E-Mail (*)	<input type="text"/>
Prodotto in oggetto: (*)	--Seleziona--
Livello di urgenza (*)	--Seleziona--
Descrivi la richiesta (*)	<input type="text"/>

Inserisci il codice sopra riportato:

Come evidenziato questa tipologia di richiesta è da utilizzare esclusivamente se impossibilitati ad aprire una richiesta tramite gestionale

2.2.4 Richiesta attraverso il Portale (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)

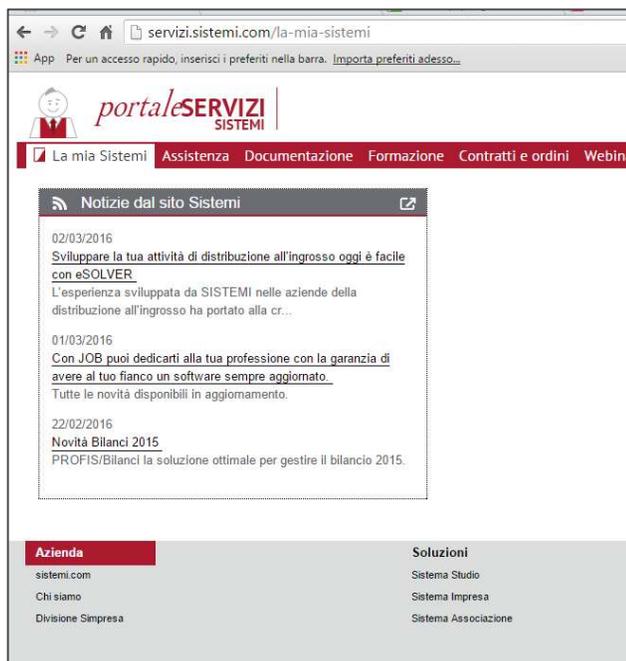
Autenticazione Sistemi

Nome utente

Password

[Hai dimenticato la password ?](#)

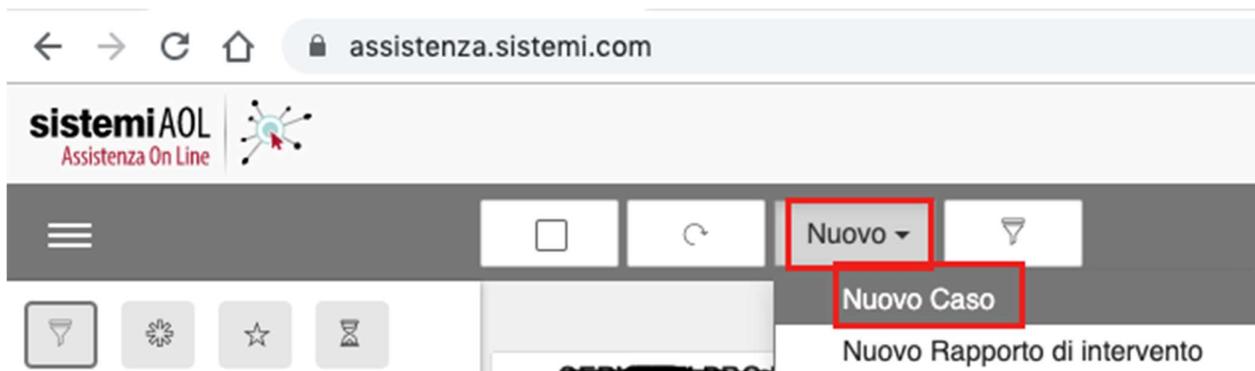
[Non sei registrato ?](#)



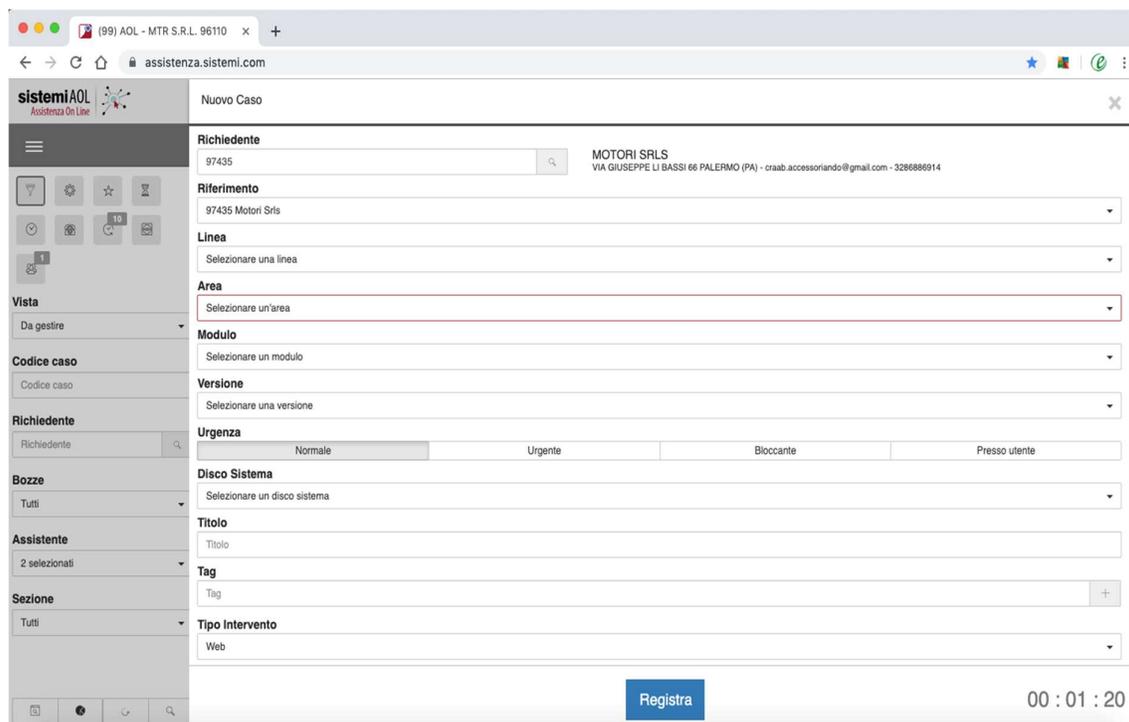
- Selezionare la linguetta “Assistenza” e accedere al link “Richiesta di assistenza”



- Si accede così alla sezione attraverso cui gestire le proprie richiesta di assistenza, inserirle, ricercarle e modificarle.
- Per inserire una richiesta di assistenza selezionare il pulsante “Nuovo” e poi “Nuovo Caso”



- Indicare i dati richiesti dalla maschera, se necessita inserire documenti allegati



The screenshot shows a web browser window with the URL 'assistenza.sistemi.com'. The page title is 'Nuovo Caso'. The form is divided into several sections:

- Richiedente:** 97435 (with a search icon) and MOTORI SRLS (with address and email details).
- Riferimento:** 97435 Motori Srls (dropdown menu).
- Linea:** Selezionare una linea (dropdown menu).
- Area:** Selezionare un'area (dropdown menu).
- Modulo:** Selezionare un modulo (dropdown menu).
- Versione:** Selezionare una versione (dropdown menu).
- Urgenza:** Radio buttons for Normale, Urgente, Bloccante, and Presso utente.
- Disco Sistema:** Selezionare un disco sistema (dropdown menu).
- Titolo:** Titolo (text input field).
- Tag:** Tag (text input field with a plus icon).
- Tipo intervento:** Web (dropdown menu).

At the bottom right, there is a blue 'Registra' button and a timer showing '00 : 01 : 20'.

- Compilati i campi richiesti, concludere la procedura cliccando su “Invia Richiesta”

Verrà sempre assegnato alla stessa un numero di CASO, e verrà inviata una mail riepilogativa all'indirizzo e-mail indicato.

2.3 Come viene evasa una Richiesta di Assistenza?

E' importante per il cliente sapere che le richieste di assistenza hanno delle regole ben precise e che vengono smistate dal sistema per essere evase nel minor tempo possibile.

La richieste tramite AOL segue un processo di gestione delle richieste di assistenza molto lineare e semplice nella sua fase di validazione e verifica.

Una volta inserita dal cliente la richiesta di assistenza, questa viene presa in esame dal sistema che, in base alla categoria selezionata la assegnerà al settore tecnico di competenza.

La richiesta assumerà un valore di priorità determinato dalla data e dall'ora di inserimento. Il cliente, in casi particolare ha possibilità di evidenziare se la sua richiesta riveste carattere di urgenza.

L'Assistente provvede a risolvere il caso: per iscritto, AOL, al Telefono, girando il caso all'ufficio competente, se questo viene risolto con successo, l'attività viene chiusa ed il caso archiviato, nell'eventualità in cui il cliente non sia soddisfatto della risposta aprirà un nuovo caso.



3 Servizio di Assistenza Remota

Il servizio di Assistenza Remota (ARS) permette un intervento tecnico in telematico; è un servizio a pagamento. Di default omaggiamo 20minuti di ARS (Servizio Assistenza Remota)

4 Area Privata sito eMotori

Tramite l'area riservata del Nostro sito web www.emotori.com, permettiamo ai nostri utenti di visualizzare contenuti privati, comunicazioni tecniche e commerciali, restare sempre informato con le notizie sugli aggiornamenti del software, richiedere informazioni *ad hoc* ed effettuare acquisti ONLINE in maniera del tutto autonoma.

Utilizzare l'area privata del nostro sito è semplicissimo, basta collegarsi ad www.emotori.com, e digitare il proprio username e Password.

Home

Inserisci i dati di accesso all'area riservata

Nome utente

Password

Accedi

Autenticandosi il cliente avrà la possibilità di accedere al menù utente, consultare le ultime comunicazioni, i documenti riservati ai clienti, chiedere assistenza, scaricare aggiornamenti, acquistare i nostri servizi in totale autonomia.



AREA PRIVATA
La soluzione è semplice

[Log-In AREA PRIVATA](#)[Sito istituzionale](#)[area privata cliente](#) 

Benvenuto Spett.le Utente F -
Cliente Indiretto e Solver Rete
Autorizzata Abarth con
TECDCO e Noleggio,

[Esci](#)

Menu utente 

[Comunicazioni](#) <[Documenti per i CLIENTI](#) <[Promozioni](#)[Assistenza On Line](#)[Assistenza DAF](#)[Acquista On Line](#)[Richiesta informazioni](#)[E-learning eMotori](#)[Scarica aggiornamento
eSOLVER per i Motori](#)[Scarica aggiornamento EDF](#)[FAQ eSOLVER per i Motori](#)

Home

Comunicazioni



Di seguito trovi le **ultime comunicazioni** a te riservate. Per approfondire la lettura di una comunicazione clicca su "Leggi tutto" e si aprirà il testo completo.



18/09/2019

Aggiornamento Straordinario eSOLVER per i Motori del 10 Settembre 2019

In data 18/08/2019 è stato rilasciato l'**aggiornamento Straordinario** della procedura **eSOLVER per i Motori**, versione **4.1.053B_S_2019_09_10**

[Leggi tutto »](#)

5 Piattaforma e-Learning Motori

eMotori mette a disposizione dei propri utenti una piattaforma che ti permetterà, attraverso video corsi, di modulare l'apprendimento secondo le proprie esigenze, in quanto fruibile H24.

Questa piattaforma dedicata all'apprendimento online, è uno strumento che amplia e correda la gamma di servizi a disposizione degli utenti, introducendo un vero e proprio manuale multimediale sulle soluzioni eMotori che utilizzi, è il mezzo per trovare rapide risposte ai tuoi dubbi.

Accedendo alla piattaforma video.emotori.com sulla spalla destra della schermata cliccare su accedi ed immetti username e password, inizia con il Video-corso Guida alla Piattaforma eLearning che ti spiegherà a 360° come utilizzare questo strumento.



6 Reparti

Di seguito i riferimenti dei Ns reparti così da poter indirizzare in maniera autonoma, e corretta le Vs richieste ai reparti competenti:

Numeri ed indirizzi email	
Numero Verde	800.09.09.39
Fax	0916195929
Assistenza	assistenza@emotori.com
Amministrazione	amministrazione@emotori.com
Segreteria	segreteria@emotori.com
Contratti	contratti@emotori.com
Commerciale	commerciale@emotori.com
Marketing	marketing@emotori.com