

GUIDA ALL'APERTURA DI NUOVO TICKET SUL SITO

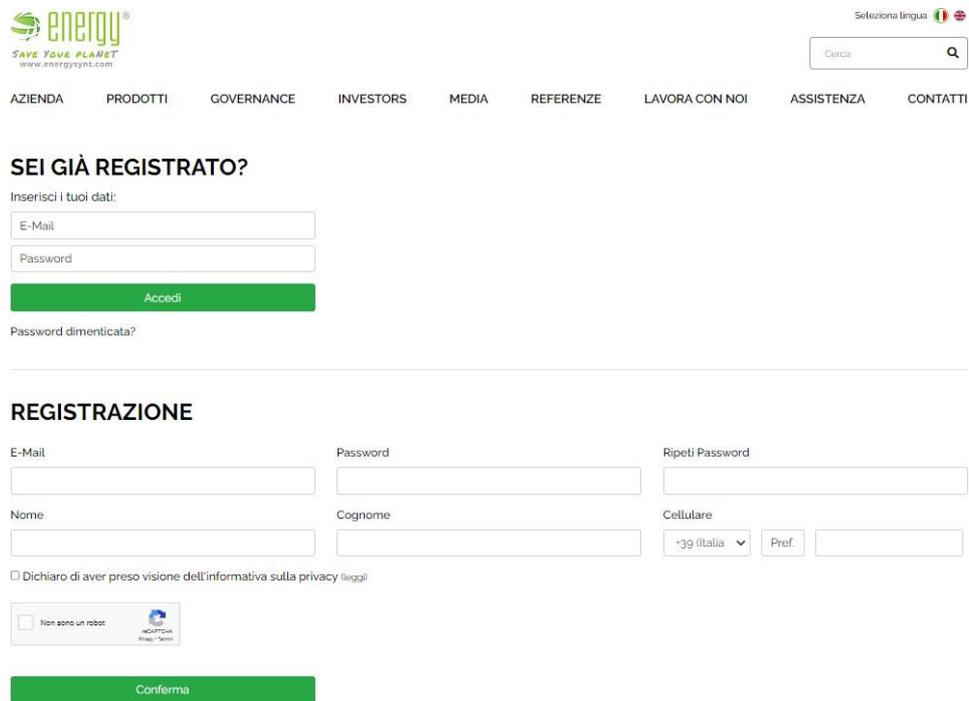
1. Entrare nel sito www.energyspa.com



2. Effettuare il **Login** alla pagina (Vedi campi in alto a destra):



3. Oppure **Registrarsi** compilando i dati richiesti:



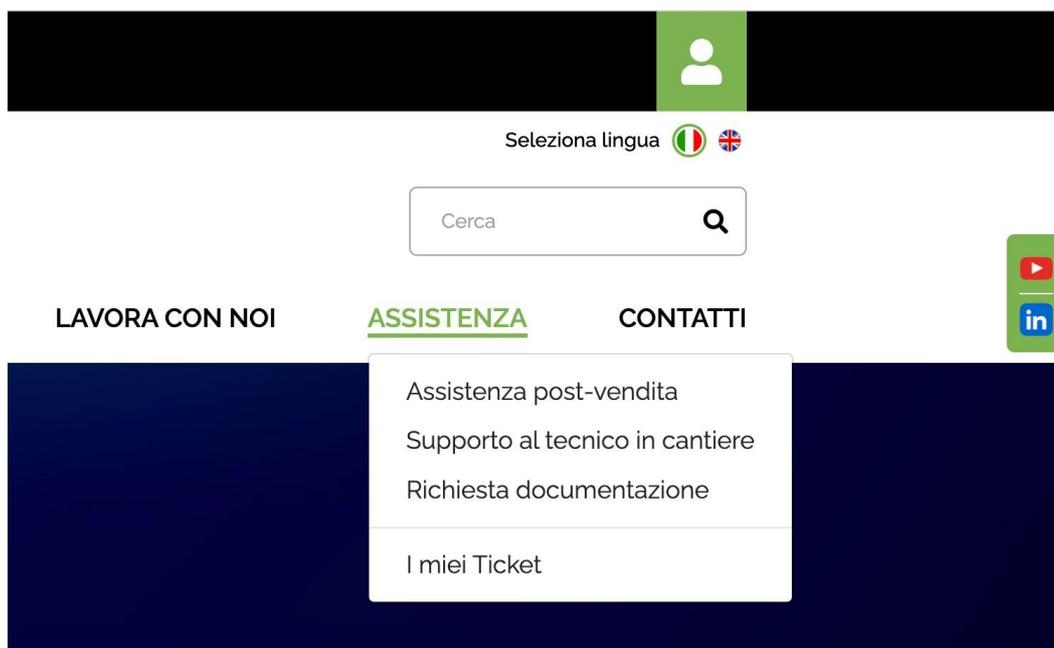
The screenshot shows the Energy website's registration interface. At the top left is the Energy logo with the tagline 'SAVE YOUR PLANET' and the website URL 'www.energyspa.com'. To the right, there is a language selection dropdown set to 'Seleziona lingua' with flags for Italian and English, and a search bar with the text 'Cerca' and a magnifying glass icon. Below the logo is a horizontal navigation menu with the following items: AZIENDA, PRODOTTI, GOVERNANCE, INVESTORS, MEDIA, REFERENZE, LAVORA CON NOI, ASSISTENZA, and CONTATTI.

The main content area is divided into two sections:

- SEI GIÀ REGISTRATO?**
This section prompts the user to log in. It includes the text 'Inserisci i tuoi dati:' followed by two input fields: 'E-Mail' and 'Password'. Below these fields is a green button labeled 'Accedi'. A link for 'Password dimenticata?' is located below the button.
- REGISTRAZIONE**
This section contains a registration form with the following fields:
 - E-Mail: [input field]
 - Password: [input field]
 - Ripeti Password: [input field]
 - Nome: [input field]
 - Cognome: [input field]
 - Cellulare: [input field] with a dropdown menu for '+39 (Italia)' and a 'Pref.' label.Below the fields is a checkbox labeled 'Dichiaro di aver preso visione dell'informativa sulla privacy (leggi)'. At the bottom of the form is a green button labeled 'Conferma'.



4. Cliccando su "**ASSISTENZA**" in alto a destra, si apre un menù a tendina. Si prega di scegliere l'opzione richiesta fra le tre disponibili:



NOTA BENE:

- **ASSISTENZA POST-VENDITA (tecnico NON in cantiere per i test):** Dopo aver compilato questa sezione verrete contattati da un nostro tecnico appena disponibile via Chat Virtuale, disponibile nella sezione "I miei Ticket" come primo contatto;
- **SUPPORTO AL TECNICO IN CANTIERE (tecnico IN cantiere per i test):** Dopo aver compilato questa sezione verrete contattati da un nostro tecnico a breve via Chat Virtuale, disponibile nella sezione "I miei Ticket" come primo contatto, o via telefonica;
- **RICHIESTA DOCUMENTAZIONE:** In questa sezione è possibile scaricare la documentazione richiesta di tutta la gamma dei nostri prodotti;
- **I MIEI TICKET:** In questa sezione è possibile vedere lo storico dei ticket che si ha già aperto e l'andamento dei ticket ancora aperti.



5. Dopo aver selezionato una delle prime due voci del menu a tendina, completare la compilazione dei campi richiesti del prodotto non funzionante, Di seguito riportati le due schermate di esempio.

Esempio compilazione scegliendo come opzione: **ASSISTENZA POST-VENDITA**
In questo caso si può fare riferimento ad un ticket precedente relativo sempre allo stesso impianto.

ASSISTENZA POST-VENDITA

Note: Compilare il form in ogni sua parte. Seguirà invio automatico del "MODULO E PROCEDURA DI CONTROLLO O SOSTITUZIONE PRODOTTI". Il modulo va compilato/firmato e allegato in risposta alle-mail ricevuta. L'attivazione della procedura di assistenza è subordinata alla ricezione del modulo suddetto e all'autorizzazione al reso.

Riferimento ticket precedente Riferimento Cliente

Tipologia assistenza

Inverter Batterie e BMS EPM Wallbox
 Meter (accessori) WiFi Stick (accessori) Ottimizzatori (accessori) EPS Box (accessori)

PWA/Azienda installatrice

Azienda installatore Codice SDI Codice fiscale

Distributore da cui è stata acquistata l'unità

Indirizzo dell'azienda installatrice per la spedizione/prelievo:
 Seleziona un indirizzo oppure creane uno nuovo

S/N unità (cf richiesta sull'unità - indicare tutti i seriali)
 Codice WiFi (cf richiesta sull'unità o sulla chiavetta WiFi)

! Aggiungere una foto per ogni prodotto per il quale si richiede assistenza

S/N Unità Codice WiFi

Descrizione del guasto

Messaggio

Batterie e BMS

Stato dei led con collegamenti: Seriale:

Meter (accessori)

WiFi Stick (accessori)

Dichiaro di aver preso visione dell'informatica sulla privacy leggi

Non sono un robot 

ATTENZIONE

Seguire le istruzioni "Come imballare le vostre spedizioni di reso". Saranno respinti ai mittenti i resi privi dell'imballaggio prescritto con conseguente addebito dei costi di trasporto. Le istruzioni vengono spedite unitamente all'autorizzazione al reso, che avviene dopo avere compilato il form.

1) Allegare modulo con DOT alla merce da ritirare.
 2) Rottamazione batterie Pyrotech e inverter Zerocox a carico del cliente.
 3) I moduli ricevuti con Partita IVA, codice SDI o codice fiscale non conformi non saranno gestiti.



Esempio compilazione scegliendo come opzione: **SUPPORTO AL TECNICO IN CANTIERE**
In questo caso si può fare riferimento ad un ticket precedente relativo sempre allo stesso impianto.

SUPPORTO AL TECNICO IN CANTIERE

Nota: Compilare il form in ogni sua parte. Seguirà invio automatico del "MODULO E PROCEDURA DI CONTROLLO O SOSTITUZIONE PRODOTTI IT". Il modulo va compilato/firmato e allegato in risposta alle-mail ricevuta. L'attivazione della procedura di assistenza è subordinata alla ricezione del modulo suddetto e all'autorizzazione al reso.

Riferimento ticket precedente Riferimento Cliente

Tipologia assistenza
 Inverter Batterie e BMS EPM Wallbox
 Meter (accessori) WiFi Stick (accessori) Ottimizzatori (accessori) EPS Box (accessori)

PIVA Azienda installatrice

Azienda installatrice Codice SDI Codice fiscale

Distributore da cui è stato acquistato l'unità

Indirizzo dell'azienda installatrice per la spedizione/prelievo:
 Seleziona un indirizzo oppure creane uno nuovo

S/N Unità Codice WiFi
(cf. etichetta sull'unità - indicare tutti i seriali) (cf. etichetta sull'unità o sulla chiavetta WiFi)

It) Aggiungere una riga per ogni prodotto per il quale si richiede assistenza

Messaggio

Inverter
 Display Errorlog
 Seriali Inverter Seriali WiFi

Dichiaro di aver preso visione dell'informatica sulla privacy leggi

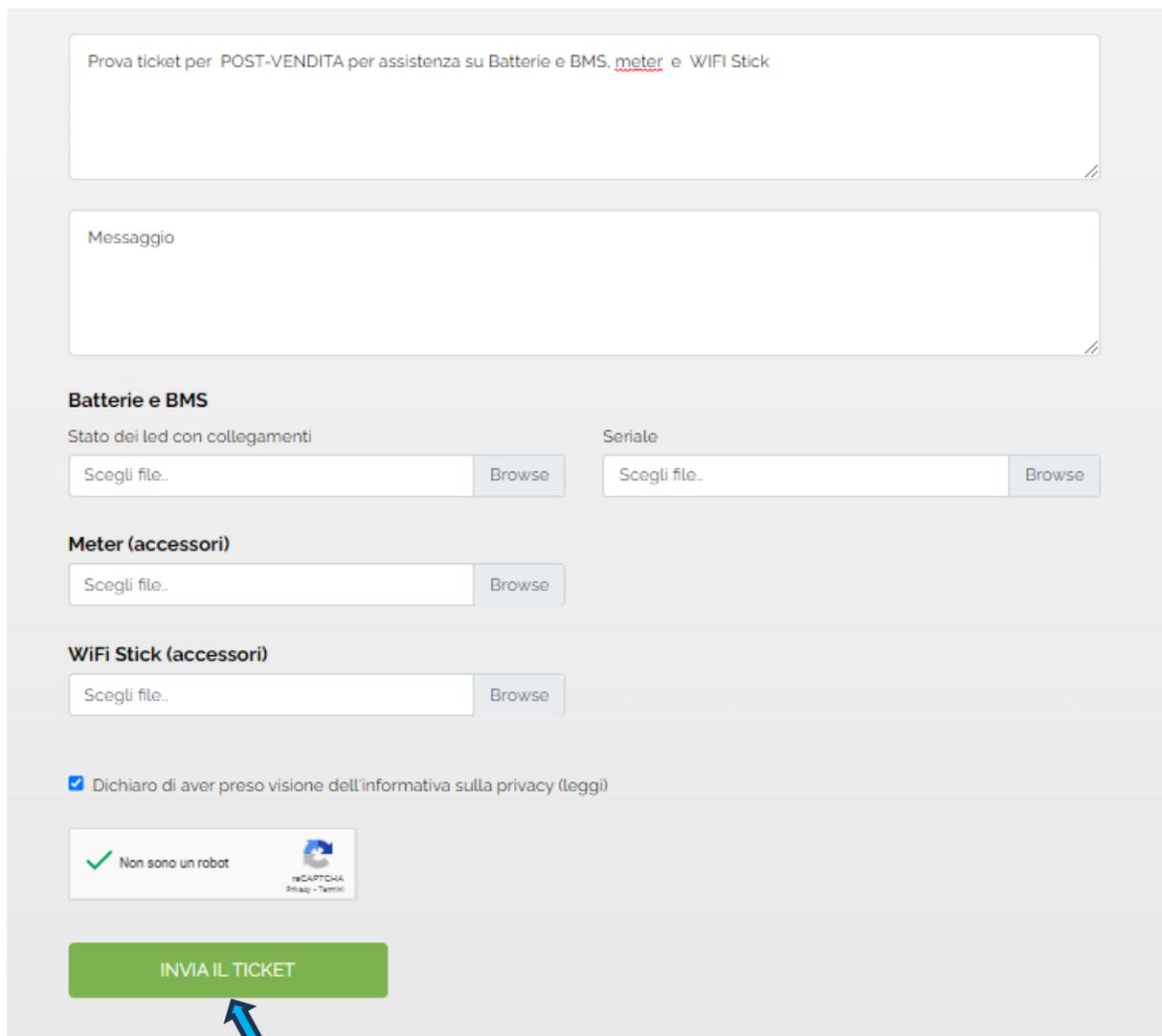
 

ATTENZIONE
 Seguire le istruzioni "Come imballare le vostre spedizioni di reso".
 Saranno respinti al mittente i resi privi dell'imballaggio prescritto con conseguente addebito dei costi di trasporto.
 Le istruzioni vengono spedite unitamente all'autorizzazione al reso, che avviene dopo avere compilato il form.
 1) Allegare modulo con DDT alla merce da ritirare.
 2) Rottamazione batterie Pylontech e inverter Zinco a carico del cliente.
 3) I moduli ricevuti con Partita IVA, codice SDI o codice fiscale non conformi non saranno gestiti.

N.B. per il supporto di tecnico in cantiere al fine di processare il ticket sono richieste le foto obbligatorie.



6. Dopo aver fleggato la tipologia di assistenza richiesta (nella schermata di esempio sotto riportata sono stati fleggati: assistenza per Batteria e BMS, Meter e WIFI Stick) compariranno delle sezioni dedicate dove caricare le foto dei vari componenti.



Prova ticket per POST-VENDITA per assistenza su Batterie e BMS, meter e WIFI Stick

Messaggio

Batterie e BMS
Stato dei led con collegamenti Scegli file.. Browse Seriale Scegli file.. Browse

Meter (accessori)
Scegli file.. Browse

WiFi Stick (accessori)
Scegli file.. Browse

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa sulla privacy (leggi)

Non sono un robot 

INVIA IL TICKET

Dopo aver terminato di caricare foto ecc... cliccare sul riquadro verde " **INVIA IL TICKET** "



ASSISTENZA POST- VENDITA

Nota: Compilare il form in ogni sua parte. Seguirà invio automatico del "MODULO E PROCEDURA DI CONTROLLO O SOSTITUZIONE PRODOTTI". Il modulo va compilato/firmato e allegato in risposta alle-mail ricevuta. L'attivazione della procedura di assistenza è subordinata alla ricezione del modulo suddetto e all'autorizzazione al reso.

✔ Richiesta di assistenza inviata con successo. Il nostro Staff ha preso in carico la richiesta. ✕

ATTENZIONE
 Seguire le istruzioni 'Come imballare le vostre spedizioni di reso'.
 Saranno respinti al mittente i resi privi dell'imballo prescritto con conseguente addebito dei costi di trasporto.
 Le istruzioni vengono spedite unitamente all'autorizzazione al reso, che avviene dopo avere compilato il form.

1) Allegare modulo con DDT alla merce da ritirare.
2) Rottamazione batterie Pylontech e inverter Zerocoz a carico del cliente.
3) I moduli ricevuti con Partita IVA, codice SDI o codice fiscale non conformi non saranno gestiti.

Messaggio di conferma invio richiesta di assistenza andata a buon fine.

7. Dal proprio profilo si può controllare lo stato del ticket in essere:

I Miei Ticket 

Ticket N° 2935, aperto il giorno 27.07.2023

Status Aperto  Dettagli  Chat 

- Ticket aperto
- Presa in carico ticket con contatto cliente
- Invio linee guida semplificate
- Ticket chiuso



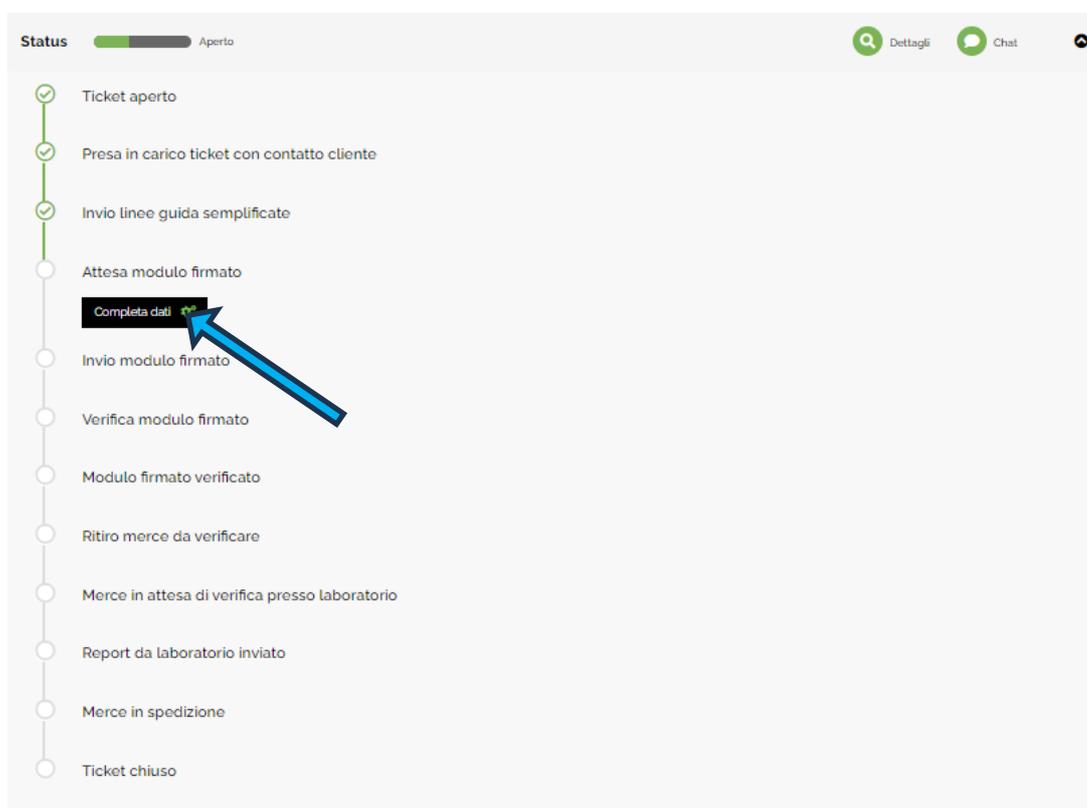
8. In caso di **sostituzione** o **controllo** del bene, vi verrà richiesto di scaricare un modulo.

Riceverete inoltre una mail che vi avvertirà del modulo da scaricare.

Dal proprio profilo comunque potrete controllare lo stato del ticket e, premendo su **"Completa dati"**, sarà possibile scaricare il modulo:



Ticket N° 2935, aperto il giorno 27.07.2023



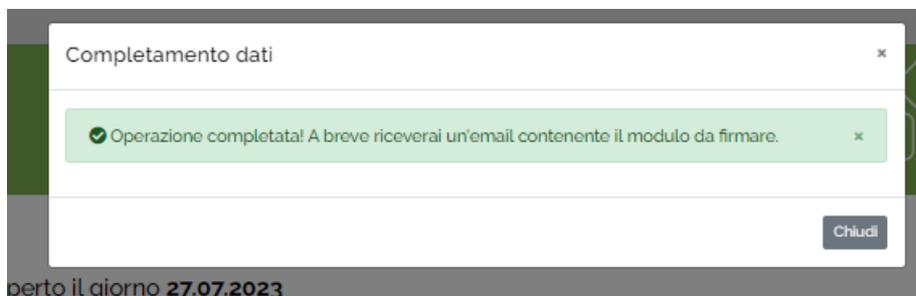
Status Aperlo

Dettagli Chat

- ✓ Ticket aperto
- ✓ Presa in carico ticket con contatto cliente
- ✓ Invio linee guida semplificate
- Attesa modulo firmato
- Completa dati**
- Invio modulo firmato
- Verifica modulo firmato
- Modulo firmato verificato
- Ritiro merce da verificare
- Merce in attesa di verifica presso laboratorio
- Report da laboratorio inviato
- Merce in spedizione
- Ticket chiuso



10. Messaggio di avvenuto completamento dati eseguito correttamente:



11. Cliccando su **sfoglia**, dovete caricare il pdf del modulo precedentemente scaricato timbrato/firmato e scannerizzato.

Dopo che è stato caricato continuare cliccando su **"Procedi"**.

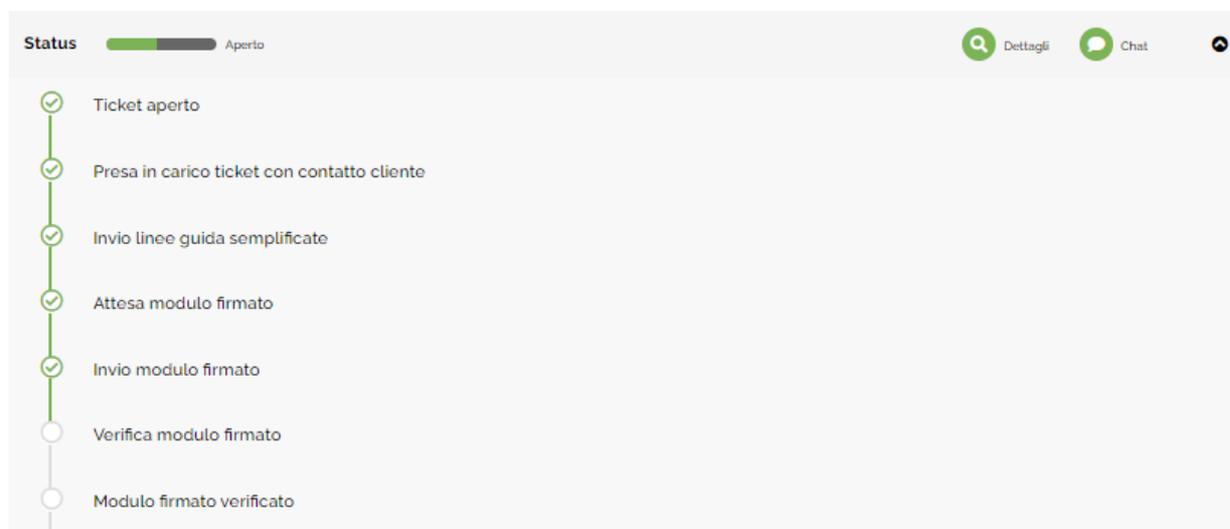
Vi arriverà anche una mail di avvertimento che nella propria area riservata "I Miei Ticket" è disponibile il modulo da scaricare completato che poi deve essere timbrato/firmato e reso attraverso la propria area riservata:

Ticket N° 2935, aperto il giorno 27.07.2023



12. A questo punto la richiesta di assistenza tramite ticket è completa e da qui in poi verrà gestita da Energy Spa, da parte del cliente rimane solo la preparazione del collo nel caso di ritiro del materiale per controllo presso il nostro laboratorio.

Ticket N° 2935, aperto il giorno 27.07.2023



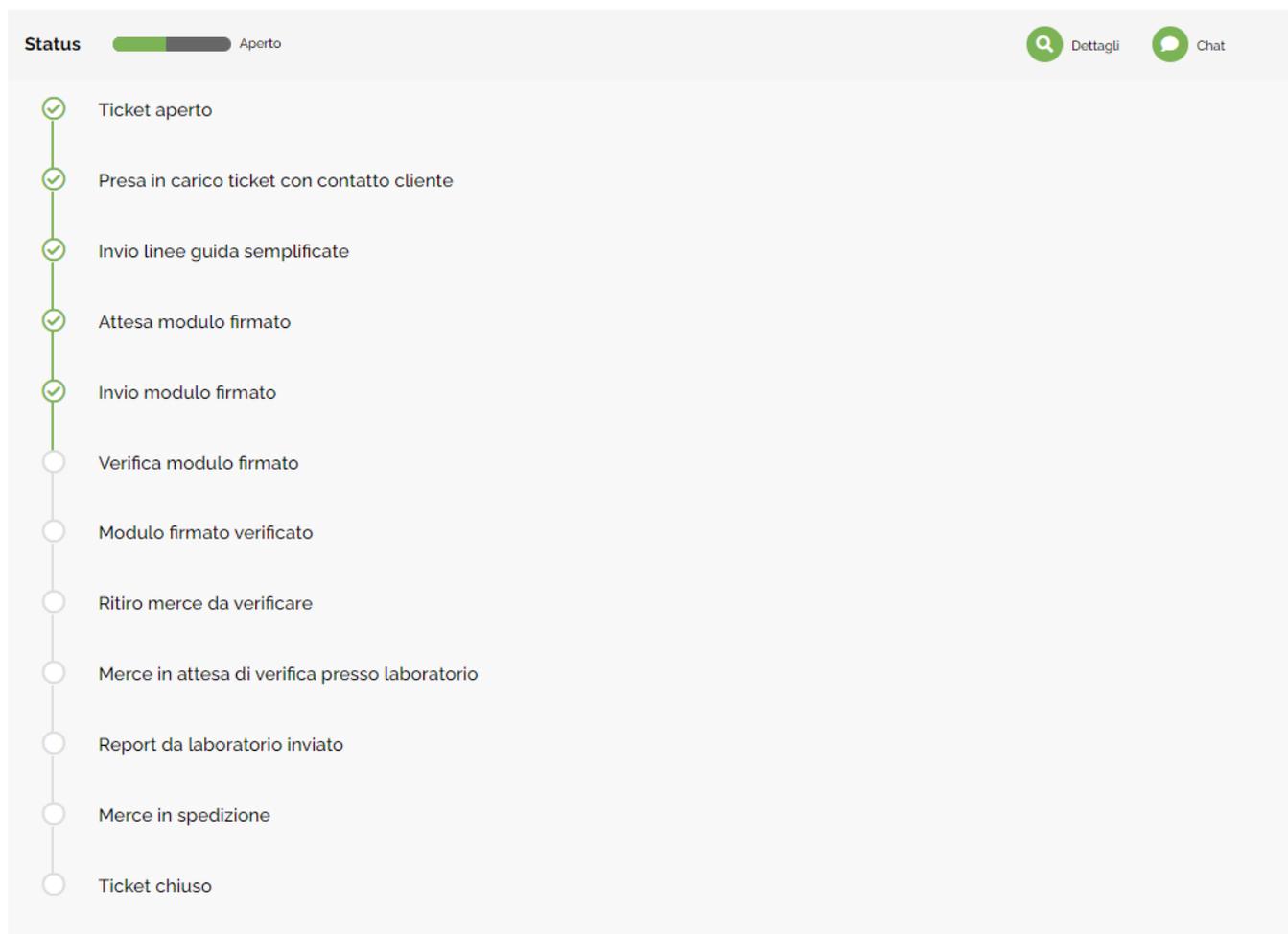
The screenshot shows a ticket status interface. At the top, the status is 'Aperto' (Open) with a green progress bar. Below this, there are two icons: a magnifying glass labeled 'Dettagli' (Details) and a speech bubble labeled 'Chat'. The main part of the interface is a vertical timeline of steps:

- ✓ Ticket aperto
- ✓ Presa in carico ticket con contatto cliente
- ✓ Invio linee guida semplificate
- ✓ Attesa modulo firmato
- ✓ Invio modulo firmato
- Verifica modulo firmato
- Modulo firmato verificato



13. Ricordiamo che dal proprio profilo si può sempre monitorare lo stato del ticket durante i vari status fino alla chiusura dello stesso:

Ticket N° 2935, aperto il giorno 27.07.2023



Cogliamo l'occasione di porgere cordiali saluti

Assistenza Energy Spa



Energy S.p.A.
Piazza Manifattura, 1 - 38068 Rovereto TN - Italy
P.I./C.F. 02284640220
CODICE UNIVOCO SUBM70N
@ energy@pec.energysynt.com
REA TN-213161

Sede Operativa
via Zona Industriale, 10
35020 Sant'Angelo di Piove di Sacco PD - Italy
T. +39 049 2701296
@ info@energysynt.com
Capitale sociale 613.750 € i.v.