

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

Fortech

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 |
| 02 | 14/03/2024 | | 2-3 | Tiziano de Nichilo |
| 03 | 14/04/2025 | Aggiunte personalizzazioni | 8 | Nicholas Gallo |

SOMMARIO

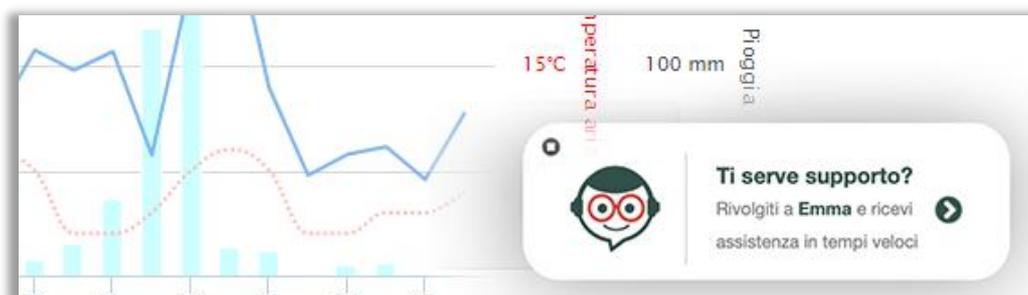
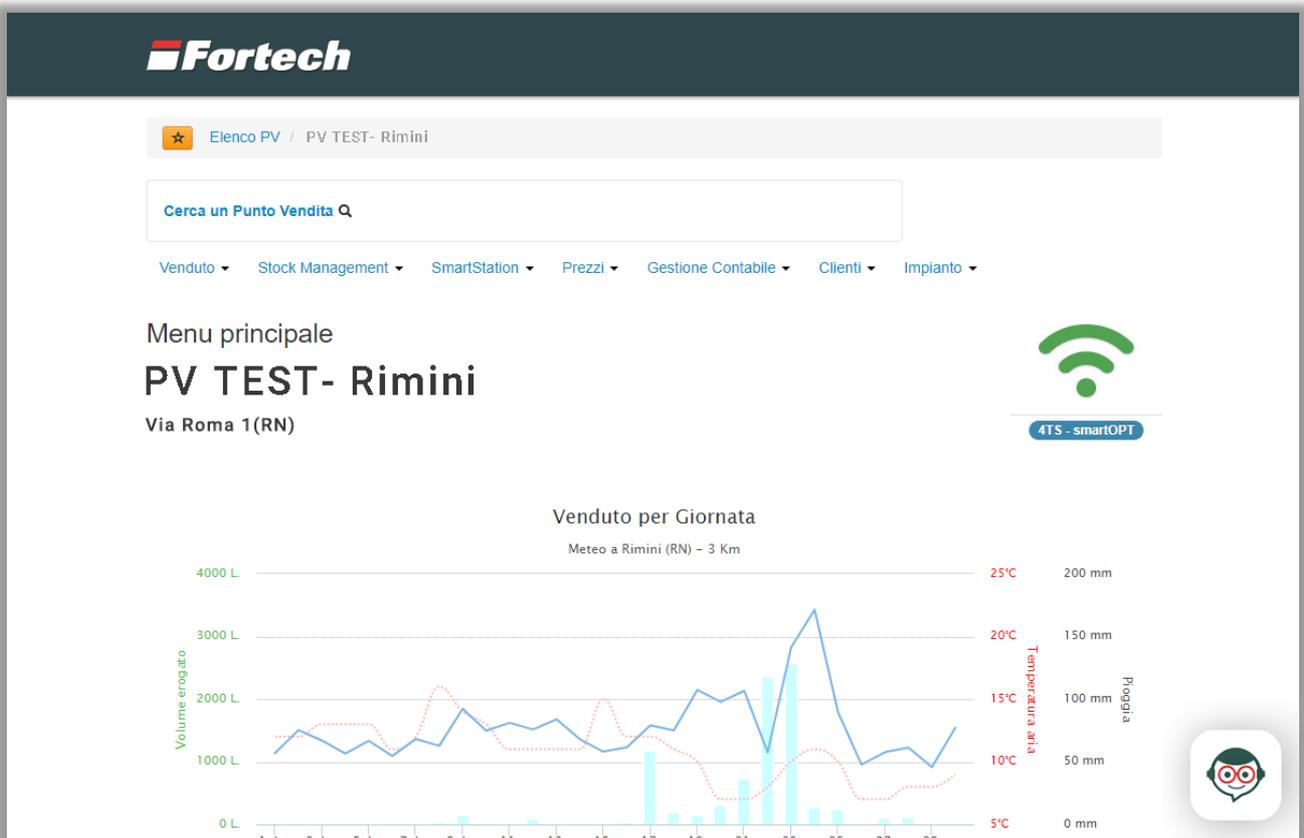
| | |
|--|---|
| REVISIONI | 1 |
| 1 Introduzione | 2 |
| 2 Richiesta di assistenza | 3 |
| 3 Gestione ticket..... | 6 |
| 4 PERSONALIZZAZIONI | 8 |
| 4.1 Pulsanti Extra..... | 8 |
| 4.2 Visualizzazione Amministratore | 8 |

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, se si gestiscono più punti vendita, appare la seguente schermata dove è possibile selezionare il punto vendita per cui si vuole ricevere assistenza.

Fortech

Ciao sono EMMA!
Il tuo utente è abilitato alla gestione di più punti vendita. Seleziona quello per cui vuoi richiedere assistenza.

Visualizza elementi Cerca:

| Comp. | CodicePV | Insegna | Tipologia Impianto | Indirizzo | Seleziona |
|-------|----------|---------|--------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| | 12345 | Fortech | OIL | Rimini (RN) - Via Rigoletto, 4 | <input type="button" value="→"/> |
| | 12346 | Fortech | OIL | Rimini (RN) - Via Roma, 4 | <input type="button" value="→"/> |
| | 12347 | Fortech | OIL | Rimini (RN) - Via Venezia, 4 | <input type="button" value="→"/> |
| | 12348 | Fortech | OIL | Rimini (RN) - Via Milano, 4 | <input type="button" value="→"/> |

Dopo aver selezionato il punto vendita (o nel caso in cui si gestisca solamente un punto vendita) si apre un form di contatto da compilare con i propri dati anagrafici.

Fortech

★ [Elenco PV](#) / [PV TEST- Rimini](#) / Richiesta Assistenza

[Venduto](#) ▾ [Stock Management](#) ▾ [SmartStation](#) ▾ [Prezzi](#) ▾ [Gestione Contabile](#) ▾ [Clienti](#) ▾ [Impianto](#) ▾

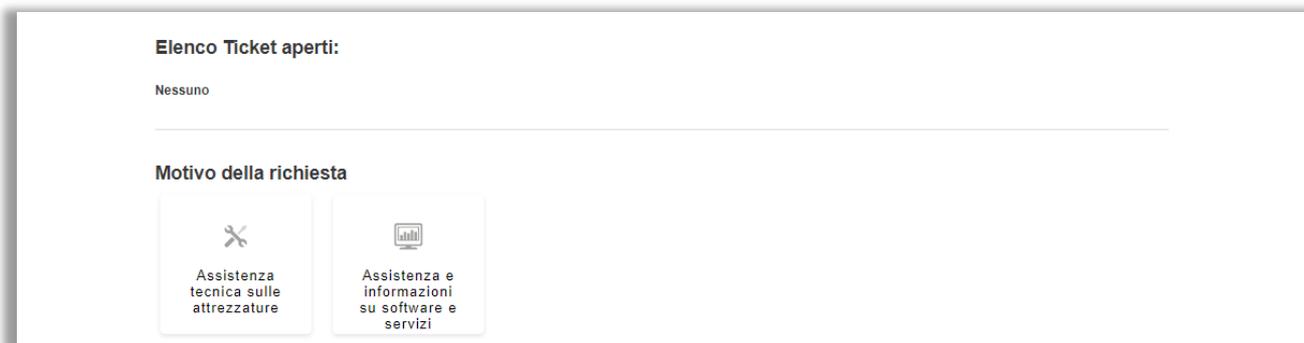
PV TEST- Rimini

Via Roma 1(RN)

Ciao sono EMMA!
Compila il seguente modulo per richiedere assistenza

| | | |
|---|---|------------------------------------|
| Ragione Sociale Azienda | Nome | Cognome |
| <input type="text" value="Fortech Group s.r.l."/> | <input type="text" value="Mario"/> | <input type="text" value="Rossi"/> |
| Partita IVA | e-mail | Telefono Cellulare |
| <input type="text"/> | <input type="text" value="Mario.rossi@fortech.it"/> | <input type="text"/> |

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”.

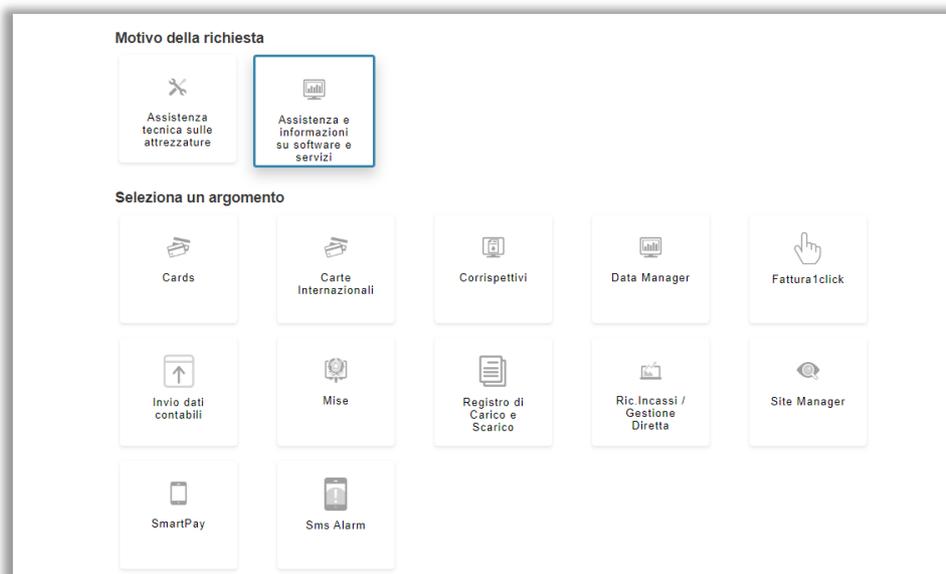


Dopo aver selezionato uno tra i due motivi di assistenza, si apriranno sottomenu diversi a seconda della scelta effettuata.



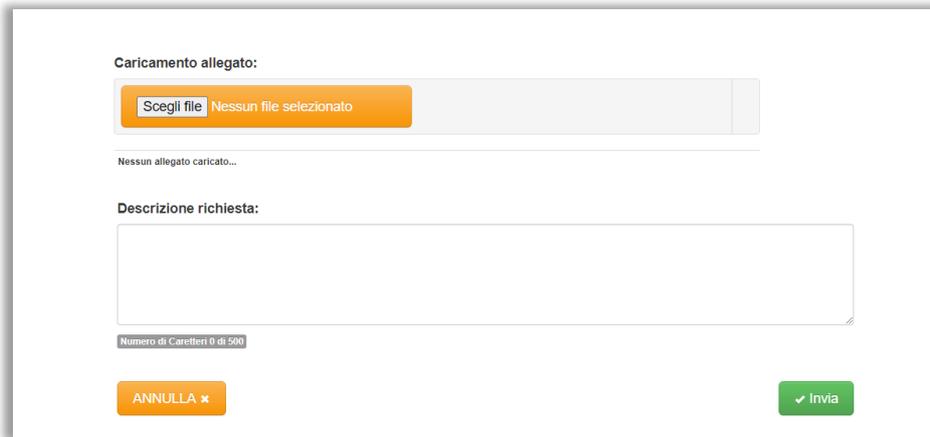
1) Assistenza tecnica sulle attrezzature

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”.



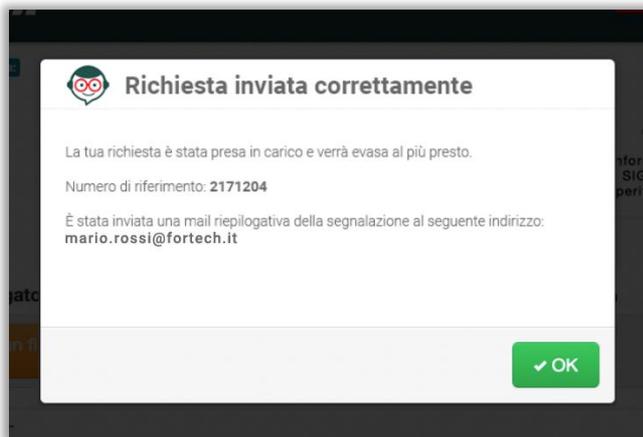
2) Assistenza e informazioni su software e servizi

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.



The screenshot shows a web form for submitting a support request. At the top, there is a section for attachments labeled "Caricamento allegato:" with a file selection button that says "Scegli file" and "Nessun file selezionato". Below this, it states "Nessun allegato caricato...". The main part of the form is a large text area labeled "Descrizione richiesta:". At the bottom left of the text area, it says "Numero di Caratteri 0 di 500". At the bottom of the form, there are two buttons: an orange "ANNULLA ✕" button on the left and a green "✓ Invia" button on the right.

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?

 ANNULLA  Conferma

Chiudi Segnalazione

Sei sicuro di voler chiudere la richiesta 2445342?

Problema risolto in autonomia

 ANNULLA  Conferma

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.

 **Richiesta conclusa con successo!**

 **Fortech**
A:  Mario Rossi

 Richiesta conclusa!



La richiesta numero **2171204**
è stata conclusa con successo!

Aiutaci a migliorare la nostra assistenza:

[LASCIA UN FEEDBACK](#)

Grazie per averci contattato
Team Assistenza


4 PERSONALIZZAZIONI

4.1 Pulsanti Extra

È possibile utilizzare EMMA per inviare comunicazioni specifiche all'assistenza, garantendo così una migliore tracciabilità e una gestione più efficiente delle segnalazioni del Punto Vendita. Questa funzionalità sarà accessibile esclusivamente da personale (utenze) autorizzate.

Di seguito una serie di funzioni attivabili in base all'esigenza:

| Motivo della richiesta | Dati aggiuntivi | Descrizione |
|---|--|---|
|  Modifica Mappa Piazzale | | Invio richiesta di cambio prodotti su pistole e/o cisterne. |
|  Gestisci Componenti | Componente Stato (Attivo/Disattivo) | Richiesta modifica dello stato di uno specifico componente. Es. Lettore BNA / Disattivo |
|  Allineamento Totalizzatori | | Invio autorizzazione ad eseguire un riallineamento totalizzatori. |
|  Autorizzazione Calibrazione | | Invio autorizzazione ad eseguire la messa in calibrazione degli erogatori, previo contatto del tecnico sul Punto Vendita. |

4.2 Visualizzazione Amministratore

Nel portale EMMA, ogni utente può normalmente visualizzare esclusivamente i ticket aperti da sé per il punto vendita di competenza.

È tuttavia disponibile una modalità di accesso "Amministratore", che consente di consultare tutti i ticket aperti per il punto vendita, indipendentemente dall'utente che li ha inseriti.