



Guida all'utilizzo del portale

MyAssistance.net è il nuovo portale per richiedere assistenza con tanti vantaggi e comodità:

1. Potrai richiedere assistenza anche da smartphone in modo semplice e veloce
2. Avrai priorità rispetto alle richieste telefoniche o via email
3. Potrai controllare in autonomia lo stato di avanzamento della tua richiesta
4. Potrai accedere inserendo soltanto la tua Partita Iva e il codice seriale
5. Vedrai lo storico di tutte le tue richieste e gli interventi effettuati
6. Avrai la possibilità di vedere in tempo reale le risposte dei tecnici
7. Avrai sempre sotto mano le tariffe di assistenza
8. Potrai allegare direttamente foto o video del problema

In questa breve guida ti spiegheremo come fare le tue richieste di assistenza e ti guideremo passo passo nell'utilizzo del portale e di tutte le sue funzionalità.

INDICE

ACCESSO AL PORTALE	Pag. 3
INFORMAZIONI A DISPOSIZIONE	Pag. 5
FUNZIONI A DISPOSIZIONE	Pag. 6
TARIFFE ASSISTENZA TECNICA	Pag. 7
APERTURA NUOVO TICKET	Pag. 8
DETTAGLI DEL SINGOLO TICKET	Pag. 9
AGGIUNGI RISPOSTA	Pag. 10
LIVE CHAT	Pag. 11

ACCESSO AL PORTALE

Per accedere ti basterà raggiungere l'indirizzo: www.myassistance.net ed inserire:

1. La tua **Partita IVA** (solo la parte numerica, senza spazi o altri caratteri)
2. Il **Numero Seriale** dell'attrezzatura per la quale intendi richiedere assistenza (Lo trovi sulla targhetta CE o sui documenti di acquisto. Fai attenzione a non inserire spazi o altri caratteri non pertinenti.)

**MyAssistance.net**

Benvenuto sul portale di assistenza attrezzature!

Da qui potrai richiedere assistenza nel modo più semplice e veloce. Apri il tuo ticket, avrai priorità rispetto alle richieste telefoniche o via email e potrai controllare in autonomia lo stato di avanzamento della tua richiesta.

1

Partita IVA*

2

Inserisci qui la tua partita iva, solo la parte numerica, senza spazi o altri caratteri non pertinenti.

Numero Seriale*



Inserisci qui il seriale dell'attrezzatura per la quale vuoi richiedere assistenza. Lo trovi sulla targhetta CE o sui documenti di acquisto. Fai attenzione a non inserire spazi o altri caratteri non pertinenti.

Accedi

NB: Per raggiungere il portale puoi anche inquadrare il QR code posto sulla tua macchina (normalmente sul retro) in questa etichetta:

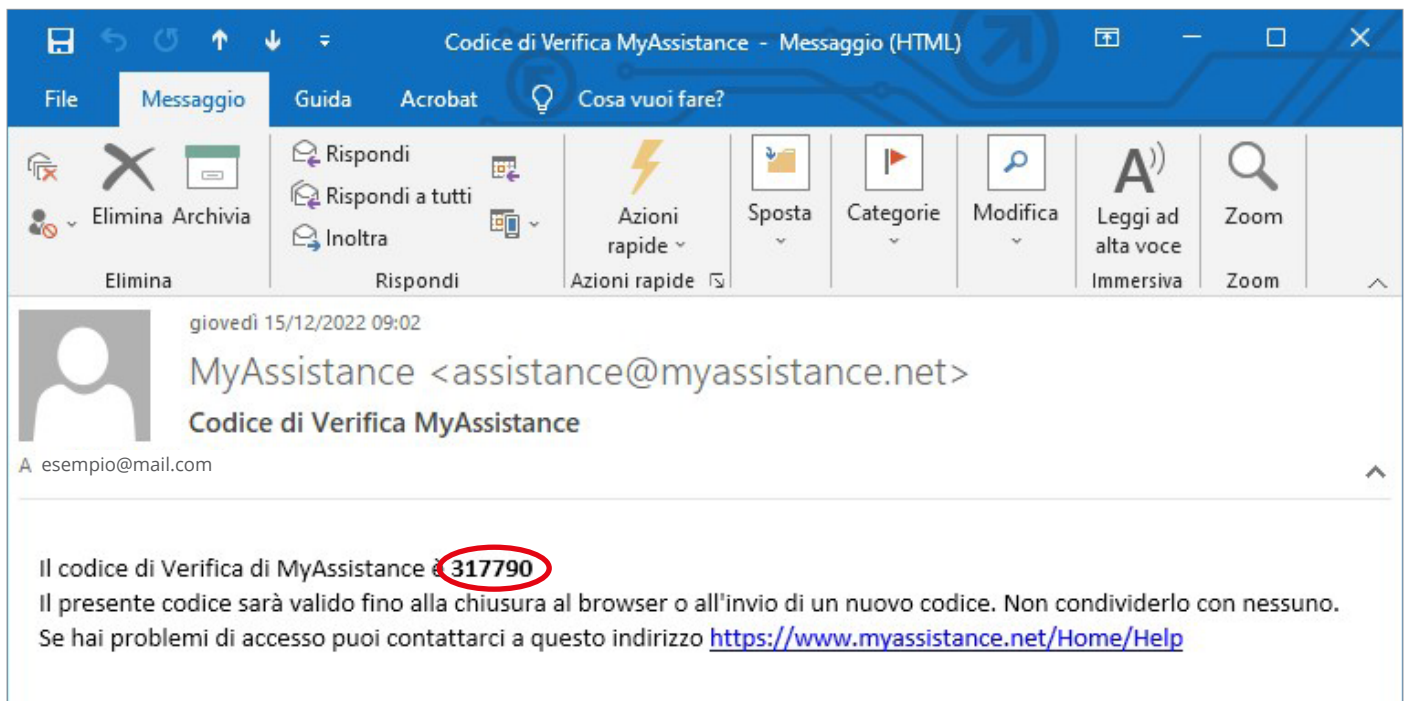


PER RICHIEDERE ASSISTENZA:
www.myassistance.net

NB: sarà necessario fornire **partita iva** e numero **seriale** della macchina (si trova sulla targhetta CE e sui documenti di acquisto).

ACCESSO AL PORTALE

Una volta inserite le credenziali ti verrà inviata un'email con un codice di sicurezza:



Inserisci il codice nell'apposito campo e fai click su "Avanti"

A screenshot of the 'Verifica Identità' (Identity Verification) page on the MyAssistance.net website. The page features the MyAssistance.net logo at the top. Below the logo, the heading 'Verifica Identità' is displayed. The text reads: 'Abbiamo inviato una email a esempio@mail.com con un codice di autenticazione. Inseriscilo nel campo qui sotto e clicca su avanti:'. There is a text input field labeled 'Codice di Autenticazione' containing the value '317790', which is circled in red. Below the input field, it says 'Inserisci qui il codice di autenticazione ricevuto all'indirizzo esempio@mail.com'. At the bottom of the form is a blue button labeled 'Avanti'.

INFORMAZIONI A DISPOSIZIONE

Una volta effettuato l'accesso avrai a disposizione la schermata principale con tutte le funzionalità di seguito elencate:

- 1. Dettagli Attrezzatura Selezionata:** un breve riepilogo con codice prodotto, descrizione, numero seriale e stato della garanzia.
- 2. Ticket Aperti:** elenco dei tuoi ticket che risultano al momento aperti per l'attrezzatura selezionata
- 3. Ticket Chiusi:** storico di tutti i ticket già risolti per l'attrezzatura selezionata

**MyAssistance.net**

Ciao: **CLIENTE DEMO SHOP** ecco i tuoi ticket per:

CJV300-160 - Plotter da stampa & taglio, MIMAKI CJV300-160, luce 160 cm. - seriale: XXXXXXXXXXXX - Fuori Garanzia Cambia Attrezzatura

Vedi Tariffe Apri un nuovo ticket per questa attrezzatura Esci

1

Dettagli Attrezzatura Selezionata

Codice	CJV300-160
Descrizione	Plotter da stampa & taglio, MIMAKI CJV300-160, luce 160 cm.
Seriale	XXXXXXXXXXXX
Stato Garanzia	Fuori Garanzia

2

Ticket Aperti

Clicca sulla riga per aprire i dettagli (I ticket in fase di assegnazione non hanno ancora dettagli da mostrare)

#	Numero Ticket	Data Apertura	Titolo
1	In fase di assegnazione	15/12/2022	Esempio apertura ticket

3

Ticket Chiusi

Clicca sulla riga per aprire i dettagli

#	Numero Ticket	Data Apertura	Data Chiusura	Titolo
---	---------------	---------------	---------------	--------

FUNZIONI A DISPOSIZIONE

Una volta effettuato l'accesso avrai a disposizione la schermata principale con tutte le funzionalità di seguito elencate:

- 1. Cambia Attrezzatura:** possibilità di cambiare attrezzatura rispetto a quella attualmente selezionata (potrai scegliere tra le attrezzature che risultano nel tuo installato. Se non trovi un'attrezzatura contatta il tuo rivenditore per farla aggiungere all'elenco).
- 2. Vedi Tariffe:** al click comparirà una tabella riepilogativa di tutte le tariffe attualmente in vigore per l'assistenza (dettaglio nelle pagine seguenti)
- 3. Apri nuovo ticket per questa attrezzatura:** al click viene aperta una form per l'inserimento dei dati (dettaglio nelle pagine seguenti)
- 4. Esci:** al click si effettua il logout e si torna alla homepage
- 5. Dettagli:** facendo click sulla riga relativa ad un ticket verrà aperta una nuova pagina con tutti i dettagli, gli scambi di comunicazione con l'assistenza e la possibilità di inserire nuove informazioni (dettaglio nelle pagine seguenti)

**MyAssistance.net**

Ciao: **CLIENTE DEMO SHOP** ecco i tuoi ticket per:

CJV300-160 - Plotter da stampa & taglio, MIMAKI CJV300-160, luce 160 cm. - seriale: XXXXXXXXXXXX - Fuori Garanzia

1
Cambia Attrezzatura

2
Vedi Tariffe

3
Apri un nuovo ticket per questa attrezzatura

4
Esci

Dettagli Attrezzatura Selezionata

Codice	CJV300-160
Descrizione	Plotter da stampa & taglio, MIMAKI CJV300-160, luce 160 cm.
Seriale	XXXXXXXXXXXX
Stato Garanzia	Fuori Garanzia

Ticket Aperti

Clicca sulla riga per aprire i dettagli (I ticket in fase di assegnazione non hanno ancora dettagli da mostrare)

#	Numero Ticket	Data Apertura	Titolo
1	In fase di assegnazione 5	15/12/2022	Esempio apertura ticket

TARIFFE ASSISTENZA TECNICA

Sul portale sono sempre pubblicate le tariffe aggiornate ed attualmente in vigore per tutti i servizi di assistenza offerti:

Tabella riepilogativa

Tariffe Assistenza Tecnica				IN GARANZIA		FUORI GARANZIA	
Codice	Descrizione	Listino	Min. fatturabile	Sconto	Prezzo scontato	Sconto	Prezzo scontato
ASS.CHIAM	Diritto fisso di chiamata	80,00 €	/	70%	24,00 €	0%	80,00 €
ASS.II.ASS	Ore di assistenza	150,00 €/h	2 ore	70%	45,00 €/h	0%	150,00 €/h
ASS.H.ONSITE	Ore di formazione ON-SITE	150,00 €/h	2 ore	Sconto 10% = 75,00 €/h			
ASS.H.ONLINE	Ore di formazione ON-LINE	150,00 €/h	1 ora	Sconto 70% = 45,00 €/h			
ASS.H.ONCENTER	Ore di formazione ON-CENTER	150,00 €/h	1 ora	Sconto 70% = 45,00 €/h			
ASS.ICC	Ore profili colore ICC	150,00 €/h	3 ore	Sconto 10% = 80,00 €/h			
ASS.INK	Ore cambio inchiostri	150,00 €/h	1 ora	Sconto 70% = 45,00 €/h			
ASS.KM	Rimborso chilometrico	0,80 €/km	/	Sconto 0% = 0,80 €/km			
ASS.PFR	Rimborso pernottamento	70,00 €/gg	/	Sconto 0% = 70,00 €/giorno			

NB: Per le tariffe orarie, dopo il minimo fatturabile, si considerano successivi blocchi da 30 minuti. Sia per le attrezzature in garanzia che per quelle fuori garanzia eventuali costi di viaggio aereo verranno addebitati al costo. Eventuali costi di trasporto di attrezzature o componenti, da e verso il cliente, verranno addebitate secondo il listino Trend vigente.

Le cifre sono oscurate perché quelle reali e aggiornate sono visibili on-line.

APERTURA NUOVO TICKET

Per aprire un nuovo ticket compilare questo modulo che si apre cliccando sul pulsante: **"Apri nuovo ticket per questa attrezzatura"**

Nuovo ticket per **CJV300-160 - Plotter da stampa & taglio,
MIMAKI CJV300-160, luce 160 cm. - seriale:
XXXXXXXXXXXXX - Fuori Garanzia**

Verrete ricontattati da un nostro tecnico entro **8 ore lavorative** per un check telefonico di 10 minuti. Se il check non è risolutivo, seguirà preventivo per intervento telefonico/teleassistenza o on-Site.
Nel caso di intervento telefonico/teleassistenza non risolutivo, l'importo di questo verrà detratto dal preventivo del successivo intervento on-Site.

Oggetto*

Esempio apertura ticket

Inserisci un breve titolo che identifichi il problema

Descrizione del problema*

Inserire qui una descrizione più chiara possibile del problema

Inserisci una descrizione il più possibile esaustiva

Nome*

Cognome*

Cliente

Demo

Carica foto e/o video esplicativi*

Sfoggia... Nessun file selezionato.

Per caricare più file tenere premuto CTRL e selezionare con un click un file alla volta. Formati accettati: .jpg, .jpeg, .png, .gif, .pdf, .eps, .ai, .cdr, mp4, .mov, .wmv, .flv, .avi, .mpg, .mpeg
Dimensioni Massime file: 10 Mega. Per inviare file di dimensioni maggiori usare [WeTransfer](#) indicando come destinatario la mail assistance@myassistance.net

Apri Ticket

DETTAGLI DEL SINGOLO TICKET

Facendo click sulla riga relativa ad un ticket verrà aperta una nuova pagina con tutti i dettagli, gli scambi di comunicazione con l'assistenza e la possibilità di inserire nuove informazioni:

Ticket Assistenza #XXX

Ciao: **Ragione Sociale** ecco i dettagli del ticket per: **Nome Modello (SN: XXXX-XX)**

Nota Bene: potrebbero essere necessarie fino a 24h lavorative prima che siano visibili gli ultimi aggiornamenti ad un ticket.

[Torna alla lista dei ticket](#)[Aggiungi Risposta](#)[Esci](#)

Storico degli eventi per il Ticket #XXX

Intervento in corso

Aww yeah, you successfully read this important alert message. This example text is going to run a bit longer so that you can see how spacing within an alert works with this kind of content.

Evento inserito in data 18/03/2022 da **Trend S.r.l.**

Richiesta di Intervento

Aww yeah, you successfully read this important alert message. This example text is going to run a bit longer so that you can see how spacing within an alert works with this kind of content.

Evento inserito in data 15/03/2022 dall'Utente **Nome Cognome** per conto dell'azienda: **Ragione Sociale**

Contatto telefonico

Aww yeah, you successfully read this important alert message. This example text is going to run a bit longer so that you can see how spacing within an alert works with this kind of content.

Evento inserito in data 18/03/2022 da **Trend S.r.l.**

Apertura Ticket

Aww yeah, you successfully read this important alert message. This example text is going to run a bit longer so that you can see how spacing within an alert works with this kind of content.

Evento inserito in data 15/03/2022 dall'Utente **Nome Cognome** per conto dell'azienda: **Ragione Sociale**

AGGIUNGI RISPOSTA

Facendo click sulla pulsante “**Aggiungi Risposta**” si arriva in fondo alla pagina dove c’è un piccolo modulo che consenti di inserire commenti, foto o video al ticket attualmente selezionato

Ticket Assistenza #XXX

Ciao: **Ragione Sociale** ecco i dettagli del ticket per: **Nome Modello (SN: XXXX-XX)**

Nota Bene: potrebbero essere necessarie fino a 24h lavorative prima che siano visibili gli ultimi aggiornamenti ad un ticket.

[Torna alla lista dei ticket](#)[Aggiungi Risposta](#)[Esci](#)

Aggiungi evento al ticket

Inserisci un breve titolo che identifichi il problema

Descrizione

Inserisci una descrizione il più possibile esaustiva

Nome

Cognome

Carica foto e/o video esplicativi*

Sfoggia...

Nessun file selezionato.

Per caricare più file tenere premuto CTRL e selezionare con un click un file alla volta. Formati accettati: .jpg, .jpeg, .png, .gif, .pdf, .eps, .ai, .cdr, mp4, .mov, .wmv, .flv, .avi, .mpg, .mpeg

Dimensioni Massime file: 10 Mega. Per inviare file di dimensioni maggiori usare [WeTransfer](#) indicando come destinatario la mail assistenza@myassistance.net

Aggiungi al Ticket

LIVE CHAT

Sul portale (in basso a destra) è sempre a disposizione la nostra live chat: per ogni dubbio o perplessità non esitare a contattarci!

eps, .ai, .cdr, mp4, .mov, .wmv, .flv, .avi, .r
assistenza@myassistance.net

● Parla con un operatore

... LIVE SUPPORT

Benvenuti al supporto online

Scegliere l'operatore con cui chattare:

☐

 ASSISTENZA TECNICA ●

☐

 Commerciale - Catia ●

☐

 Commerciale - Federica ●

☐

 Commerciale - Elena ●☐☐☐

Ragione Sociale

*

Il tuo nome

*

☒