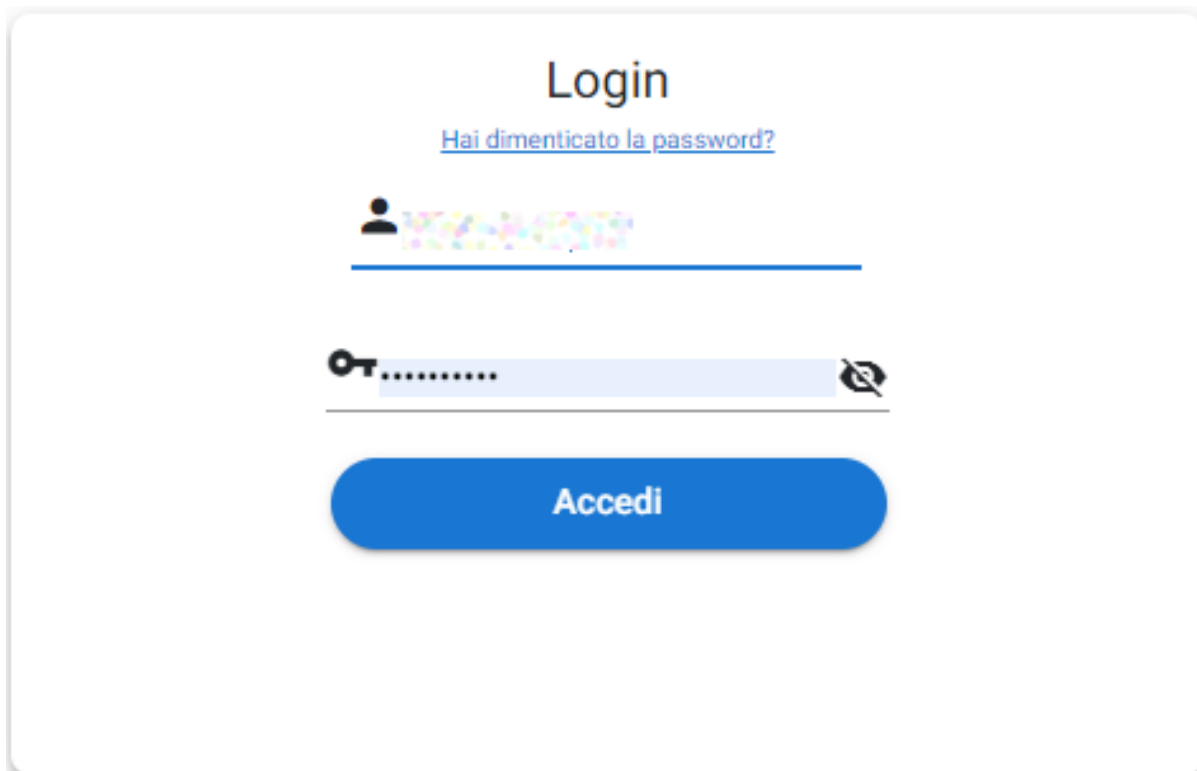


PORTALE ASSISTENZA TSD

AREA RIVENDITORI

PRIMO ACCESSO E LOGIN

Per accedere al nuovo portale, oltre alla propria user name comunicata da TELE System è necessario scegliere e salvare una propria password (minimo 9 caratteri, una lettera maiuscola e un simbolo)

A screenshot of a login form titled "Login". At the top, there is a link "Hai dimenticato la password?". Below this, there are two input fields: the first is for the username, with a person icon and a colorful mask; the second is for the password, with a key icon, a dotted mask, and an eye icon to toggle visibility. A blue "Accedi" button is positioned below the password field.

USER NAME:

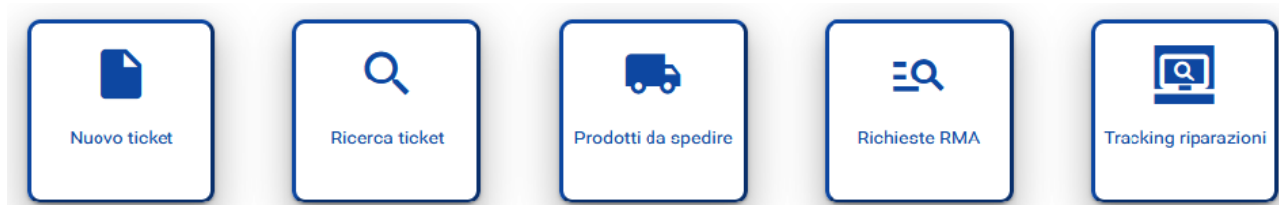
La user name da utilizzare è sempre il codice ID UTENTE che vi è stato assegnato da TELE System nella mail di registrazione

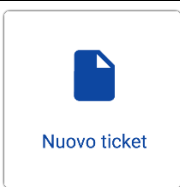
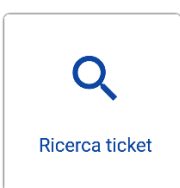


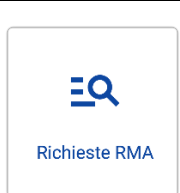


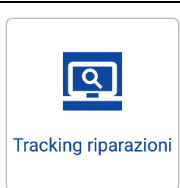

PASSWORD:

Al primo Log in il portale vi chiederà di creare una password (da conservare) per ogni nuovo accesso.

SCHERMATA HOME

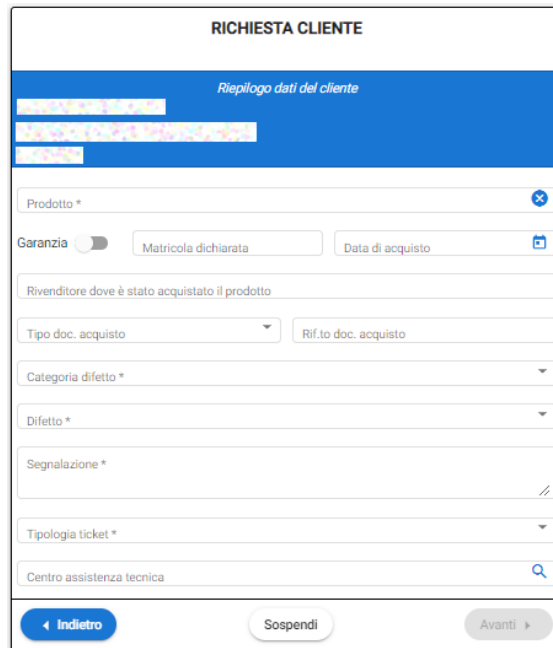
Una volta fatto il login sarà possibile avere accesso alla schermata HOME e alle varie funzionalità del portale.



 <p>Nuovo ticket</p>	<p>Per ogni singolo prodotto è necessario aprire un nuovo ticket. Un ticket può essere aperto per richiedere informazioni tecniche all'assistenza Tele System, oppure per aggiungere prodotti guasti al carrello e richiedere l'autorizzazione alla spedizione.</p>
 <p>Ricerca ticket</p>	<p>Il menù permette di consultare lo storico di tutti i ticket aperti a vostro nome. E' possibile affinare la ricerca utilizzando i vari filtri presenti (data, modello, stato riparazione, ecc...).</p>
 <p>Prodotti da spedire</p>	<p>All'interno è presente la lista dei prodotti per i quali è stata fatta richiesta di invio in riparazione. Il numero in alto a dx indica la quantità di prodotti che sono in attesa di ricevere autorizzazione.</p> <p>E' sufficiente entrare e cliccare su  per richiedere autorizzazione e ricevere in breve tempo via mail il numero ordine RMA necessario per la spedizione.</p>
 <p>Richieste RMA</p>	<p>All'interno del menù è possibile consultare lo stato degli ordini RMA aperti per invio in riparazione. Per ogni ordine RMA è possibile con il tasto  visualizzare nella finestra sottostante i ticket facenti parte l'ordine oppure stampare il dettaglio con il tasto </p>
 <p>Tracking riparazioni</p>	<p>Nel Tracking riparazioni è possibile visualizzare lo stato riparazione dei prodotti inviati in assistenza. Utilizzare i filtri presenti per affinare la ricerca e cliccare  in corrispondenza del ticket per aprire a destra il dettaglio della riparazione.</p>

NUOVO TICKET

All'apertura di un nuovo Ticket è necessario inserire correttamente tutti i dati relativi al prodotto e la tipologia di guasto/richiesta per cui si necessita assistenza. (fig.1)




The screenshot shows a mobile application form titled "RICHIESTA CLIENTE". At the top, there is a blue header with the text "Riepilogo dati del cliente" and three redacted fields. Below this, the form contains several input fields: "Prodotto *" (with a clear icon), "Garanzia" (with a toggle switch), "Matricola dichiarata", "Data di acquisto" (with a calendar icon), "Rivenditore dove è stato acquistato il prodotto", "Tipo doc. acquisto" (dropdown), "Rif.to doc. acquisto", "Categoria difetto *" (dropdown), "Difetto *" (dropdown), "Segnalazione *" (text area with a clear icon), "Tipologia ticket *" (dropdown), and "Centro assistenza tecnica" (with a search icon). At the bottom, there are three buttons: "Indietro" (left arrow), "Sospendi", and "Avanti" (right arrow).

Fig.1



Ai lati della schermata di apertura ticket saranno sempre presenti e accessibili due pulsanti:

▶ **STORICO TICKET**

da questo menù a tendina è possibile accedere alla lista completa dei ticket aperti. Nel caso di apertura di più ticket per lo stesso modello, con la funzione copia ticket  è possibile copiare il modello prodotto e modificare successivamente i dati (S/N, tipologia guasto ecc..).

INFO PRODOTTO ◀

Se presenti, sarà possibile accedere a note informative, FAQ o comunicazioni generali relative al prodotto selezionato.

Una volta inseriti correttamente tutti i dati richiesti nel form è possibile passare alla schermata di riepilogo ticket (fig.1), dove sono riportati tutti i dati appena inseriti e viene data la possibilità di inserire allegati (ad esempio copie scontrino o foto del difetto). In caso di modifiche/aggiunte è possibile tornare indietro con il relativo tasto  e inserire eventuali dati mancanti. Cliccare su SALVA  per confermare e continuare.

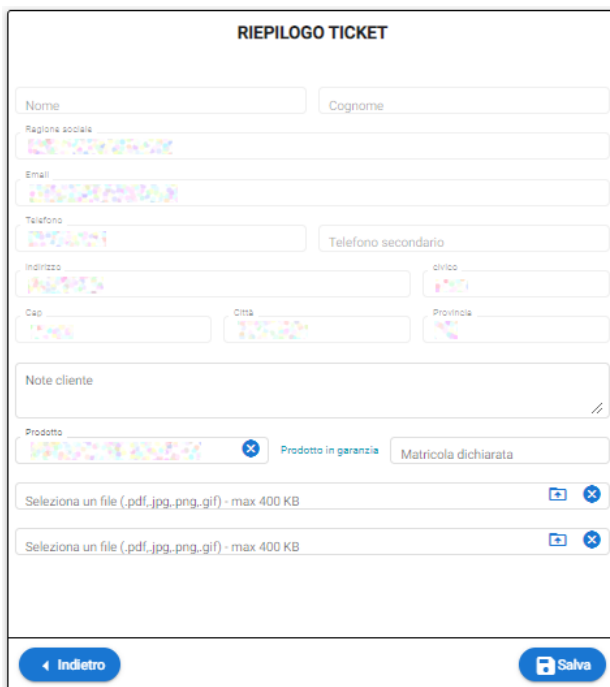


Fig.1

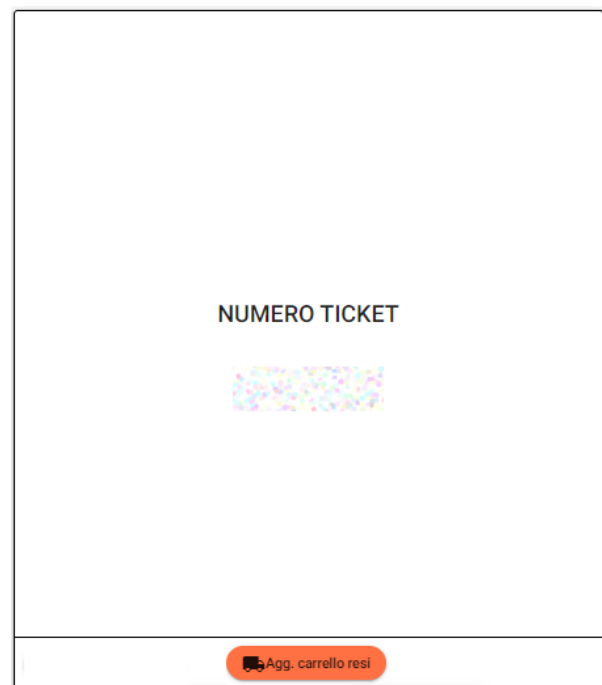



fig.2

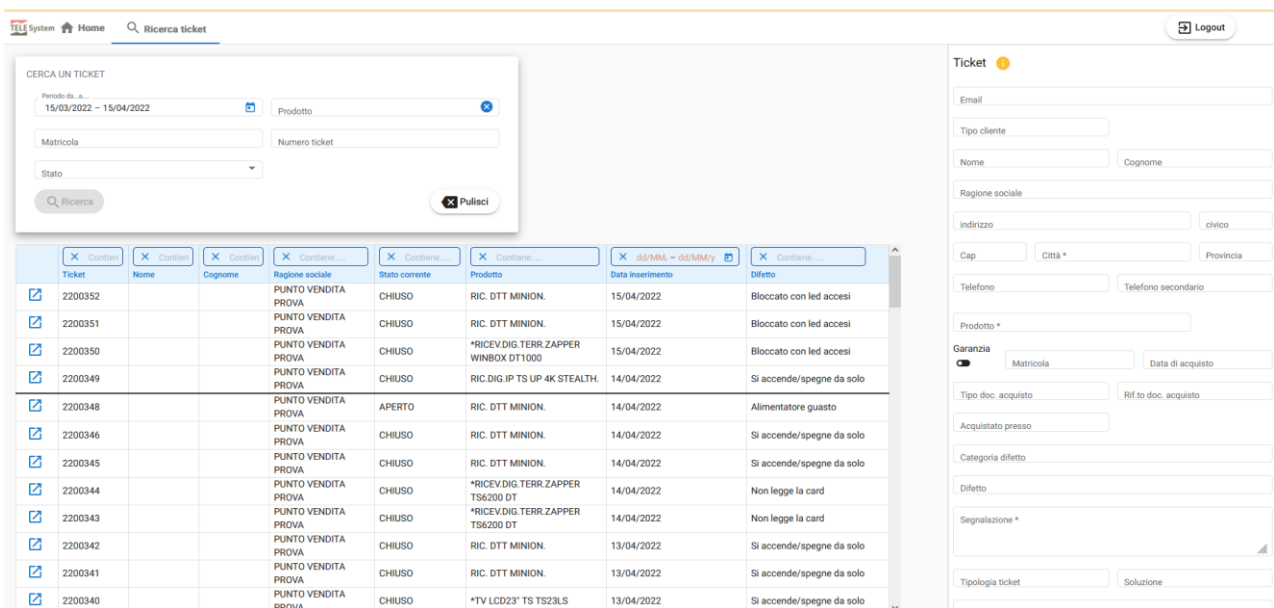
Cliccando su  il passaggio finale è la conferma dell'avvenuta corretta apertura del ticket (fig.2) L'ultimo passaggio sarà quello di decidere l'assegnazione del ticket:

 [AGGIUNGI AL CARRELLO RESI](#): il prodotto guasto viene inserito nel carrello per la richiesta di autorizzazione al reso da inviare a TELE System

[INVIA AI TECNICI](#): il ticket viene inoltrato ai tecnici, che daranno riscontro, sempre a mezzo portale, nel minor tempo possibile (a breve attivo).



RICERCA TICKET

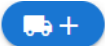
Con l'aiuto dei filtri disponibili all'interno di questo menù è possibile cercare tutti i ticket aperti e consultarne lo stato. (fig.1)




Ticket	Nome	Cognome	Ragione sociale	Stato corrente	Prodotto	Data inserimento	Difetto
2200352			PUNTO VENDITA PROVA	CHIUSO	RIC. DTT MINION.	15/04/2022	Bloccato con led accesi
2200351			PUNTO VENDITA PROVA	CHIUSO	RIC. DTT MINION.	15/04/2022	Bloccato con led accesi
2200350			PUNTO VENDITA PROVA	CHIUSO	*RICEV.DIG.TERR.ZAPPER WINBOX DT1000	15/04/2022	Bloccato con led accesi
2200349			PUNTO VENDITA PROVA	CHIUSO	RIC.DIG.IP TS UP 4K STEALTH.	14/04/2022	Si accende/spegne da solo
2200348			PUNTO VENDITA PROVA	APERTO	RIC. DTT MINION.	14/04/2022	Alimentatore guasto
2200346			PUNTO VENDITA PROVA	CHIUSO	RIC. DTT MINION.	14/04/2022	Si accende/spegne da solo
2200345			PUNTO VENDITA PROVA	CHIUSO	RIC. DTT MINION.	14/04/2022	Si accende/spegne da solo
2200344			PUNTO VENDITA PROVA	CHIUSO	*RICEV.DIG.TERR.ZAPPER TS6200 DT	14/04/2022	Non legge la card
2200343			PUNTO VENDITA PROVA	CHIUSO	*RICEV.DIG.TERR.ZAPPER TS6200 DT	14/04/2022	Non legge la card
2200342			PUNTO VENDITA PROVA	CHIUSO	RIC. DTT MINION.	13/04/2022	Si accende/spegne da solo
2200341			PUNTO VENDITA PROVA	CHIUSO	RIC. DTT MINION.	13/04/2022	Si accende/spegne da solo
2200340			PUNTO VENDITA PROVA	CHIUSO	*TV LCD23" TS TS23LS	13/04/2022	Si accende/spegne da solo


Fig.1

Una volta inserito il filtro e lanciata la ricerca, la lista dei ticket sarà visibile nella finestra sottostante. Premendo il tasto  a fianco di ogni singolo ticket, è possibile nella colonna di destra aprire e consultare tutti i dati relativi al prodotto. Per consultare le varie fasi di lavorazione del ticket è sufficiente cliccare l'icona .

Per tutti i ticket in stato "APERTO" o "ASSEGNATO" è possibile in qualsiasi momento aggiungerli al carrello resi per richiedere la spedizione in assistenza, semplicemente cliccando sul tasto  in alto a destra sulla finestra con tutti i dati del ticket.

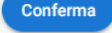
Per i ticket in stato "CARRELLO RMA", ovvero quelli per cui è stata fatta la richiesta di invio in riparazione, è possibile annullarli/toglierci dal carrello chiudendoli manualmente con il tasto .

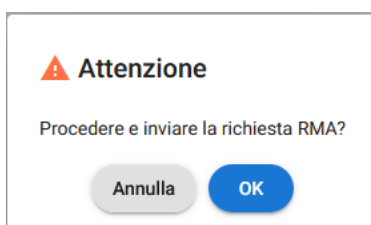
PRODOTTI DA SPEDIRE

Il numero indicato accanto all'icona carrello prodotti da spedire, indica che sono stati aggiunti prodotti per i quali viene chiesto l'invio in assistenza. La lista si aggiorna ogni qualvolta viene aggiunto un prodotto (l'aggiunta di un nuovo prodotto da spedire può essere fatta in qualsiasi momento, non è necessario farlo nello stesso momento). Se necessario utilizzare il pulsante  per rimuovere un prodotto dal carrello.

Premere su "conferma" per richiedere l'autorizzazione a spedire i seguenti prodotti:



Ticket	Prodotto	Desc. Prodotto	Data inserimento	Matricola
2200322	28000127	LED TV SOUND50 SMART4K	06/04/2022	50SS4K88888888
2200326	28053171	ANT TELESCOPICA X TS5050 TS07	06/04/2022	233412432
2200334	21005335	RIC. DTT MINION.	12/04/2022	
2200337	28000127	LED TV SOUND50 SMART4K	12/04/2022	50SS4K88888888
2200339	28000127	LED TV SOUND50 SMART4K	12/04/2022	50SS4K88888888

Se non ci sono altri prodotti da aggiungere è possibile premere il tasto  per inviare la richiesta di autorizzazione al reso a TELE System.



Confermare successivamente l'invio della richiesta di autorizzazione e attendere via mail la conferma da TELE System per procedere all'invio della merce.

STATO RICHIESTE RMA

In stato richieste RMA, servendosi dei filtri, è possibile consultare tutti gli ordini fatti per richiedere invio di merce in assistenza a TELE System. Cliccando il simbolo  è possibile aprire nella finestra sottostante la lista dei ticket facenti parte l'ordine oppure cliccare  per stampare il resoconto ordine RMA (fig.1)

Stato richieste RMA

Date: 15/04/2021 - 15/04/2022

Numero ordine: Ricerca








	Numero ordine	Rivenditore	Data inserimento	Data accettazione	DDT	Data DDT
	2200120	PUNTO VENDITA	15/04/2022	15/04/2022	eee	13/04/2022
	2200119	PUNTO VENDITA	06/04/2022	08/04/2022	1	07/04/2022
	2200118	PUNTO VENDITA	06/04/2022			
	2200117	PUNTO VENDITA	06/04/2022			
	2200116	PUNTO VENDITA	06/04/2022			
	2200115	PUNTO VENDITA	06/04/2022			
	2200114	PUNTO VENDITA	06/04/2022			

Fig.1

Stato richieste RMA

Date: 12/04/2021 - 12/04/2022

Numero ordine: Ricerca

Ticket	Stato prodotto	Prodotto	Desc Prodotto	Data inserimento	Maticola
2200326	RMA ACCETTATO	28000127	LED TV SOUND50 SMART4K	06/04/2022	50054K08888888
2200326	RMA ACCETTATO	2800371	ANT TELESCOPICA x TS6050 T507	06/04/2022	733472432
2200334	RMA ACCETTATO	2100335	RIC DTT MINION	12/04/2022	
2200337	RMA ACCETTATO	28000127	LED TV SOUND50 SMART4K	12/04/2022	50054K08888888
2200339	RMA ACCETTATO	28000127	LED TV SOUND50 SMART4K	12/04/2022	50054K08888888
2200341	RMA ACCETTATO	2100335	RIC DTT MINION	13/04/2022	
2200342	RMA ACCETTATO	2100335	RIC DTT MINION	13/04/2022	

Ticket 2200326

Nome: Cognome:

Rivenditore:

Indirizzo:

CAP: Città:

Prov:

Cell: Cell. (02)

Telefono: Telefono secondario:

Prodotto: (2800317) ANT TELESCOPICA x TS6050 T507

Garanzia: 233473432

Specifico cliente:

Superiore: Rif. di doc. acquisto:

Acquistato presso:

Completato presso:

BATTERIA:

Altre:





Specificato nelle esterne/relazione:

Imprimatur:

Stampato:

Invio PRODOTTO IN RIPARAZIONE: RMA accettato:


Fig.2

Richiamando con il tasto  i ticket presenti nell'ordine RMA selezionato, è possibile dalla finestra sottostante consultare nel dettaglio i vari ticket semplicemente cliccando il tasto . Nella colonna di destra (richiamabile con il pulsante ) verranno visualizzate tutte le informazioni. Le varie fasi della lavorazione del ticket sono sempre consultabili con il tasto  presente nella finestra ticket (fig.2).

TRACKING RIPARAZIONI

Servendosi dei filtri presenti all'interno di questo menù (fig.1) è possibile cercare lo stato di riparazione di ogni singolo prodotto inviato e consultare il tipo di intervento eseguito dall'assistenza tecnica TELE System.

CONTROLLA LO STATO DELLE TUE RIPARAZIONI

Periodo da... a...
 - 





Fig.1

In base ai filtri selezionati il portale farà visualizzare i ticket che corrispondono ai criteri di ricerca impostata (fig.2). Cliccare su  per aprire nella finestra di destra il dettaglio del ticket e del prodotto associato.









	<input type="button" value="X Contien"/>	<input type="button" value="X Contien"/>	<input type="button" value="X Contien"/>	<input type="button" value="X Contien"/>	<input type="button" value="X Conti"/>	<input type="button" value="X Contiene....."/>	<input type="button" value="X dd/ - dd/M"/>	<input type="button" value="X Contiene....."/>
	Numero RMA	Ticket	Stato corrente	Stato prodotto	Codice	Prodotto	Data fine lavorazione	Matricola
	2200337	22000013	IN ATTESA	RESO RIPARATO	21005335	RIC. DTT MINION.	28/04/2022	1234
	2200300	2200322	IN ATTESA	RESO RIPARATO	28000127	LED TV SOUND50 SMART4K	15/04/2022	50SS4K88888888
	2200284	2200314	CHIUSA	RESO RIPARATO	28000150	LED TV PALCO24 LED09 T2S2HEVC 2RCU	05/04/2022	88888888
	2200260	2200285	CHIUSA	RESO RIPARATO	28010004	*LETT.DIVX PLYR TS TS5.2VX	04/04/2022	112344566
	2200277	2200305	CHIUSA	RESO RIPARATO	28000127	LED TV SOUND50 SMART4K	31/03/2022	50SS4K20190019
	2200126	2200092	CHIUSA	RESO RIPARATO	28000140	LED TV PALCO40 SC10 T2S2HEVC	19/04/2022	
	2200223	2200230	CHIUSA	RESO RIPARATO	28000010	*TV LCD37" ORUM	31/03/2022	orum3720140078
	2200228	2200236	IN ATTESA	RESO RIPARATO	21005291	RIC.DIG.IP TS UP 4K STEALTH.	29/04/2022	

Fig.2




Nella parte destra della schermata tracking riparazioni (fig.3), vengono sempre visualizzati tutti i dettagli relativi alla riparazione del ticket selezionato dalla lista con il tasto . In questo modo è sempre possibile avere traccia del tipo di intervento eseguito o monitorare le varie fasi della riparazione con il tasto 

Fig.3

RMA numero **2200223** del **31-03-2022** QUESTA RIPARAZIONE È CHIUSA 

Operatore: **Gigi**

Segnalazione cliente ^

Difetto segnalato
ALIMENTAZIONE Spento completamente e non si accende
nessun led acceso

Prodotto in ingresso ^

(2800010) *TV LCD37" ORUM

Garanzia:

Tipo doc. acclarato: Rifer. doc. acclarato: Data di acclarato:

Matricola riscontrata: Aspetto esteriore:

Accessorio:

Attività di riparazione


Categoria effetto riscontrato: Effetto riscontrato:

Categoria	Causa riscontrata
CONNESSIONI	Connettore Antenna Staccato

Relazione:

Stato prodotto in uscita: Costo € IVA esclusa:

Posizione:

 Stampa