Allegato Procedura Apertura Ticket

Rete Dealer o similari

INDICE

1 MODALITÀ DI APERTURA TICKET BACK-OFFICE 2
1.1 Problemi relativi alle CARD SERVIZI 2
1.2 Apertura ticket via telefono 2
2 MODALITÀ DI APERTURA TICKET DI ASSISTENZA (HELPDESK) 1
2.1 Apertura ticket via e-mail 1
2.2 Apertura ticket via telefono 1

1 MODALITÀ DI APERTURA TICKET BACK-OFFICE

Il Back-Office Targa Telematics si occupa di gestire le seguenti richieste:

- **assistenza per problematiche durante il caricamento dati clienti e veicoli sul Portale Partner;**
- **sblocco targa e/o telaio su veicoli usati ex TARGA Telematics**
- **scollegamento dispositivi per nuove installazioni per cambio veicolo stesso cliente;**
- **affiliazione nuovi utenti Portale Partner (ad ogni e-mail può corrispondere un solo accesso);**
- **registrazione account installatori / collaudatori / "App Collaudi".**

ATTENZIONE: Le richieste devono essere trasmesse solo previo invio della mail. In caso di richieste urgenti è possibile è possibile integrare l'e-mail contattando telefonicamente il BackOffice.

Apertura ticket via e-mail

- Inviare le mail al seguente indirizzo: ***backoffice@targatelematics.com***
- Nell'oggetto della mail indicare:
  - Numero Pratica Portale Partner
  - Identificativo veicolo (targa, telaio, ecc.)
  - Tipologia di richiesta (Es. di oggetto: 1234567 - TA888GA - CARICAMENTO VEICOLO)
- Allegare, se possibile, foto/screenshot che aiutino ad individuare la tipologia di problemi
- Indicare un nominativo e un contatto telefonico per essere eventualmente richiamati per approfondimenti

1.1 Problemi relativi alle CARD SERVIZI

- Qualora il Dealer avesse problemi di inserimento delle Card, dovrà scrivere a: **card.distributori@targatelematics.com** riportando il numero di Card non utilizzabile.
  I colleghi provvederanno in tempi rapidi a fornire un numero di card libero ed utilizzabile.

1.2 Apertura ticket via telefono

- Servizio attivo dal lunedì al venerdì dalle 09 alle 13 e dalle 14 alle 16.
  Chiamare lo 011 2399311 e scegliere la lingua (1) e poi selezionare 4.
- Avere a disposizione le seguenti informazioni:
  - Numero Pratica Portale Partner
  - Targa e/o telaio
  - modello veicolo
  - nome del Cliente
  - codice dispositivo se disponibile

2 MODALITÀ DI APERTURA TICKET DI ASSISTENZA (HELPDESK)

In caso di necessità, si può aprire un ticket di assistenza tecnica chiamando o scrivendo a Helpdesk Targa Telematics. È sempre consigliato utilizzare il telefono esclusivamente per problemi da verificare e risolvere in tempo reale. Si consiglia invece di scriverci per casi più complessi che richiedono ulteriori analisi e verifiche approfondite.

Gli operatori sono attivi per gestire le seguenti casistiche:

- **problemi di funzionamento/installazione device;**
- **problemi con funzioni specifiche degli applicativi (Portale Partner, App Collaudi, App My Vehicle Care, ecc.)**

2.1 Apertura ticket via e-mail

- Inviare le mail al seguente indirizzo: ***help.desk@targatelematics.com***
- Nell'oggetto della mail indicare:
  - Nome Dealer/Installatore o Nome Cliente
  - Codice IMEI dispositivo o Identificativo veicolo (targa, telaio, ecc.)
  - Tipologia del problema segnalato (l'elenco potrà variare nel corso del tempo sulla base delle casistiche incontrate):
    - Rossi Srl
    - Dispositivo 869769000211593
    - Il collaudo non va a buon fine perché segnale GPS non raggiugibile

    oppure;

    - Mario Rossi
    - TA888GA
    - Credenziali *"App My Vehicle Care"* non pervenute

- Allegare, se possibile, foto/screenshot che aiutino ad individuare la tipologia di problemi.
- Indicare un contatto telefonico nel caso in cui sia necessario da parte nostra chiedere approfondimenti.

2.2 Apertura ticket via telefono

- Servizio attivo dal lunedì al venerdì dalle 09 alle 13 e dalle 14 alle 18.
  Chiamare lo 011 2399311 e scegliere la lingua (1) e poi selezionare 3.
- Specificare Ragione Sociale
- Avere a disposizione le seguenti informazioni: targa e/o numero pratica, numero del dispositivo, nome e numero di telefono del cliente.

Targa Telematics S.p.A. Sede legale e amministrativa - Via E. Reginato, 87 - 31100, Treviso - Italia Tel. +39 0422 247 911 Codice SDI: SUBM70N - C.F. P. Iva e Reg. Imp. di Treviso 08454400014 – Capitale Sociale € 1.708.337 i.v. targatelematics@pec.it - www.targatelematics.com

Sede Operativa - Via Tollegno 16 - 10154 Torino Italia Tel. +39 011 23 993 11
Regno Unito The Charter Building Uxbridge Greater London UB8 1JG Tel. +44 (0) 333 577 8889
Francia Tour Coeur Défense 110 Esplanade du Général de Gaulle 92931 Paris La Défense Tel. +33 1 84 60 80 30
Portogallo Lagoas Park Edificio 7 - Primo Piano 2740-244 Porto Salvo Tel. +351 218 230 904
Spagna Avenida del Arroyo del Santo 6 - Quarto Piano 28042 Madrid Tel. +34 910 602 644