

Come aprire un ticket sull'Online Service Center

Guida rapida per ottenere assistenza in pochi e semplici passaggi.

1

Accedi al portale SMA

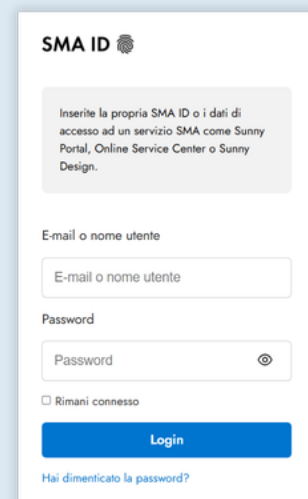
Vai su portal.sma.energy e fai il login.

Se non ricordi la password, fai il **reset password**.

Se accedi per la prima volta, crea il tuo profilo compilando i campi richiesti.

! Ricorda:

Se i tuoi colleghi e la tua azienda usano già il portale di SMA, allora dovranno invitarti **attraverso le sezione Dipendenti** presente nel loro profilo. Potrai essere aggiunto solo dai dipendenti che hanno il ruolo di "Amministratore" (potrai consultare queste informazioni direttamente dall'elenco Dipendenti). Solo in questo modo sarai **collegato correttamente all'SMA ID della tua azienda** e aprire ticket visionabili da tutti i dipendenti.




2

Gestisci il messaggio funzionalità limitata

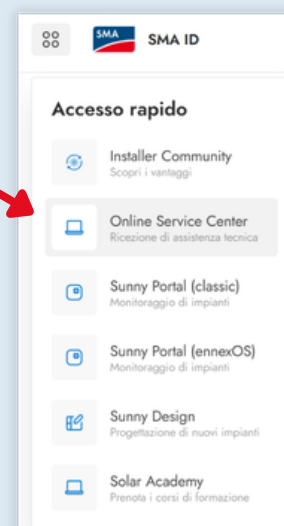
Dopo il login potrebbe apparire un messaggio di "Funzionalità limitata". Non preoccuparti e clicca su **Vai alle impostazioni dell'account**.

3

Apri l'Online Service Center

Se ti viene mostrata nuovamente la schermata iniziale, clicca su Login oppure procedi direttamente.

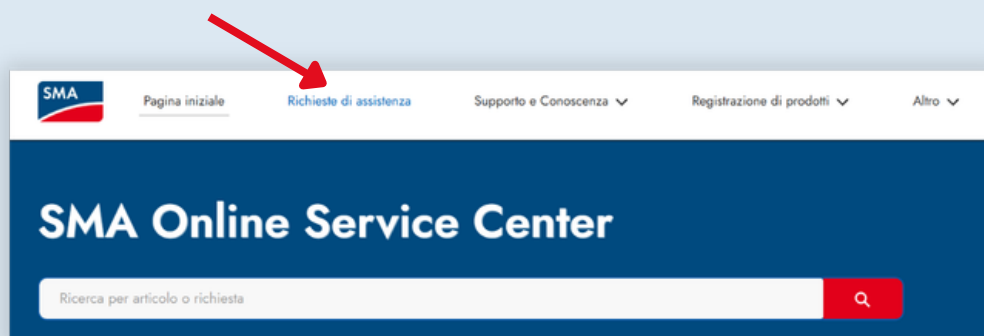
In alto a sinistra **clicca sui quattro pallini** accanto al logo SMA. Dal menù a tendina seleziona **Online Service Center**.



4

Crea una richiesta di assistenza

All'interno dell'Online Service Center, seleziona la sezione **Richieste di assistenza**. Compila il ticket con tutte le informazioni richieste in base alle tue esigenze.

**5**

Salva il numero di ticket

Dopo l'invio, otterrai il numero di ticket che dovrai inserire in chiamata.

6

Contatta la SMA Service Line

Chiama il **+39 02 89347299** e inserisci il numero di ticket richiesto dalla voce registrata.

A questo punto, riceverai assistenza telefonica.



! Suggerimento:

Questa procedura vale per ogni cliente o dipendente **che non ha mai effettuato la registrazione** sul portale [SMA ID](#). Dopo questi passaggi, dalla volta successiva in poi potrai entrare direttamente sull'[Online Service Center](#) e aprire ticket senza passare per il portale SMA ID.

Novità: il Chatbot di SMA

Da oggi puoi aprire un ticket direttamente **tramite il Chatbot** disponibile cliccando l'icona in basso a destra nell'[Online Service Center](#).

Ti basterà fornire poche informazioni sul problema riscontrato e il chatbot **creerà automaticamente la richiesta di assistenza** e ti assegnerà **un numero di case** da comunicare durante la chiamata alla Service Line.

