



AREA RISERVATA

0 MESSAGGI DA LEGGERE

11 IN ATTESA

13 RICHIESTE ATTIVE

1 RICHIESTE CHIUSE

Home | Assistenza

Richieste Attive

Da inviare

Inviato

In assistenza

In arrivo

Consegnate

Chiuse

Tool Diagnostica

Manuale Utente

Logout

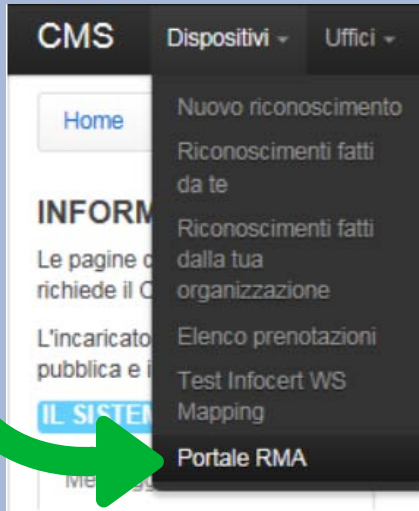
ID	Status RMA	CCIAA	Sede	#invio	#ritorno	Status Ticket	Aperto	Aggiornato	
000314	IN ASSISTENZA	CCIAA Napoli	Ufficio principale	TNT000314		IN LAVORAZIONE	11-02-2019 10:53	4 giorni fa	
000312	IN ASSISTENZA	CCIAA Napoli	Ufficio principale	TNT000314		IN LAVORAZIONE	11-02-2019 10:50	4 giorni fa	
000311	INVIATO	CCIAA Napoli	Ufficio principale	INF000311		IN LAVORAZIONE	31-01-2019 16:10	15 giorni fa	
000310	DA INVIARE	CCIAA Napoli	Ufficio principale			IN LAVORAZIONE	31-01-2019 15:00	15 giorni fa	
000308	INVIATO	CCIAA Napoli	Ufficio principale	brt00000052555		IN LAVORAZIONE	31-01-2019 14:45	15 giorni fa	
000307	DA INVIARE	CCIAA Napoli	Ufficio principale			IN LAVORAZIONE	31-01-2019 08:07	15 giorni fa	
000299	DA INVIARE	CCIAA Napoli	Ufficio principale			IN LAVORAZIONE	16-01-2019 15:42	16 giorni fa	

# DIGITALDNA KEY

Diagnostica e Procedura di Restituzione  
tramite Portale RMA

# 1 ACCESSO AL PORTALE RMA

E' obbligatorio effettuare sempre l'accesso dal menù Dispositivi del portale CMS



AREA RISERVATA

MESSAGGI DA LEGGERE: 0  
IN ATTESA: 11  
RICHIESTE ATTIVE: 13  
RICHIESTE CHIUSE: 1

Home | Assistenza

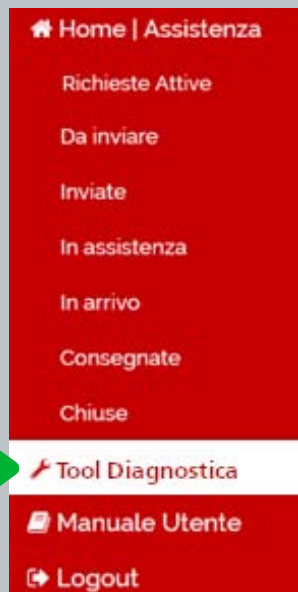
Richieste Attive

ID	Status RMA	CCIAA	Sede	#invio	#ritorno	Status Ticket	Aperto	Aggiornato
000314	IN ASSISTENZA	CCIAA Napoli	Ufficio principale	TNT000314		IN LAVORAZIONE	11-02-2019 10:53	4 giorni fa
000312	IN ASSISTENZA	CCIAA Napoli	Ufficio principale	TNT000314		IN LAVORAZIONE	11-02-2019 10:50	4 giorni fa
000311	INVIATO	CCIAA Napoli	Ufficio principale	INF000311		IN LAVORAZIONE	31-01-2019 16:10	15 giorni fa
000310	DA INVIARE	CCIAA Napoli	Ufficio principale			IN LAVORAZIONE	31-01-2019 15:00	15 giorni fa
000308	INVIATO	CCIAA Napoli	Ufficio principale	brt0000052555		IN LAVORAZIONE	31-01-2019 14:45	15 giorni fa
000307	DA INVIARE	CCIAA Napoli	Ufficio principale			IN LAVORAZIONE	31-01-2019 08:07	15 giorni fa
000299	DA INVIARE	CCIAA Napoli	Ufficio principale			IN LAVORAZIONE	16-01-2019 15:42	16 giorni fa

I campi CCIAA e Sede riportano l'ufficio selezionato sul portale CMS

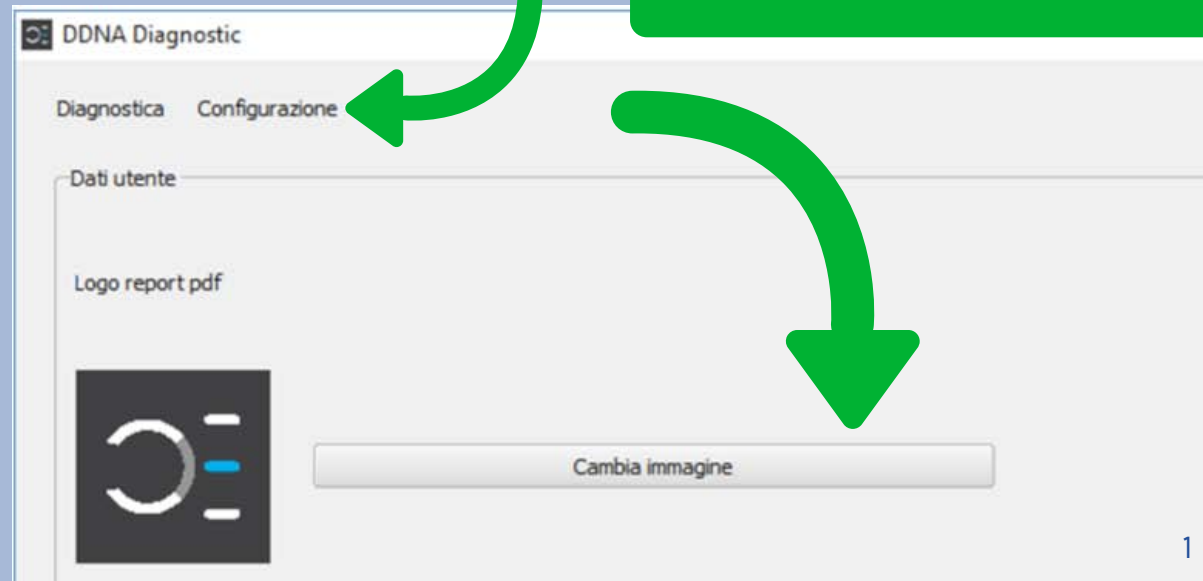
# 2 installazione DDNA DIAGNOSTIC

scarico ed installo il tool seguendo la procedura guidata



- eseguo il tool
- seleziono la voce Configurazione
- carico il logo della CCIAA

! l'installazione del tool deve essere eseguita una sola volta su ogni pc

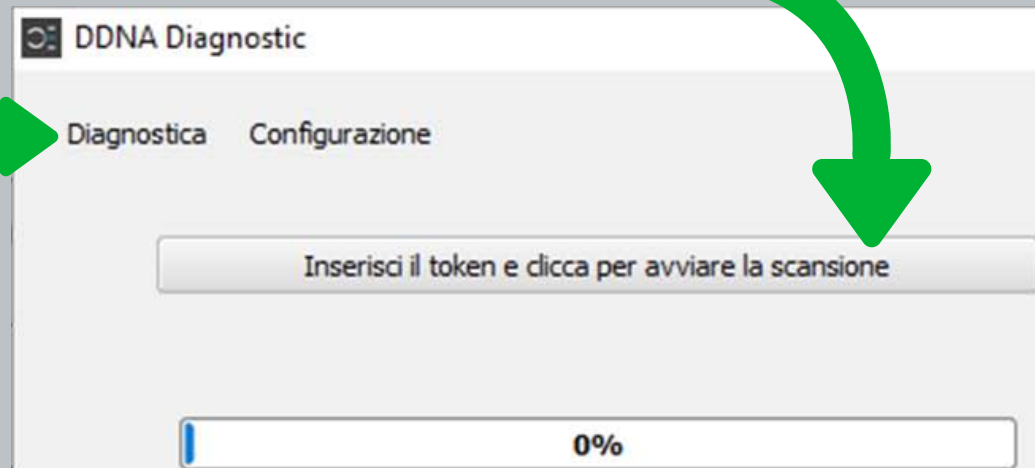


# 3 PROCEDURA RMA

Inserisco la DigitalDNA Key nella porta USB del computer e posiziono l'interruttore di alimentazione su ON



Nella sezione Diagnostica avvio la scansione e attendo il completamento dell'operazione



Se il tool rileva un errore, con il comando "Invia report" genero un nuovo ticket RMA



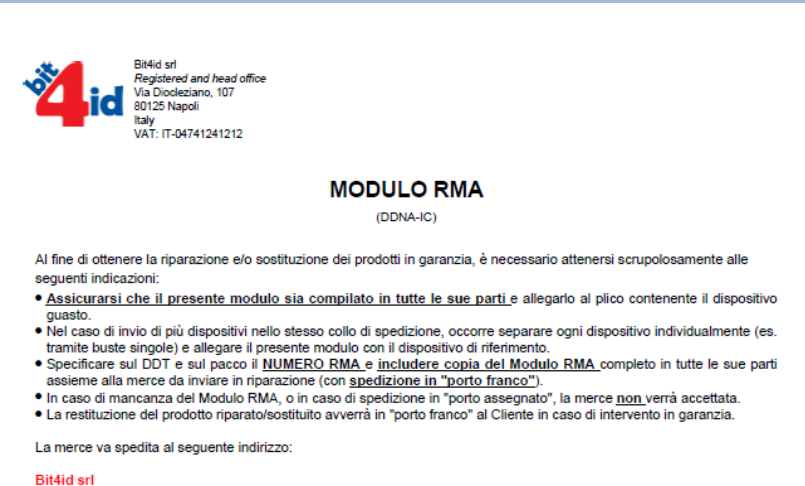
Sul portale RMA è visibile il nuovo ticket pronto per l'invio

000315

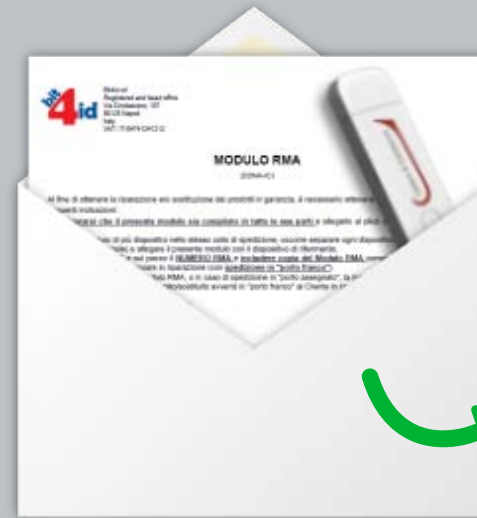
DA INVIARE



Dal portale,  
scarico e stampo il modulo RMA  
relativo al ticket



Spedisco la DigitalDNA KEY  
e il modulo RMA



Bit4id srl  
DDNA-IC  
Via Diocleziano, 107  
80125 Napoli



Inserisco il tracking  
della spedizione  
sul portale RMA



Il ticket RMA è in viaggio  
verso l'assistenza

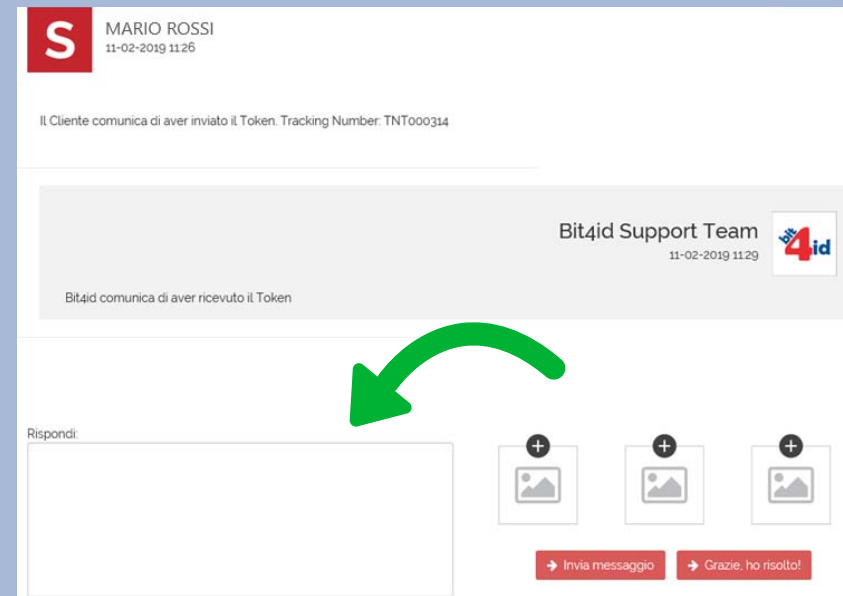


**!** E' consigliato effettuare  
spedizioni MASSIVE  
per più ticket RMA

Monitoro la lavorazione e  
comunico in chat con l'assistenza  
selezionando l'ID del ticket



000315



## IN LAVORAZIONE

La DigitalDNA Key è arrivata in assistenza ed il ticket è in fase di elaborazione da parte dei tecnici

! Il primo messaggio, automaticamente compilato, conferma l'avvio della procedura: «Inserimento automatico ticket tramite DDNA Diagnostic Tool»

## DA LEGGERE

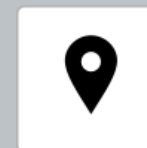
Ho ricevuto un messaggio relativo alla richiesta di assistenza

## IN ARRIVO

la DigitalDNA Key è in viaggio dall'assistenza alla CCIAA



Ricevo la DigitalDNA Key



Confermo la corretta ricezione sul portale RMA

## CONSEGNATO

La spedizione è andata a buon fine

! E' possibile operare su più ticket tramite la funzione "Selezione Multipla"

## RISOLTO

Il ticket ha avuto esito positivo. Posso comunicare ancora con l'assistenza in chat.

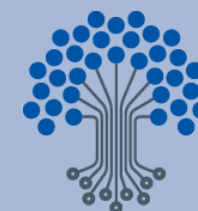
## CHIUSO

La procedura si è conclusa, la chat è disattivata per questo ticket

contatti assistenza

 049 8089610

 [odr@infocamere.it](mailto:odr@infocamere.it)



**IC**  
InfoCamere