

INFORMAZIONI DA TRASMETTERE AD ULTRONEO PER RICHIEDERE ASSISTENZA IN CASO DI PROBLEMATICHE TECNICHE

In caso di problematiche tecniche, richiedere supporto all'assistenza tecnica di GetYourBill o GetYourCash a seconda della natura del problema, contattando l'assistenza nelle seguenti modalità:

	GetYourBill (scontrini e fatture)	GetYourCash (incassi)
Mail	assistenza@getyourbill.ultroneo.com	assistenza@getyourcash.ultroneo.com
Telefono	0432 1843374 interno 1	0432 1843374 interno 1
Ticket	http://93.43.212.33:8090/wquest/composer#%7Cfor%7Cmforticketing selezionando Tecnico GetYourBill	http://93.43.212.33:8090/wquest/composer#%7Cfor%7Cmforticketing selezionando Tecnico GetYourCash

Nella richiesta di assistenza inserire, con la massima accuratezza possibile, le seguenti informazioni:

- Ragione sociale
- Partita IVA
- Quale operazione si stava eseguendo quando si è verificato il problema
- Riportare una descrizione accurata della problematica
- Data ed ora in cui si è verificato il problema
- Sistema o dispositivo sul quale si è verificato il problema tipologia – marca – modello

Solo per problematiche relative all'incasso GetYourCash:

- Aggiungere l'importo della transazione che ha creato il problema
- Inviare tempestivamente i **log** e il **numero device** sul quale si è verificato il problema, seguendo la procedura:
 - 1) entrare nell'applicazione, cliccare sulle 3 linee del menù in alto a sinistra;
 - 2) cliccare sulla scritta "**Invio dei log**" in basso a sinistra;
 - 3) all'apertura del pop up cliccare "**Conferma**";
 - 4) aggiungere alla richiesta di assistenza, i primi **6 caratteri** del numero "**Device**" presente sotto "invio dei log" e "versione";

