



Versione in bozza per l'operazione pilota

# Sportello di assistenza online (OSD) Manuale

## Indice dei contenuti

1. Definizione dei termini.....	3
2. Introduzione.....	4
3. Registrazione dell'utente .....	5
4. Registrazione utente / Login.....	6
5. Cruscotto.....	8
6. Registrazione (VIN) .....	9
7. Soluzione di guasto (ALL).....	17
8. Amministrazione SRV.....	25
9. Caratteristiche evidenti.....	28
10. Logistica.....	33
11. Supporto.....	34
12. Domande frequenti (FAQ).....	36

Versione in bozza per l'operazione pilota

## 1. Definizione dei termini

I seguenti termini sono utilizzati nel presente documento con il significato specificato.

<b>Termine</b>	<b>Spiegazione</b>
Attivo VIN	<i>La scheda "Active-VIN" contiene tutte le allocazioni SRV/VIN attive.</i>
ALL	<i>Soluzione di guasto</i>
UDSC	<i>Ufficio federale della dogana e della sicurezza dei confini</i>
Dati utente	<i>Si tratta del "nome utente" e della "password".</i>
Registrazione dell'utente	<i>L'avvenuta registrazione dell'utente è un prerequisito per l'utilizzo dell'APP NATRAS. La registrazione dell'utente è possibile solo nell'Online-Service-Desk (OSD).</i>
SRV	<i>Sistema di rilevazione dei veicoli</i>
Registrazione SRV	<i>Questa è la procedura di registrazione del sistema di rilevazione dei veicoli (SRV)</i>
Numero di telaio	<i>Non vi è alcuna differenza tra il numero di telaio e il numero di identificazione del veicolo. Tuttavia, il termine numero di telaio è ancora utilizzato nella patente di guida CH.</i>
Dati del veicolo	<i>I seguenti termini fanno parte della definizione: numero di identificazione del veicolo, targa, costruttore del veicolo, designazione del veicolo.</i>
VIN	<i>VIN è l'acronimo di numero di identificazione del veicolo. Non vi è alcuna differenza tra il numero di telaio e il numero di identificazione del veicolo. Il termine numero di telaio è ancora utilizzato nel documento di immatricolazione CH.</i>
Conto del titolare	<i>Il conto del titolare è l'account in cui avviene la registrazione dell'utente dell'Online-Service-Desk (OSD).</i>
Inattivo VIN	<i>La scheda "VIN inattivi" contiene tutti i VIN registrati dall'utente.</i>
OSD	<i>Online-Service-Desk, è necessario per la registrazione di un detentore valido.</i>
Canale di trasmissione sicuro (più sicuro)	<i>È il canale sicuro che l'utente ha selezionato al momento della registrazione nell'Online-Service-Desk (OSD) per ricevere il codice di verifica. È possibile scegliere tra telefono cellulare o e-mail.</i>
Codice di verifica	<i>Questo codice viene comunicato all'utente ogni volta che accede all'Online-Service-Desk (OSD) e all'APP NATRAS sul canale precedentemente selezionato nell'Online-Service-Desk (OSD) (telefono cellulare o e-mail). Il codice di verifica scade dopo 5 minuti e deve essere richiesto nuovamente.</i>
Amministratore del conto	<i>Utenti con diritti di amministrazione</i>

Menu laterale	<i>Menu a sinistra dell'applicazione</i>
Menu di selezione	<i>Menu nella barra superiore dell'applicazione</i>

## 2. Introduzione

L'Online-Service-Desk è il punto di contatto centrale e di prima istanza per i titolari che necessitano di supporto nell'utilizzo della soluzione offerta da NATRAS. L'applicazione è composta dai seguenti elementi, il cui funzionamento è spiegato nei capitoli corrispondenti di questo manuale:

- registrazione dell'utente → [capitolo 3](#)
- registrazione utente / Login → [capitolo 4](#)
- cruscotto → [capitolo 5](#)
- registrazione (VIN) → [capitolo 6](#)
- soluzione di guasto (ALL) → [capitolo 7](#)
- amministrazione del SRV → [capitolo 8](#)
- caratteristiche evidenti → [capitolo 9](#)
- logistica → [capitolo 10](#)
- supporto → [capitolo 11](#)
- domande frequenti → [capitolo 12](#)

### 2.1. Presentazione dei contenuti

Per facilitare all'utente l'orientamento in questo manuale, sono stati scelti diversi metodi di presentazione e descrizione, descritti brevemente di seguito.

- Per un migliore orientamento, in questo manuale vengono utilizzati termini come menu laterale e menu di selezione.
- I nomi dei campi o delle voci di menu corrispondenti sono indicati *in corsivo*.
- In vari punti sono presenti punti interrogativi ⓘ, che forniscono all'utente informazioni dirette sugli elementi.

**Menu laterale:** È la barra di navigazione sul lato sinistro dell'applicazione, che descrive le voci di menu elencate verticalmente con il corrispondente effetto di passaggio del mouse.

Per motivi di migliore leggibilità, in questo manuale si utilizza il maschile generico di "utente" o "detentore". Naturalmente, entrambi i sessi sono sempre intesi allo stesso modo.

### 3. Registrazione dell'utente

Affinché un detentore possa utilizzare l'Online-Service-Desk e altri servizi NATRAS, è necessaria una registrazione verificata e confermata da NATRAS. A tal fine, i dati del detentore e dell'amministratore del conto devono essere inseriti una sola volta.

Il relativo processo di registrazione consiste nelle seguenti tre fasi:

- inserire i dati di contatto del custode → [capitolo 3.1](#)
- conferma dell'indirizzo e-mail dell'amministratore dell'account → [capitolo 3.2](#)
- conferma del secondo fattore di protezione dell'account (2FA) → [capitolo 3.3](#)

#### 3.1 Inserimento dei dati di contatto del custode

Nella prima fase, al titolare viene chiesto di inserire le informazioni e i dati di contatto. Si noti che i dati di contatto devono essere quelli della persona autorizzata dal titolare a svolgere tutte le azioni per conto del titolare (amministratore del conto). I dati insufficienti o mancanti sono contrassegnati da un riquadro rosso nel campo corrispondente (ad esempio, l'indirizzo e-mail):

E-mail Address

**Importante:** la persona fisica responsabile dell'amministrazione di TTPCP III all'interno dell'azienda (amministratore del conto) deve essere inserita come utente che effettua questa registrazione. L'amministratore del conto può successivamente aggiungere altri utenti e regolarne l'accesso.

#### 3.2 Conferma dell'indirizzo e-mail dell'amministratore dell'account

Dopo aver inserito i dati, viene visualizzato un messaggio che chiede all'utente di confermare la conferma inviata via e-mail.

L'utente deve quindi confermare il link corrispondente nell'e-mail. A seconda delle impostazioni dell'utente, l'e-mail inviata automaticamente può essere spostata nella cartella spam e deve essere modificata dall'utente.

**IMPORTANTE:** il link di conferma è valido per 10 minuti; se non si riceve la conferma entro questo tempo, è necessario ripetere la procedura di registrazione.

### 3.3 Conferma del 2° fattore di protezione dell'account (2FA)

Per motivi di sicurezza, NATRAS richiede l'autenticazione a due fattori (2FA) obbligatoria via e-mail o SMS per proteggere i dati del titolare. Facendo clic sul link contenuto nell'e-mail di conferma (→ vedere [capitolo 3.2](#)), l'utente viene indirizzato direttamente alla pagina corrispondente, dove inserisce il numero di cellulare desiderato, che viene utilizzato per tutte le transazioni del titolare del conto.

Se l'utente ha inserito correttamente i dati rilevanti e ha compilato le Condizioni generali di contratto, l'accordo sulla protezione dei dati e i dati per l'accordo sui dati dell'ordine (che seguirà dopo l'approvazione), i dati del conto verranno controllati da NATRAS. Questa operazione può richiedere fino a 10 giorni lavorativi; lo stato corrispondente viene visualizzato all'utente a colori e con i simboli corrispondenti direttamente dopo il login.

Nota: dopo aver confermato la registrazione, i dati di contatto possono essere personalizzati dal rispettivo utente (→ vedere [capitolo 4.2](#)).

## 4. Registrazione utente / Login

Una volta confermata la registrazione, l'utente può accedere alla schermata iniziale inserendo i dati dell'utente (nome utente e password). All'utente viene quindi inviato un codice di verifica tramite il canale di trasmissione sicuro di sua scelta (SMS o e-mail), che deve essere inserito.

### 4.1 Password dimenticat?


Se un utente ha dimenticato la propria password, può aggiornarla autonomamente utilizzando la funzione reimposta password. Per farlo, deve cliccare sulla nota corrispondente nella pagina di login e deve inserire l'indirizzo e-mail memorizzato nell'Online-Service-Desk.

All'indirizzo e-mail indicato viene quindi inviato un link che può essere utilizzato per reimpostare la password. A seconda delle impostazioni dell'utente, l'e-mail inviata automaticamente può essere spostata nella cartella spam e deve essere modificata dall'utente.

**IMPORTANTE:** il link corrispondente è valido per 10 minuti; se non si riceve conferma entro questo tempo, è necessario ripetere la procedura di reset. Non è possibile fornire informazioni telefoniche sul conto del titolare agli utenti che non hanno uno stato di registrazione.




#### 4.2 Amministrazione degli utenti

La gestione degli utenti è accessibile tramite l'icona del profilo corrispondente  nell'angolo in basso a sinistra dell'applicazione.

Se l'utente clicca su questo simbolo, vengono visualizzati i dati corrispondenti, a seconda dei suoi diritti di accesso. Oltre al numero di conto del proprietario, sono presenti anche i relativi dati di contatto.

Se desiderano modificare l'indirizzo e-mail o il numero di cellulare, possono farlo direttamente in quest'area, ma devono inserire un codice di verifica inviato loro.

**Utenti con diritti di amministrazione:** Se l'utente ha i diritti di amministrazione appropriati, ha la possibilità di creare altri utenti. A tale scopo, selezionare l'opzione Account tramite l'icona dell'account corrispondente .

**Nota:** se un utente non ha diritti di amministrazione, la selezione "Account" non viene visualizzata.

Facendo clic sul pulsante *Invita*, all'utente viene mostrato un modulo che può utilizzare per creare un nuovo utente.

Per l'apertura del conto è necessario fornire un indirizzo e-mail valido a cui il nuovo utente abbia accesso. La verifica del 2° fattore (telefono cellulare) deve essere effettuata dal nuovo utente.

Una volta completato l'invito, l'amministratore può concedere le autorizzazioni per l'account.

**IMPORTANTE:** il titolare è responsabile dell'aggiornamento delle autorizzazioni di accesso; a tal fine, solo gli utenti con l'autorizzazione appropriata (amministratori dell'account) possono creare e/o disattivare utenti.

## 5. Cruscotto

I vari moduli di Online-Service-Desk sono accessibili tramite il dashboard. A tal fine, l'utente deve cliccare sui rispettivi titoli. Il cruscotto fornisce anche informazioni sui processi aperti e completati.

### Registrazione VIN:

- attivo: ora il numero di VIN registrati autorizzati dal UDSC.
- nella registrazione: mostra il numero di VIN registrati che vengono controllati dal UDSC.
- archiviato: Ora il numero di VIN registrati che sono stati cancellati.

### Soluzione di guasto:

- aperto: mostra il numero di correzioni segnalate per viaggi non ancora autorizzati dal UDSC. sono stati confermati.
- chiuso: mostra il numero di correzioni segnalate di viaggi che sono stati cancellati dal UDSC. sono stati confermati.

### Amministrazione dell'SRV:

- attivo: mostra il numero di SRV registrati.
- collegato: mostra il numero di SRV registrati che sono stati confermati dal UDSC e che sono collegati a una VIN.
- Separato: mostra il numero di SRV registrati che sono stati confermati dal UDSC.

### Eventi:

- tutti: visualizza tutti i messaggi di stato dell'SRV.
- errore: visualizza tutti i messaggi di stato del SRV classificati come errori.

**IMPORTANTE:** il titolare è responsabile del corretto funzionamento di ogni SRV registrato sul suo conto. Si raccomanda vivamente di esaminare i messaggi di stato classificati come errori.

### Logistica:

- consegnato: mostra tutti gli ordini ricevuti da SRV che sono stati consegnati.
- saranno consegnati: mostra tutti gli ordini ricevuti da SRV che sono già stati spediti.
- in preparazione: mostra tutti gli ordini ricevuti da SRV che non sono ancora stati spediti.

### Supporto:

- aperto: visualizza tutti i casi di assistenza il cui stato è aperto.
- chiuso: visualizza tutti i casi di assistenza il cui stato è chiuso.



## 6. Registrazione (VIN)

L'Online-Service-Desk offre una gestione semplice del numero di identificazione del veicolo del detentore (VIN). È possibile passare al modulo corrispondente direttamente dal cruscotto, selezionando la voce corrispondente, oppure dal menu laterale, cliccando sul simbolo del VIN. 🚗

Nel menu di selezione sono disponibili le seguenti voci:

- veicoli → [capitolo 6.1](#)
- nuova registrazione → [capitolo 6.2](#)
- trasferimento → [capitolo 6.3](#)
- archivio → [capitolo 6.4](#)

### 6.1 Veicoli

Questa vista elenca tutti i VIN che sono stati registrati in questo account del titolare e che non sono ancora stati archiviati. Per impostazione predefinita, vengono visualizzate 10 voci per pagina. Se l'utente desidera visualizzare più di 10 voci per pagina, è possibile visualizzare anche 25 o 50 voci per pagina. A tal fine, l'utente deve modificare il numero nel campo *Mostra voci*. Quando si cambia la visualizzazione, viene ripristinato il valore predefinito di 10 voci per pagina. Esiste anche una funzione di filtro valida per la rispettiva selezione, che può essere utilizzata tramite il campo di immissione *Ricerca*. L'utente può limitare ulteriormente le voci inserendo un numero qualsiasi di caratteri per filtrare l'elenco.

**Ordinamento:** le voci corrispondenti possono essere ordinate in ordine crescente o decrescente utilizzando le seguenti colonne:

- *VIN*  
Descrizione: qui viene visualizzato il numero di identificazione del veicolo corrispondente.
- *Veicolo*  
Descrizione: per impostazione predefinita viene assegnata una numerazione libera, che può essere sovrascritta dall'utente in qualsiasi momento.
- *Dispositivo (SRV)*  
Descrizione: qui viene visualizzato l'SRV incorporato.
- *Piastra di controllo*  
Descrizione: se durante la registrazione è stata memorizzata una targa, questa viene visualizzata qui. Può essere sovrascritta dall'utente in qualsiasi momento.
- *Marchio*  
Descrizione: se durante la registrazione è stata memorizzata una marca di veicolo, questa viene visualizzata qui. Questa può essere sovrascritta dall'utente in qualsiasi momento.
- *Stato*



Descrizione: Qui viene visualizzato lo stato della registrazione VIN corrispondente. Lo stato può essere *Attivo*, *Inattivo* o *Eliminato*.

L'ordinamento può essere effettuato facendo clic sul simbolo ascendente o discendente ⇅ corrispondente. L'ordinamento ascendente o discendente può essere eseguito solo per una colonna alla volta: La colonna attualmente attiva è contrassegnata da questo simbolo ⇅. Per impostazione predefinita, l'ordinamento avviene per VIN.

**Gestione delle voci:** Le colonne denominate *STATO* visualizzano i vari stati di elaborazione e si differenziano per forma e colore. I simboli corrispondenti in questa colonna descrivono i diversi stati delle voci e i singoli simboli attivano le azioni corrispondenti, descritte di seguito:

- **INATTIVO** indica che la voce non è ancora stata confermata; anche questa voce è contrassegnata da un simbolo arancione.
- **ACTIVE** indica che si tratta di una voce confermata; anche questa voce è contrassegnata da un simbolo verde.
- **CANCELLATO** indica che la voce è stata disattivata.

Se l'utente fa clic sull'icona 📁, vengono visualizzati ulteriori dettagli sulla voce corrispondente.

Le voci **ATTIVE** possono essere cancellate, ad esempio se il veicolo con il VIN corrispondente è stato messo fuori servizio.

Le registrazioni **ATTIVE** possono anche essere trasferite a un altro conto del titolare presso NATRAS. Per maggiori dettagli, consultare il TRANSFERIMENTO → [capitolo 6.3](#)

Le voci **CANCELLATE** possono essere spostate dall'utente nell'ARCHIVIO se non sono più necessarie. Per i dettagli, vedere il ARCHIVIO → [capitolo 6.4](#).

## 6.2 Registrazione

Questa vista elenca tutti i VIN che sono stati registrati in questo account del custode. Per l'inserimento iniziale del VIN sono disponibili diverse opzioni, che possono essere utilizzate a seconda del problema in questione e la cui applicazione è brevemente illustrata di seguito:

- importazione di dati (XLS) → [capitolo 6.2.1](#)
- importazione dati patente di guida → [capitolo 6.2.2](#)
- importazione dei dati tramite telefono cellulare (NATRAS APP) / Immissione manuale → [capitolo 6.2.3](#)

### 6.2.1 Importazione dei dati (XLSX)

Importare i dati del veicolo utilizzando un'importazione di dati strutturati. Se i dati sono già disponibili in formato digitale, il modo più semplice e veloce è importarli utilizzando il modello strutturato. A tal fine, l'utente deve selezionare *Aggiungi voce* nella barra dei menu in alto e poi *Carica Excel*. L'utente può quindi seguire i passaggi seguenti per importare i dati:

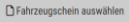
- fare clic sul file XLSX per avviare il download
- aprire il file XLSX, aggiungere le informazioni da importare e salvarlo
- fare clic su Carica e selezionare il file XLSX
- fare clic per caricare il file
- controllare le informazioni importate e confermare con Salva

**Nota:** il processo può essere annullato facendo clic sul simbolo del cestino. È possibile rimuovere singole voci dal processo di importazione facendo clic sul simbolo X.

**IMPORTANTE:** L'utente è tenuto a verificare l'esattezza di tutti i dati inseriti, in particolare del VIN inserito.

Gestione degli errori → vedi [capitolo 6.2.4](#)

### 6.2.2 Importazione dei dati direttamente dal libretto di circolazione

Se il VIN non è disponibile in forma testuale, l'OSD supporta anche la semplice importazione ed elaborazione dei dati direttamente dai documenti di immatricolazione del veicolo. A tal fine, l'utente deve cliccare sull'icona corrispondente nella parte superiore dello schermo. 

L'utente seleziona quindi le immagini corrispondenti da importare. Sono supportati i formati di file standard (PDF, JPG, PNG). Per ogni operazione è possibile elaborare un massimo di 20 patenti di guida.

L'avanzamento del caricamento e il corrispondente riconoscimento del VIN dipendono dalla connessione a Internet e dalla qualità delle immagini / PDF e sono indicati da una barra di avanzamento blu. Una volta che i documenti di immatricolazione sono stati caricati e riconosciuti, vengono visualizzati direttamente e possono essere ingranditi facendo clic su di essi.

**IMPORTANTE:** L'utente è tenuto a verificare l'esattezza di tutti i dati inseriti, in particolare del VIN.

### **6.2.3 Importazione dei dati tramite telefono cellulare (NATRAS APP)**

Se i documenti del veicolo non sono disponibili in forma digitale e solo alcuni ID del veicolo sono riconoscibili, l'importazione dei numeri VIN con l'APP NATRAS è un'altra opzione per questo processo.

Per ulteriori informazioni → consultare il manuale dell'APP NATRAS

### **6.2.4 Gestione degli errori**

#### **6.2.4.1 Impossibile riconoscere il VIN**

I motivi per cui un VIN non viene riconosciuto automaticamente possono essere diversi. Tra questi, una struttura errata dei dati inseriti o una qualità insufficiente del modello. In entrambi i casi, è necessario verificare i dati e il modello.

Se questo non può essere migliorato, l'utente ha anche la possibilità di utilizzare l'APP NATRAS per la registrazione, in cui è disponibile anche la registrazione manuale del VIN.

Per ulteriori informazioni → consultare il manuale dell'APP NATRAS.

#### **6.2.4.2 VIN già registrati**

Se viene inserito un VIN già registrato nell'account del titolare, questo viene visualizzato all'utente subito dopo l'elaborazione. Non è quindi necessario inserirlo nuovamente.

### **6.3 Trasferimento di un VIN/SRV**

L'Online-Service-Desk offre all'utente una comoda soluzione per trasferire i VIN registrati a un altro titolare anch'esso registrato presso NATRAS.

Il trasferimento può essere avviato dal titolare esistente o richiesto dal nuovo titolare. Le fasi del processo corrispondenti sono descritte nelle sezioni seguenti:

- il titolare esistente avvia il trasferimento senza SRV → [capitolo 6.3.1](#)
- il titolare esistente avvia il trasferimento con il SRV → [capitolo 6.3.2](#)
- il nuovo titolare avvia il trasferimento con il SRV → [capitolo 6.3.3](#)

### 6.3.1 Il titolare esistente avvia il trasferimento senza SRV

Se un titolare esistente desidera trasferire il proprio VIN a un nuovo titolare anch'esso registrato presso NATRAS, procedere come segue:

- **Fase 1: preparazione**


Nel primo passo, si passa alla visualizzazione della *registrazione del VIN* e si seleziona il VIN che si desidera trasferire. A tal fine, fa clic sul pulsante *Gestisci* e poi sul pulsante *Trasferisci*.

Si apre quindi la finestra di dialogo TRASFERIMENTO, in cui si deve inserire l'ID del conto del detentore a cui trasferire il VIN. Poiché il trasferimento deve avvenire SENZA SRV, questa opzione è selezionata nella finestra di dialogo. Se tutti i dati sono corretti, è possibile confermarli facendo clic sul pulsante rosso *trasferimento*.

- **Fase 2: comunicazione del codice di transazione al nuovo titolare**

Dal lato del titolare che ha avviato l'ordine, nel menu *trasferimento* viene ora visualizzato un TRASFERIMENTO aperto, in cui sono specificati il VIN da trasferire, l'opzione SENZA SRV e la ragione sociale del titolare trasferente e del titolare ricevente.

Affinché il trasferimento in corso venga confermato dal nuovo titolare, quest'ultimo deve inserire un codice di transazione. A tal fine, il titolare esistente lo trasmette al nuovo titolare con mezzi adeguati.

NATRAS offre un semplice trasferimento via e-mail: il titolare esistente clicca sull'icona *condividi il codice di transazione*  e si apre un menu di dialogo contenente il codice di transazione a sei cifre e la possibilità di inserire l'indirizzo e-mail del nuovo titolare. L'utente è libero di trasmettere il codice di transazione al nuovo titolare in un altro modo adeguato.

Quando l'utente è soddisfatto dell'indirizzo e-mail del destinatario, può confermarlo facendo clic su "condividi".

- **Fase 3: il nuovo titolare conferma il trasferimento**

Il trasferimento dei diritti può avvenire solo con il consenso del nuovo titolare. A tal fine, si passa al menu laterale *registrazione VIN* e poi al menu *trasferimento*.

Selezionare il trasferimento che si desidera confermare. Il corrispondente VIN da trasferire, l'opzione con o senza SRV e la società cedente e quella di proprietà vengono visualizzati a scopo di visualizzazione.

**Trasferimento confermato:** se l'utente è d'accordo con i dettagli, fa clic sul segno di spunta ✓ per inserire il codice di verifica nella finestra di dialogo successiva per accettare il trasferimento. Quando il trasferimento è confermato, il VIN viene cancellato dal vecchio conto e trasferito sul conto del nuovo titolare. Dal momento del trasferimento, il nuovo titolare è responsabile della corretta assegnazione del VIN a un SRV disponibile. → vedere anche [il capitolo 6.2](#)

**Trasferimento rifiutato:** se il nuovo proprietario non è d'accordo con i dettagli, può rifiutare il trasferimento facendo clic sul simbolo X. Prima che il trasferimento venga rifiutato, all'utente viene chiesto di nuovo se vuole davvero rifiutare il trasferimento. Con il rifiuto definitivo, il trasferimento in sospeso viene cancellato da entrambi i conti dei titolari e il VIN rimane sul conto originale.

**Trasferimenti non elaborati:** i trasferimenti che non sono stati né confermati né rifiutati dal nuovo proprietario saranno rimossi anche dalle richieste di trasferimento corrispondenti dopo 10 giorni.

### 6.3.2 Il titolare esistente avvia il trasferimento con SRV

Se il titolare desidera trasferire un VIN con un SRV già assegnato, il processo si differenzia dai passaggi descritti nella [capitolo 6.3.1](#) come segue:

- **Fase 1: preparazione**  
Il trasferimento di un VIN con SRV viene effettuato nel processo descritto nella [capitolo 6.3.1](#) dal titolare esistente selezionando l'opzione trasferimento con SRV esistente nella fase 1 (preparazione).
- **Fase 2: comunicazione del codice di transazione al nuovo titolare**  
Il processo è identico a quello descritto nella [sezione 6.3.1](#), ad eccezione del trasferimento del SRV.

- **Fase 3: il nuovo titolare conferma il trasferimento**

Anche questo differisce solo per il fatto che il VIN viene trasferito con un SRV già registrato. Ciò significa che il nuovo titolare non deve riassegnare un SRV al VIN registrato.

Se il trasferimento viene rifiutato o non viene elaborato entro 10 giorni, il VIN e il SRV rimangono nel conto del titolare esistente e la richiesta di trasferimento viene annullata.

**Importante:** possono essere trasferiti solo i SRV con un'assegnazione attuale al VIN da trasferire. Il detentore esistente è responsabile della corretta assegnazione e risponde di eventuali trasferimenti errati.

### 6.3.3 Il nuovo titolare avvia il trasferimento con il SRV

È anche possibile per un nuovo titolare richiedere un trasferimento. Tuttavia, questo trasferimento può essere effettuato solo attraverso un SRV esistente e già assegnato; un trasferimento senza il SRV associato non è possibile.

- **Fase 1: trasferimento sul conto del nuovo titolare**

A tal fine, il nuovo titolare avvia una richiesta cliccando su *registrazione VIN* nel menu laterale e poi su *trasferimento* nel menu di selezione. Quindi seleziona il pulsante *richiesta* nell'angolo in alto a destra dello schermo. Inserisce quindi l'ID del conto del detentore noto al detentore esistente, il numero di identificazione del veicolo e il numero di serie di NETS-SRV. Se i dati sono corretti e confermati dal detentore, fa clic sul pulsante di trasferimento corrispondente.

**Importante:** possono essere trasferiti solo i VIN e le SRV che hanno un'assegnazione corrente al VIN da trasferire e che sono stati autorizzati dal detentore esistente. Il detentore che effettua il trasferimento è responsabile dell'inserimento corretto delle informazioni di assegnazione ed è responsabile di qualsiasi trasferimento errato.

### 6.3.4 Gestione degli errori

#### 6.3.4.1 Inserimento errato delle informazioni di trasferimento

Gli errori che possono verificarsi durante il trasferimento di VIN e/o VIN con SRV sono in particolare l'inserimento errato di informazioni in relazione a

- inserimento errato di VIN/SRV o di informazioni sull'ID del conto del titolare
- inserimento errato del codice di transazione


In questi casi, l'utente viene avvisato delle informazioni errate e ha la possibilità di correggerle.


#### 6.3.4.2 Transazione scaduta


Se un trasferimento avviato da un titolare esistente non viene confermato dal nuovo titolare entro 10 giorni, la transazione decade e la richiesta viene annullata da entrambi i conti. In questo caso, il trasferimento deve essere avviato nuovamente.

### 6.4 Archivio

Tutti i processi VIN inattivi e archiviati sono elencati nell'archivio. Per impostazione predefinita, vengono visualizzate 10 voci per pagina. Se l'utente desidera visualizzare più di 10 voci per pagina, è possibile visualizzare anche 25 o 50 voci per pagina. Quando si cambia la visualizzazione (veicolo o funzione), viene ripristinato il valore predefinito di 10 voci per pagina. Inoltre, esiste una funzione di filtro valida per la rispettiva selezione, che può essere utilizzata tramite il campo di immissione *ricerca*. Qui l'utente può limitare ulteriormente le voci inserendo un numero qualsiasi di caratteri per filtrare l'elenco.

Per visualizzare ulteriori dettagli sulle voci, l'utente fa clic sulla visualizzazione *gestione* corrispondente . → Per i dettagli, vedere la sezione successiva (dettagli dell'archivio).

**Dettagli archivio:** l'icona *gestione*  visualizzata nell'archivio ha la funzione di visualizzare gli eventi storici corrispondenti del VIN. Ciò può riguardare, ad esempio, la data di immatricolazione o eventuali problemi di registrazione del VIN. Non è possibile modificare i dati dell'archivio. I dati vengono memorizzati per un massimo di 450 giorni.

Poiché l'assegnazione di NATRAS da parte del UDSC può terminare prima del tempo, il detentore ha la possibilità di scaricare i dati in questione . Il detentore è responsabile della conservazione dei dati.



## 7. Soluzione di guasto (ALL)

La soluzione di guasto viene utilizzata per correggere i viaggi a posteriori o per registrare i viaggi mancanti. Anche i veicoli che non sono in funzione per un periodo di tempo più lungo possono essere segnalati utilizzando la soluzione di guasto.

**Menu di selezione:** le voci di menu rilevanti per l'elaborazione della soluzione di guasto sono elencate orizzontalmente nel cosiddetto menu di selezione della soluzione di guasto. Si tratta delle seguenti tre voci di menu (incorniciate in verde):

- accesso → [capitolo 7.1](#)
- rapporti sui giorni senza viaggio → [Capitolo 7.2](#)
- archivio nella soluzione di guasto → [Capitolo 7.3](#)

### 7.1 Registrazione

Il menu di selezione del *login* viene utilizzato per:

- *modifica dichiarazione manuale tardiva*
- *aggiungere dichiarazione manuale tardiva*

#### 7.1.1 Modifica della dichiarazione manuale tardiva



**Selezionare il veicolo:** se è necessario modificare una dichiarazione esistente, ad esempio il contenuto del rimorchio trasportato o il peso totale del rimorchio trasportato, è necessario selezionare il veicolo in questione. I veicoli sono elencati alfanumericamente come sono stati inseriti inizialmente.


**Modifica della dichiarazione:** se è stato selezionato un veicolo corrispondente, è possibile modificare la dichiarazione registrata. A tal fine, è necessario selezionare la voce di menu *modifica dichiarazione manuale tardiva*.



**Elenco delle voci:** viene ora visualizzato un elenco di tutte le voci inserite per questa VIN negli ultimi 10 giorni di calendario. Per impostazione predefinita, vengono visualizzate 10 voci per pagina. Se l'utente desidera visualizzare più di 10 voci per pagina, è possibile visualizzare anche 25 o 50 voci per pagina. Quando si cambia la visualizzazione (accesso da giorni senza viaggio o archivio), viene ripristinata la visualizzazione predefinita di 10 voci per pagina. Inoltre, è disponibile una funzione di filtro valida per la rispettiva selezione, che può essere utilizzata tramite il campo di immissione *ricerca*. L'utente può limitare ulteriormente le voci inserendo un numero qualsiasi di caratteri per filtrare l'elenco.

**Ordinamento:** le voci corrispondenti possono essere ordinate in ordine crescente o decrescente utilizzando le seguenti colonne:




- **ID**  
Descrizione: ogni viaggio ricevuto da un SRV ha un ID. I viaggi aggiunti manualmente non hanno un ID.
- **data di inizio**  
Descrizione: data e ora di inizio del viaggio.
- **data di fine**  
Descrizione: è la data e l'ora di fine del viaggio.
- **veicolo**  
Descrizione: in questa colonna è riportata la designazione del veicolo. La designazione del veicolo può essere modificata in qualsiasi momento durante la registrazione del VIN.
- **rimorchio**  
Descrizione: questa colonna indica se il viaggio in questione è stato registrato con un rimorchio, un semirimorchio o senza unità trainata.
- **peso**  
Descrizione: Qui viene visualizzato il peso del rimorchio per il viaggio selezionato.
- **eventi**  
Descrizione: se vengono rilevate irregolarità (ad esempio, guasti nell'alimentazione), ciò viene visualizzato nella colonna corrispondente.
- **indirizzo di partenza**  
Descrizione: qui viene visualizzato l'indirizzo di partenza del viaggio corrispondente.
- **indirizzo di destinazione**  
Descrizione: qui viene visualizzato l'indirizzo di destinazione del viaggio corrispondente.

L'ordinamento può essere effettuato facendo clic sul simbolo ascendente o discendente  corrispondente. L'ordinamento ascendente o discendente può essere eseguito solo per una colonna alla volta: La colonna attualmente attiva è contrassegnata da questo simbolo . Per impostazione predefinita, i viaggi con la data di inizio più recente sono visualizzati in alto.

**Voci di gestione:** I simboli dell'ultima colonna, denominata *gestione* , visualizzano i vari stati di elaborazione e si differenziano per forma e colore. I simboli corrispondenti in questa colonna descrivono i diversi stati delle voci, descritti di seguito:

- il simbolo verde  indica che si tratta di una registrazione inviata al UDSC e confermata dal UDSC, ma che è ancora entro il periodo di modifica accettato. Si noti che il periodo massimo di elaborazione termina 10 giorni di calendario dopo la fine del viaggio registrato (*data di fine*).
- il simbolo giallo  indica le voci che sono state inviate al UDSC, ma che non sono ancora state confermate dal UDSC e quindi sono ancora in fase di elaborazione.

Allo scadere del rispettivo periodo di elaborazione di 10 giorni di calendario, le voci vengono automaticamente spostate nell'*archivio* (vedere il menu di selezione → [Archivio](#)).

- Il simbolo  a discesa viene visualizzato se sono già state apportate le modifiche corrispondenti a una voce. Facendo clic sull'icona a discesa si visualizza l'area di dettaglio, in cui vengono visualizzate le corrispondenti personalizzazioni della dichiarazione già create e l'utente che le ha effettuate.
- Il simbolo del cestino  viene utilizzato per cancellare il tour corrispondente. Questo vale per i tour inseriti manualmente. Quando si fa clic su questa icona, viene chiesto all'utente se desidera cancellare questa voce.
- Il simbolo della cartella  apre la vista dettagliata del tour corrispondente ed è un prerequisito per effettuare le modifiche corrispondenti alla dichiarazione.

La vista dettagliata comprende i dettagli del tour e il veicolo corrispondente.

- Un altro elemento è l'*asse del tempo*, che indica visivamente quando un veicolo è stato registrato come in movimento (indicatore rosso) o fermo (indicatore grigio).
- Vengono visualizzate anche la *data di inizio* e la *data di fine* del tour, che non possono essere modificate direttamente nel campo.
- Vengono visualizzati anche l'*indirizzo di partenza* e l'*indirizzo di destinazione* segnati nella *timeline*, che non possono essere modificati direttamente in questi campi.
- Il menu a tendina *rimorchio o semirimorchio* viene visualizzato come campo aggiuntivo.
- Se necessario, viene visualizzato un campo editabile *Peso totale (unità disegnata)*. Il peso totale deve essere arrotondato a 10 kg.
- Viene visualizzata anche una vista su mappa in cui gli indirizzi di partenza e di destinazione sono visualizzati su una mappa.
- Per ogni voce deve essere specificato il motivo della modifica.

**Regolare la dichiarazione:** Per poter effettuare le corrispondenti regolazioni della dichiarazione, come la modifica dell'unità tirata o del peso totale di un'unità tirata, è necessario definire prima il punto di inizio e di fine corrispondente. A tal fine, è necessario impostare il marcatore di inizio e fine, che indica l'intero giro nella posizione di partenza, nella posizione corretta.

Il marcatore mostra l'ora corrispondente sull'asse *del tempo* e l'indirizzo riconosciuto più vicino nel campo dell'indirizzo. Se l'indicatore viene spostato in una posizione non registrata come punto di interruzione, l'utente ne viene informato e l'indicatore viene automaticamente centrato sul punto di interruzione più vicino. Se l'utente non desidera più ricevere questa notifica, può disattivarla per la sessione corrente. Se l'utente ha definito il periodo di tempo desiderato per l'adeguamento della dichiarazione richiesta, può effettuare l'adeguamento corrispondente. Per l'adeguamento è necessario selezionare anche un motivo di modifica.

Cliccando su *modifica*, l'adeguamento apportato alla dichiarazione successiva viene salvato. La correzione corrispondente può essere annullata facendo clic su *X* (*Azzeramento delle rettifiche*) o finalizzata alla trasmissione al UDSC facendo clic su *conferma modifiche*. Prima della trasmissione, l'utente viene informato che la voce corrispondente sovrascrive una voce già trasmessa al UDSC.

L'utente procede allo stesso modo se desidera apportare modifiche al contenuto delle unità interessate, ad esempio se desidera dichiarare "non allegato" un tag già inserito per errore.

**Nota:** se si commette un errore durante una dichiarazione manuale tardiva, è necessario attendere la conferma del UDSC. Non appena lo stato viene contrassegnato come positivo con un simbolo verde, la registrazione può essere cancellata. La dichiarazione tardiva manuale deve essere creata di nuovo.

### 7.1.2 Aggiungere la dichiarazione manuale tardiva

**Selezionare il veicolo:** se deve essere segnalato un viaggio mancante, ad esempio perché il veicolo non era ancora dotato di un SRV al momento del viaggio o è stato disattivato, anche in questo caso il veicolo in questione deve essere selezionato per primo. I veicoli sono elencati alfanumericamente come sono stati registrati in origine.

**Aggiungere la dichiarazione manuale tardiva:** se è stato selezionato un veicolo corrispondente, è possibile modificare la dichiarazione registrata. A tal fine, è necessario selezionare la voce di menu *aggiungi dichiarazione successiva manuale*.

**Inserire la registrazione:** vengono quindi inserite le date di inizio e fine. L'utente deve inoltre selezionare un tipo di rimorchio e inserire la distanza da trasmettere (distanza del viaggio). Prima



che il viaggio mancante possa essere trasmesso al UDSC, è necessario aggiungere un motivo per il viaggio mancante. Selezionando il pulsante *aggiungi viaggio mancante*, i dati registrati vengono trasmessi al UDSC.

### 7.2 Segnalazione dei giorni senza viaggi

Questa funzione serve a disattivare i veicoli per un determinato periodo di tempo. Si noti che l'elaborazione è possibile solo se la disattivazione è avvenuta al massimo 10 giorni di calendario fa o al massimo 90 giorni di calendario fa.

**Nota:** si noti che una segnalazione di giorni senza viaggio può essere effettuata per un massimo di 30 giorni. Se il veicolo è fuori servizio per più di 30 giorni, è necessario creare diverse notifiche nella soluzione di guasto (ALL).


**Elenco delle voci:** se l'utente clicca su *messaggi di giorni senza viaggi* nel menu di selezione, riceverà una panoramica dei veicoli fuori servizio nel periodo specificato all'inizio.





Per impostazione predefinita, vengono visualizzate 10 voci per pagina. Se l'utente desidera visualizzare più di 10 voci per pagina, è possibile visualizzare anche 25 o 50 voci per pagina. Quando si cambia la visualizzazione (login o archivio), viene ripristinato il valore predefinito di 10 voci per pagina. Esiste anche una funzione di filtro valida per la rispettiva selezione, che può essere utilizzata tramite il campo di immissione Ricerca. Qui l'utente può limitare ulteriormente le voci inserendo un numero qualsiasi di caratteri per filtrare l'elenco.

Versione in bozza per operazioni pilota

**Ordinamento:** le voci corrispondenti possono essere ordinate in ordine crescente o decrescente utilizzando le seguenti colonne:

- *catturato*  
Descrizione: è la data in cui è stata registrata la voce corrispondente.
- *veicolo*  
Descrizione: in questa colonna sono elencati i veicoli così come sono stati denominati dall'utente.
- *VIN*  
Descrizione: questo elenco contiene il VIN (numero di identificazione del veicolo) registrato.
- *dispositivo*  
Descrizione: questa colonna elenca il numero di serie dell'SRV assegnato al VIN corrispondente.
- *data di inizio*  
Descrizione: è la data specificata dall'utente come data di inizio della disattivazione.
- *data di fine*  
Descrizione: è la data specificata dall'utente come data di fine della disattivazione.

**Gestione delle voci:** Le icone dell'ultima colonna, denominata *gestione* , visualizzano i vari stati di elaborazione e si differenziano per forma e colore. Le icone corrispondenti in questa colonna descrivono i diversi stati delle voci e le singole icone attivano le azioni corrispondenti, descritte di seguito:

- Il simbolo verde  indica che si tratta di una registrazione inviata al UDSC e confermata dal UDSC, ma che è ancora entro il periodo di modifica accettato. Si noti che il periodo massimo di elaborazione termina 10 giorni di calendario dopo la fine del viaggio registrato (*data di fine*).
- Il simbolo giallo  indica le voci che sono state inviate al UDSC, ma che non sono ancora state confermate dal UDSC e quindi sono ancora nel periodo di elaborazione.
- Fare clic sull'icona della cartella  per visualizzare l'area di dettaglio, che mostra i dati inseriti dall'utente.
- L'icona del cestino  viene utilizzata per eliminare la voce corrispondente. Facendo clic su questa icona, viene chiesto all'utente se desidera cancellare la voce. Si noti che le voci già inviate e più vecchie di 10 giorni di calendario non possono più essere cancellate. Facendo clic su questa icona, si chiede all'utente se desidera cancellare la voce.

**Aggiungi nuova voce:** Facendo clic sul campo *aggiungi* si apre la finestra di dialogo in cui l'utente seleziona prima il *veicolo* e poi inserisce la data di inizio della disattivazione e la data di fine prevista della disattivazione. Se i dati sono stati inseriti correttamente, l'utente può *aggiungerli* cliccando sul campo *regolazioni*.



### 7.3 Archivio nella soluzione di guasto

Tutti i dati registrati nella soluzione di guasto vengono archiviati qui. L'archiviazione è disponibile per un massimo di 450 giorni di calendario dopo la registrazione corrispondente. Se l'ordine a NATRAS termina prima della scadenza dei 450 giorni di calendario, l'utente registrato riceverà un link per scaricare i dati.

**Elenco delle voci:** Se nel menu di selezione si fa clic su *archivio*, l'utente riceve una panoramica delle voci archiviate. Per impostazione predefinita, vengono visualizzate 10 voci per pagina. Se l'utente desidera visualizzare più di 10 voci per pagina, è possibile visualizzare anche 25 o 50 voci per pagina. Quando si cambia la visualizzazione (accesso o accesso da giorni senza viaggiare), viene ripristinata la visualizzazione predefinita di 10 voci per pagina. Inoltre, esiste una funzione di filtro valida per la rispettiva selezione, che può essere utilizzata tramite il campo di immissione Ricerca. Qui l'utente può limitare ulteriormente le voci inserendo un numero qualsiasi di caratteri per filtrare l'elenco. In generale, l'utente può esportare in qualsiasi momento tutte le voci salvate in questo periodo di 450 giorni di calendario.

Versione in bozza per l'operando pubblica

**Ordinamento:** le voci corrispondenti possono essere ordinate in ordine crescente o decrescente utilizzando le seguenti colonne:

- *data di inizio*  
descrizione: data di inizio del viaggio.
- *data di fine*  
descrizione: è la data finale in cui il viaggio è stato completato.
- *veicolo*  
descrizione: in questa colonna sono elencati i veicoli così come sono stati denominati dall'utente.
- *VIN*  
Descrizione: questo elenco contiene il VIN (numero di identificazione del veicolo) registrato.
- *dispositivo*  
descrizione: questa colonna elenca il numero di serie dell'SRV assegnato al VIN corrispondente.
- *rimorchio*  
descrizione: questa colonna indica se il viaggio in questione è stato registrato con un rimorchio standard, un semirimorchio o senza unità trainata.
- *distanza (km)*  
descrizione: in questa colonna viene visualizzata la distanza inserita dall'utente nella soluzione di guasto per la voce.

**Gestione delle voci:** I simboli dell'ultima colonna denominata *gestisci* visualizzano 📁 i dati inseriti dall'utente al di fuori del periodo di modifica. Queste voci non possono più essere modificate e vengono visualizzate con un simbolo rosso 🛑.

Versione in beta per l'operazione pilota



## 8. Amministrazione SRV

La gestione dei SRV fornisce una panoramica dei SRV registrati nel conto del titolare e del loro stato attuale. L'utente può accedere alla panoramica corrispondente facendo clic sull'icona amministrazione SRV nel menu laterale. Le opzioni di gestione del SRV sono descritte di seguito.

- Ordine SRV → [capitolo 8.1](#)
- Panoramica del SRV → [capitolo 8.2](#)
- Assegnare il SRV a un VIN attivo → [capitolo 8.3](#)
- Separare il SRV da una VIN → [capitolo 8.4](#)

### 8.1 Ordine SRV

Fare clic sul pulsante Ordina SRV per aprire il webshop NATRAS. Per poter ordinare i dispositivi SRV è necessario completare le tre fasi seguenti.

**Nota:** solo gli utenti con autorizzazione di amministratore possono effettuare ordini.

#### Determinare il numero di SRV da ordinare

Per impostazione predefinita, viene visualizzato il numero massimo possibile di SRV da ordinare. La quantità può essere ridotta prima dell'ordine. Non è possibile aumentare la quantità standard dell'ordine.

Il numero massimo di ordini è determinato come segue:

numero accettato non assegnato VIN
- numero di SRV non assegnati
- numero di SRV ordinati ma non ancora trasferiti sul conto
= quantità ordinata SRV

#### Inserire l'ordine e l'indirizzo di consegna

In questa fase vengono definiti gli indirizzi dell'ordine e della consegna. Per impostazione predefinita, l'indirizzo dell'ordine viene utilizzato come indirizzo di consegna. Se l'indirizzo di consegna è diverso, è possibile specificarlo selezionando l'opzione *indirizzo di consegna diverso*.

#### Effettuare un ordine vincolante





In questa vista, i dettagli dell'ordine, come l'indirizzo d'ordine e di consegna e il numero di SRV da ordinare, vengono visualizzati come riepilogo. Se l'utente è d'accordo, può effettuare l'ordine facendo clic sul pulsante **"effettua ordine vincolante"**.

## 8.2 Panoramica del SRV

Questa vista elenca tutti i SRV attualmente registrati nel conto del titolare. Per impostazione predefinita, vengono visualizzate 10 voci per pagina. Se l'utente desidera visualizzare più di 10 voci per pagina, è possibile visualizzare anche 25 o 50 voci per pagina. Quando si cambia la visualizzazione, viene ripristinato il valore predefinito di 10 voci per pagina. Esiste anche una funzione di filtro valida per la rispettiva selezione, che può essere utilizzata tramite il campo di immissione ricerca. Qui l'utente può limitare ulteriormente le voci inserendo un numero qualsiasi di caratteri per filtrare l'elenco.

**Ordinamento:** le voci corrispondenti possono essere ordinate in ordine crescente o decrescente utilizzando le seguenti colonne:

- *data di registrazione*  
descrizione: indica la data in cui il SRV è stato inserito nel conto del titolare corrispondente.
- *numero di serie*  
descrizione: indica il numero di serie dell'SRV.
- *data di assegnazione*  
descrizione: visualizza la data dell'ultimo collegamento di un VIN all'SRV. Se nessun VIN è collegato all'SRV, non viene visualizzata alcuna data.
- *VIN*  
descrizione: visualizza l'ultimo VIN collegato al SRV.

**Voci di gestione:** I simboli nell'ultima colonna denominata gestione  contengono lo stato dell'SRV; il simbolo  indica che l'SRV è collegato a un VIN. Il simbolo  indica che nessun VIN è collegato al SRV. Il simbolo  indica che c'è un'anomalia nel SRV.

L'icona gestione viene utilizzata per collegare ([capitolo 8.2](#)) o scollegare un VIN da un SRV ([capitolo 8.3](#)).

### 8.3 Assegnare il SRV a un VIN attivo

Si consiglia di assegnare un SRV a un VIN attivo (vedere anche il capitolo 5.ff) tramite la NATRAS APP (vedere il manuale NATRAS APP). Se l'utente desidera assegnare manualmente un SRV a un VIN attivo, procedere come segue:

- **fase 1: preparazione**

Per prima cosa, l'utente seleziona il SRV desiderato dall'elenco che non è collegato a un VIN, riconoscibile da questo simbolo , facendo clic sul simbolo di amministrazione  corrispondente e selezionando poi il pulsante  *assegna VIN*.

- **fase 2: conferma VIN**

Quindi inserisce manualmente il VIN nel primo campo e ripete il processo nel secondo campo (conferma del VIN). Non è possibile incollare i numeri VIN dagli appunti per evitare un'assegnazione errata.

- **fase 3: confermare il SRV**



Prima di finalizzare l'assegnazione, è necessario confermare il numero di serie del SRV. A tal fine, l'utente inserisce manualmente il numero di serie SRV nel primo campo e ripete la procedura nel secondo campo (conferma SRV). Non è possibile incollare i numeri VIN dagli appunti per evitare un'assegnazione errata.

**IMPORTANTE:** La corretta assegnazione del SRV a un VIN inattivo è responsabilità dell'utente.

### 8.4 Separare il SRV da una VIN

Si raccomanda di scollegare un SRV da un VIN attivo tramite l'APP NATRAS (→vedere il manuale dell'APP NATRAS). Se l'utente desidera scollegare manualmente un SRV da un VIN attivo, procedere come segue:

- **fase 1: preparazione**

In primo luogo, l'utente seleziona dall'elenco la connessione SRV-VIN che desidera scollegare, indicata dall'icona . Per disconnettere la connessione, l'utente fa clic sull'icona di gestione della connessione  corrispondente e poi sul pulsante *disconnetti assegnazione VIN*



- **fase 2: conferma VIN**

Quindi inserisce manualmente il VIN nel primo campo e ripete il processo nel secondo campo (conferma del VIN). Non è possibile incollare i numeri VIN dagli appunti per evitare un'assegnazione errata.

- **fase 3: confermare il SRV**

Prima di finalizzare l'assegnazione, è necessario confermare il numero di serie del SRV. A tal fine, l'utente inserisce manualmente il numero di serie SRV nel primo campo e ripete la procedura nel secondo campo (conferma SRV). Non è possibile incollare i numeri VIN dagli appunti per evitare un'assegnazione errata.

**IMPORTANTE:** L'utente è responsabile se una connessione SRV-VIN attiva viene cancellata per errore.

## 9. Caratteristiche evidenti

Le anomalie riassumono gli eventi che richiedono un'attenzione particolare da parte dell'utente. Le anomalie vengono registrate automaticamente dal SRV e trasmesse all'OSD; si distinguono cinque diversi livelli di gravità. Le corrispondenti opzioni di gestione del SRV sono descritte di seguito:

- panoramica delle anomalie → [capitolo 9.1](#)
- vistosità: info → [capitolo 9.2](#)
- vistosità: avvertenza → [capitolo 9.3](#)
- caratteristica evidente: errore → [capitolo 9.4](#)
- caratteristica evidente: errore grave [capitolo 9.5](#)
- vistosità: OK [capitolo 9.6](#)

### 9.1 Panoramica delle anomalie

Questa vista elenca tutte le anomalie attualmente registrate nel conto del titolare. Per impostazione predefinita, vengono visualizzate 10 voci per pagina. Se l'utente desidera visualizzare più di 10 voci per pagina, è possibile visualizzare anche 25 o 50 voci per pagina. Quando si cambia la visualizzazione (veicolo o funzione), viene ripristinato il valore predefinito di 10 voci per pagina. Inoltre, esiste una funzione di filtro valida per la rispettiva selezione, che può essere utilizzata tramite il campo di immissione Ricerca. Qui l'utente può limitare ulteriormente le voci inserendo un numero qualsiasi di caratteri per filtrare l'elenco.

**Ordinamento:** le voci corrispondenti possono essere ordinate in ordine crescente o decrescente utilizzando le seguenti colonne:

- *data*

descrizione: questa data descrive l'ora in cui è stata registrata l'anomalia.

- *veicolo*

descrizione: in questa colonna sono elencati i veicoli (nominati dall'utente) per i quali è stata segnalata la visibilità del SRV assegnato.

- *VIN*

descrizione: mostra il VIN in cui è stata registrata la visibilità del SRV assegnato.

- *dispositivo*


descrizione: indica il numero di serie del SRV collegato al VIN al momento dell'anomalia.

- *supporto*

descrizione: descrive l'aspetto visibile.

- *stato*

descrizione: specifica la categoria dell'anomalia, che viene differenziata in base alle seguenti categorie: info, Avviso, Errore, Errore fatale, OK (recupero).

**Gestione delle voci:** selezionando l'icona di gestione , è possibile visualizzare i dettagli della consistenza.

Versione in bozza per l'operazione pilota

### 9.2 Categoria: info

Le seguenti anomalie sono registrate nella categoria "info". Dettagli sull'origine e la correzione di queste segnalazioni sono riassunti nel manuale SRV (→ vedere anche il manuale SRV).

Evento #	Categoria	Descrizione
2	Info	È stato attivato un riavvio dell'SRV
14	Info	L'SRV è stato spento ("power Mode OFF"). Questo evento viene tipicamente trasmesso solo quando l'SRV viene riacceso.
16	Info	L'SRV è stato impostato in "modalità basso consumo". Questo evento viene trasmesso solo quando l'SRV viene riacceso.
18	Info	L'SRV è stato acceso ("modalità di alimentazione ON")
1002	Info	Il dispositivo GNSS ha rilevato un'interferenza
3004	Info	Il modulo GSM ha riconosciuto un tentativo di disturbo
50018	Info	Lo stato di funzionamento dell'SRV (display a LED) è cambiato
50019	Info	La sequenza di attivazione dell'SRV è stata completata con successo
50032	Info	L'utente ha riconosciuto un messaggio di errore sull'interfaccia HMI.

### 9.3 Categoria: attenzione

Le seguenti anomalie sono registrate nella categoria "attenzione". Dettagli sulla creazione e la correzione di questi messaggi sono riassunti nel manuale SRV (→ vedere anche il manuale SRV).

Evento #	Categoria	Descrizione del
5002	Avvertenze	Nessuna alimentazione esterna e tensione della batteria inferiore al 20% o temperatura ambiente inferiore a -10%.

### 9.4 Categoria: Errore

Le seguenti anomalie sono registrate nella categoria "errori". Dettagli sull'origine e la correzione di queste segnalazioni sono riassunti nel manuale SRV (→ vedere anche il manuale SRV).

Evento #	Categoria	Descrizione del
2002	Errore	L'SRV non ha registrato dati di posizione di qualità sufficiente per un lungo periodo di tempo.
3012	Errore	Non è possibile stabilire una connessione utilizzabile alla rete mobile per un periodo di tempo prolungato. In genere, questo evento viene trasmesso solo quando la connessione è nuovamente disponibile.
50020	Errore	Non è possibile stabilire una connessione al back office per il trasferimento dei dati per un periodo di tempo più lungo

### 9.5 Categoria: Errore grave

Le seguenti anomalie sono registrate nella categoria "errore grave". Dettagli sull'origine e la rettifica di queste segnalazioni sono riassunti nel manuale SRV (→ vedere anche il manuale SRV).

Evento #	Categoria	Descrizione del
24	Errore grave	L'SRV si è spento inaspettatamente più volte.
1008	Errore grave	Gravi problemi di comunicazione con il dispositivo GNSS per un lungo periodo di tempo (l'SRV non raccoglie dati)
3016	Errore grave	La connessione al modulo GSM non è possibile dopo diversi tentativi. In genere, questo evento non può essere trasmesso, ma viene letto dall'SRV come parte dell'analisi post-mortem.
3018	Errore grave	Nonostante i ripetuti tentativi, non è possibile leggere dati importanti (ad es. ICCID) dal modulo SIM. In genere, questo evento non può essere trasmesso, ma viene letto dall'SRV come parte dell'analisi post-mortem.
4006	Errore grave	Non è possibile stabilire il collegamento con il modulo di ricarica della batteria.
4008	Errore grave	Il modulo di carica della batteria visualizza un errore irreversibile
4010	Errore grave	Il modulo di carica della batteria indica una batteria mancante o difettosa.
11002	Errore grave	Il controller della memoria persistente non può essere indirizzato nonostante i ripetuti tentativi.
17002	Errore grave	Il contenuto della NVRAM è danneggiato e non può essere ripristinato, oppure la NVRAM è danneggiata più volte di seguito.

Versione in bozza per l'operazione Beta

### 9.6 Categoria: OK (ripristino dello stato normale)

La categoria "OK" elenca le voci le cui anomalie precedentemente segnalate sono state corrette dallo stato normale. In questo contesto, è importante distinguere tra i seguenti messaggi.

Evento #	Categoria	Descrizione del
1003	OK (ripristino dello stato normale)	Le interferenze riconosciute non sono più presenti
2003	OK (ripristino dello stato normale)	Lo stato di errore 2002 viene annullato (i dati di posizione sono stati registrati con una qualità sufficiente).
3005	OK (ripristino dello stato normale)	Lo stato di errore 3004 viene annullato
3013	OK (ripristino dello stato normale)	Lo stato di errore 3012 viene annullato
5003	OK (ripristino dello stato normale)	Lo stato di errore 5002 viene annullato
50021	OK (ripristino dello stato normale)	Lo stato di errore 50020 viene annullato

Versione in bozza per l'operazione pilota



## 10. Logistica

Il modulo Logistica fornisce informazioni sullo stato di elaborazione di un ordine. Per impostazione predefinita, vengono visualizzate 10 voci per pagina. Se l'utente desidera visualizzare più di 10 voci per pagina, è possibile visualizzare anche 25 o 50 voci per pagina. Quando si cambia la visualizzazione, viene ripristinato il valore predefinito di 10 voci per pagina. Esiste anche una funzione di filtro valida per la rispettiva selezione, che può essere utilizzata tramite il campo di immissione Ricerca. L'utente può limitare ulteriormente le voci inserendo un numero qualsiasi di caratteri per filtrare l'elenco.

**Ordinamento:** le voci corrispondenti possono essere ordinate in ordine crescente o decrescente utilizzando le seguenti colonne:

- *data dell'ordine*  
descrizione: questa data descrive l'ora in cui è stato inserito l'ordine.
- *numero d'ordine*  
descrizione: in questa colonna viene visualizzato il numero d'ordine.
- *indirizzo di consegna*  
descrizione: in questa colonna viene visualizzato l'indirizzo di consegna inserito dal titolare.
- *stato*  
descrizione: indica lo stato dell'ordine.

**Dettagli:** fare clic sull'icona  della cartella per visualizzare i singoli messaggi di stato dell'ordine.

Versione in bozza per l'operazione pilota


## 11. Supporto

Il modulo Support offre una panoramica di tutti i casi di assistenza registrati e una registrazione efficiente dei casi di assistenza. Il modulo fornisce inoltre una panoramica di tutta la documentazione contrattuale e dei manuali pertinenti. Le opzioni sono descritte di seguito:

Per impostazione predefinita, vengono visualizzate 10 voci per pagina. Se l'utente desidera visualizzare più di 10 voci per pagina, è possibile visualizzare anche 25 o 50 voci per pagina. Quando si cambia la visualizzazione, viene ripristinato il valore predefinito di 10 voci per pagina. Esiste anche una funzione di filtro valida per la rispettiva selezione, che può essere utilizzata tramite il campo di immissione ricerca. L'utente può limitare ulteriormente le voci inserendo un numero qualsiasi di caratteri per filtrare l'elenco.


**Ordinamento:** le voci corrispondenti possono essere ordinate in ordine crescente o decrescente utilizzando le seguenti colonne:

- *numero (#)*  
descrizione: nella prima colonna viene visualizzato il numero interno del caso di supporto.
- *data*  
descrizione: mostra la data e l'ora di apertura del caso di assistenza.
- *caso di supporto*  
descrizione *del caso di supporto* : mostra il numero del caso di supporto. Questo numero può essere utilizzato dal team di supporto NATRAS per infettare il caso di supporto. Viene visualizzato anche lo stato attuale del caso di supporto.
- *reclamo*  
descrizione *del reclamo*: mostra l'ultimo messaggio dell'utente.
- *risposta*  
descrizione della *risposta*: mostra l'ultimo messaggio del supporto NATRAS.

**Dettagli:** fare clic sull'icona dei dettagli  per visualizzare la cronologia delle comunicazioni per il caso di supporto:

- panoramica dei casi di sostegno → [capitolo 11.1](#)
- creare un nuovo caso di sostegno → [capitolo 11.2](#)
- documentazione → [capitolo 11.3](#)

### 11.1 Panoramica dei casi di supporto

Il menu di selezione dei *caso di supporto* mostra all'utente tutti i ticket di assistenza inseriti con il loro rispettivo stato. Facendo clic sull'icona dei dettagli , l'utente può visualizzare ulteriori dettagli sui casi elaborati.



### 11.2 Inserimento di un nuovo caso di supporto

L'utente può inserire i casi di supporto 24 ore su 24 tramite il menu di selezione *Nuovo caso di supporto*. I casi possono essere inseriti secondo le seguenti categorie:

- SRV\*
- VIN\*
- Varie

\*Se il SRV/VIN è registrato nel conto, può essere selezionato alla voce *Oggetto*.

**IMPORTANTE:** si noti che l'elaborazione dei casi di supporto registrati è garantita solo durante l'orario di lavoro.

### 11.3 Documentazione

Tutta la documentazione rilevante per l'utente viene memorizzata tramite il menu di selezione Documentazione. Questa include la documentazione relativa al contratto, come le condizioni generali, i regolamenti e la documentazione corrispondente per il SRV e le applicazioni utilizzate.

Versione in bozza per l'operazione pilota

## 12. Domande frequenti (FAQ)

- **Domanda:** cosa devo fare se riscontro un problema non trattato in questo manuale?
- **Risposta:** se si verifica un problema non descritto qui, inviare un'e-mail a [support@natras.ch](mailto:support@natras.ch).
  
- **Domanda:** come posso inviare feedback o suggerimenti per migliorare l'applicazione?
- **Risposta:** accogliamo con piacere feedback e suggerimenti. Questi possono essere inviati direttamente via e-mail a [improvements@natras.ch](mailto:improvements@natras.ch). Le proposte di miglioramento devono essere concordate con il cliente (UDSC).
  
- **Domanda:** con quali browser è compatibile l'applicazione?
- **Risposta:** di seguito è riportato un elenco dei browser supportati (alla data di creazione di questo manuale):
  - Versioni del browser (desktop)
    - Google Chrome: versione 125.x
    - Microsoft Edge: versione 125.x
    - Safari: versione 17.x
    - Mozilla Firefox: versione 126.x
    - Opera: versione 110.x
  - Versioni del browser (Mobile)
    - Google Chrome: versione 125.x
    - Safari: versione 17.x

Per qualsiasi domanda o suggerimento, il nostro team di assistenza sarà lieto di aiutarvi.