

PROCEDURA PER ATTIVARE UN ACCOUNT SU GSP

Tale procedura è destinata agli installatori/clienti.

Se l'utente finale riscontra problematiche sui prodotti Sungrow, dovrà rivolgersi in primo luogo al suo installatore.

Una volta creato l'account, è possibile utilizzarlo poi a livello aziendale. Tutte le richieste saranno in seguito visibili e gestibili dalla dashboard.

CREAZIONE DELL'ACCOUNT SU GSP

- 1 Clicca [qui](#) per accedere a [Sungrow Global Service Platform](#) poi seleziona "Creare nuovo account"

- 2 Compila tutti i campi in fase di registrazione e clicca poi su "ottenere il codice di verifica"

In caso si verificano problemi di ricezione della mail con il codice di verifica:

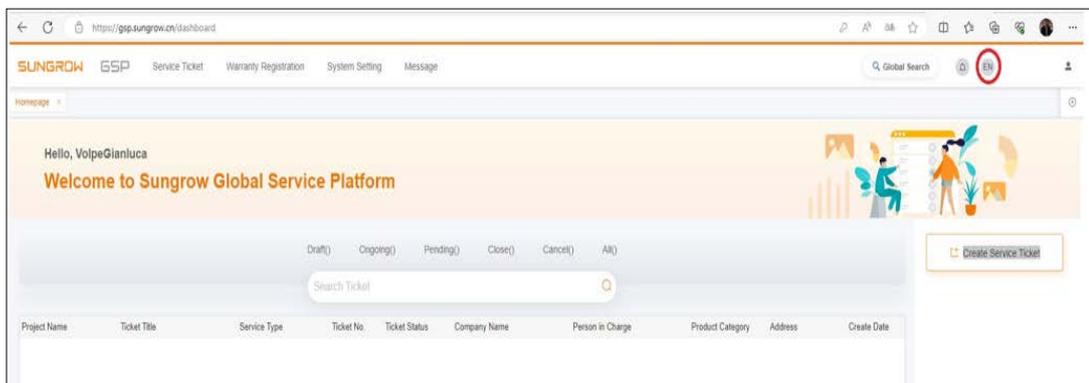
- Utilizzare un altro dispositivo (altro pc o smartphone)
- Utilizzare un altro browser
- Utilizzare un altro indirizzo email con dominio differente

- In pochi minuti verrà recapitata una mail con il codice di verifica (controllare anche lo spam)
- Se il codice di verifica va in errore richiederne un altro



- 3 Dopo aver inserito il codice di verifica, cliccare su **“Register now”**
L'account è stato registrato, è ora possibile effettuare il login.

È possibile anche modificare la lingua da questa schermata



CREAZIONE DI UN TICKET

- 1 Cliccare su **“Creare Service Ticket”**
- 2 Compilare i seguenti campi
(Una corretta compilazione permetterà di elaborare la richiesta più velocemente)

Biglietto Nuovo

* Tipo di servizio

- Consulenza
- Installazione&Commissioning
- Riparazione in garanzia
- Riparazione a pagamento
- Riparazione Interna
- Aggiornamento della linea di prodotti
- Aggiornamento esterno
- Supplementari

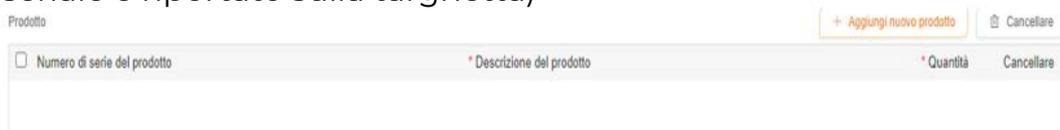
Di seguito le 3 voci principali sul tipo di servizio richiesto:
A. **Consulenza**, se avete bisogno di informazioni generiche.

B. **Installazione & commissioning**, informazioni su come installare i nostri prodotti.
- Poichè i distributori hanno tutta la documentazione, in primo luogo è necessario richiederla ad essi se non è stata inoltrata in precedenza.
- È possibile inoltre guardare i nostri **brevi video** su installazione & commissioning nel [canale Youtube](#) in cui troverete tutte le informazioni spiegate in pochi semplici passaggi.

C. **Riparazione in garanzia**, richiesta di sostituzione dispositivi.
Selezionare questa voce se avete già effettuato delle prove autonomamente o avete contattato il nostro servizio di assistenza telefonica. Il Service dovrà poter effettuare una diagnostica, in modo da poter confermare quanto da voi segnalato. Ciò è possibile solo se l'impianto è registrato su **isolarCloud** ed è **online**.

3 Prodotto

Inserire il seriale dell'Inverter (es. A224099999) o del dispositivo malfunzionante. (Il seriale è riportato sulla targhetta)



I dati contrassegnati dall'asterisco devono essere obbligatoriamente compilati. Gli altri sono facoltativi. Oltre ai dati si chiede di caricare immagini che possono essere utili ai fini della diagnostica.

Nome del progetto

Nome del cliente

Sito 

Tramite

* Categoria di prodotto

← Selezionare "Prodotto Fotovoltaico e di Stoccaggio"

* Regione

← Selezionare lo Stato

* Stato

← Selezionare la provincia

Città

La compilazione dell'indirizzo è necessaria per eventuali sostituzioni. Si prega di inserire correttamente i dati. Su "contatto" si prega di inserire **vostro nominativo, numero di telefono e indirizzo mail.**

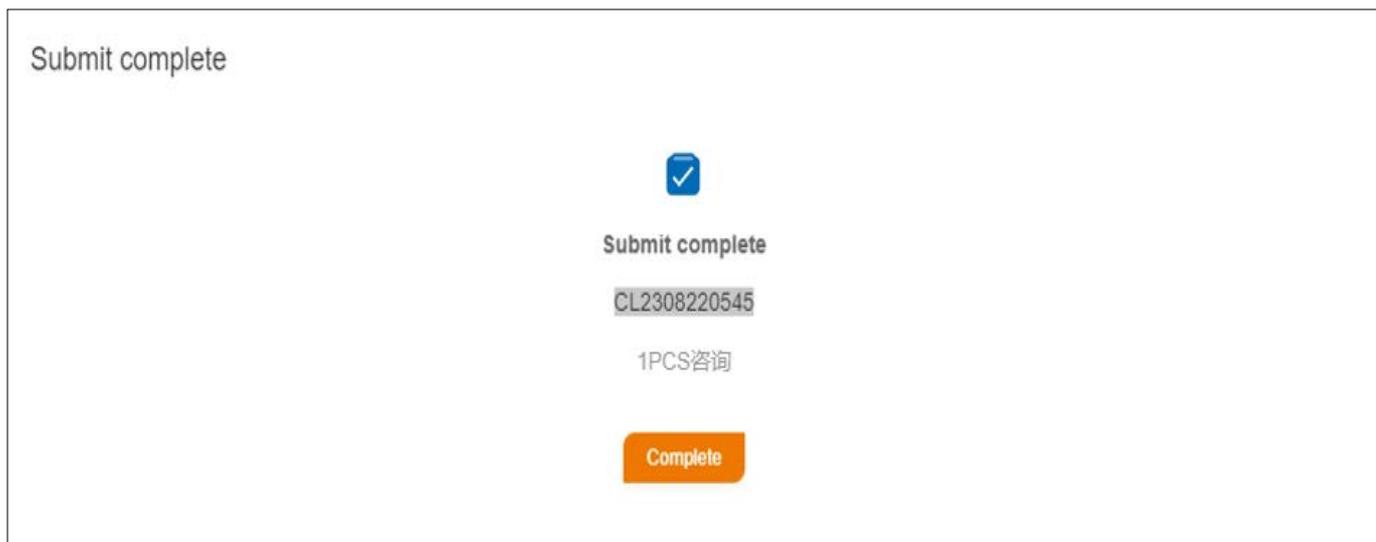
Codice postale

Biglietto cliente n.

Codice di errore

4 Cliccare "submit"

Apparirà una schermata con il numero di ticket



- Sulla dashboard principale sarà possibile visualizzare i ticket. In caso di mancata visualizzazione, si prega di aggiornare la pagina.

- Cliccando sul ticket e su "Interazione" sarà possibile inviare nuovi messaggi.

