

Nuova procedura richiesta ritiro in Assistenza

Si accede digitando direttamente l'indirizzo www.ngmassistenza.it



Oppure cliccando su “**modulo richiesta ritiro**” nell’area assistenza del sito NGM



NGM
NEWGENERATIONMOBILE

Acquisto online
Area Rivenditori

English

home contatti forum

Articoli Area Download Sponsorizzazioni **Centro Assistenza** Cerca Rivenditori

CENTRO ASSISTENZA

Orari di apertura:
dal lunedì al venerdì
dalle 9.00 alle 13.00
dalle 15.00 alle 19.00

Email:
assistenza@ngm-mobile.com

Numeri diretti Centro Assistenza:
Tel.: 0571.1695300
Fax: 0587.704140

Indirizzo:
NGM ITALIA Srl
Via Leonardo Da Vinci, 7 - Loc. Ponticelli
56020 S.Maria a Monte (PT)

La NGM Italia ha il suo centro assistenza in Toscana e fornisce un servizio con ritiro e riconsegna a domicilio per mezzo di corriere espresso.

Nel caso in cui desideriate richiedere il ritiro per l'invio in assistenza, dovrete compilare il **Modulo per richiesta ritiro**, prestando attenzione ad inserire correttamente tutti i dati, in particolare il numero M-MEI del telefono (si trova all'interno del telefono togliendo la batteria).

Prima di richiedere il ritiro di un apparecchio per l'invio in assistenza, verificare bene che non sia un problema di impostazioni errate di menù, in caso di dubbio contattare l'assistenza. Nel caso in cui il difetto dichiarato sia riconducibile a un'impostazione errata di menù, ci vedremo costretti ad addebitare le spese di intervento e trasporto.

Prima di effettuare la registrazione, tenete presente che in caso di richiesta di ritiro presso abitazioni private E' INDISPENSABILE LA REPERIBILITA' IN ORARI LAVORATIVI PER L'INTERA GIORNATA SCELTA. Se questo vi creasse difficoltà, consigliamo di riportare il cellulare presso il punto vendita, il quale avrà cura di effettuare la richiesta di ritiro per vostro conto.

Compila modulo per richiesta ritiro.

Accesso all'area riservata

Se già registrati è sufficiente digitare (1) “**Email**” e (2)“**Password**” nei campi dedicati e cliccare su “**LOGIN**”

Altrimenti cliccare sotto (3) per **Registrarsi**



The screenshot shows the NGM login interface. At the top left is the NGM logo. At the top right, the text "Accesso all'area riservata" is displayed. In the center, there are two input fields: "Email" and "Password", with a "LOGIN" button below them. Below the login fields are two links: "E' la prima volta che richiedi un ritiro? Registrati qui" and "Hai dimenticato la password? Richiedila qui". Blue arrows with numbers 1, 2, 3, and 4 point to the Email field, Password field, the "Registrati qui" link, and the "Richiedila qui" link, respectively.

Nel caso si fosse dimenticata la password , è possibile richiederla cliccando qui(4)

Registrazione

LEGGERE CON ATTENZIONE LA PARTE ROSSA IN ALTO

1. Compilare i campi obbligatori evidenziati in giallo;
2. Flaggare l'autorizzazione al trattamento;
3. Flaggare consenso comunicazione dati al corriere;
4. Digitare il codice di sicurezza come appare sopra al campo dedicato;
5. Cliccare su Invia Richiesta



NGM
NEW GENERATION MOBILE

Richiesta registrazione area riservata

Prima di effettuare la registrazione tenete presente quanto segue: in caso di richiesta di ritiro presso abitazioni private e' **INDISPENSABILE LA REPERIBILITA' IN ORARI LAVORATIVI PER L'INTERA GIORNATA SCELTA**. Se questo vi creasse difficoltà, consigliamo di riportare il cellulare presso il punto vendita, il quale avrà cura di effettuare la richiesta di ritiro per vostro conto.

I CAMPI EVIDENZIATI IN GIALLO SONO OBBLIGATORI

E-mail	Conferma E-mail	Password
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Rag. soc/Nome dove effettuare il ritiro	Nome contatto per il ritiro	Cognome contatto per il ritiro
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Via	Nr.	Cap
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Frazione	Comune	Provincia
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tel1.	Tel2.	Fax
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi della legge 196/2003

Autorizzazione necessaria per fornire i dati al corriere per la consegna: esprimo il consenso per la comunicazione dei miei dati a terzi, che svolgono attività funzionalmente collegate all'esecuzione del servizio richiesto (può trattarsi di società italiane o estere). Non saranno in nessun caso ceduti a terzi per fini commerciali e/o marketing.

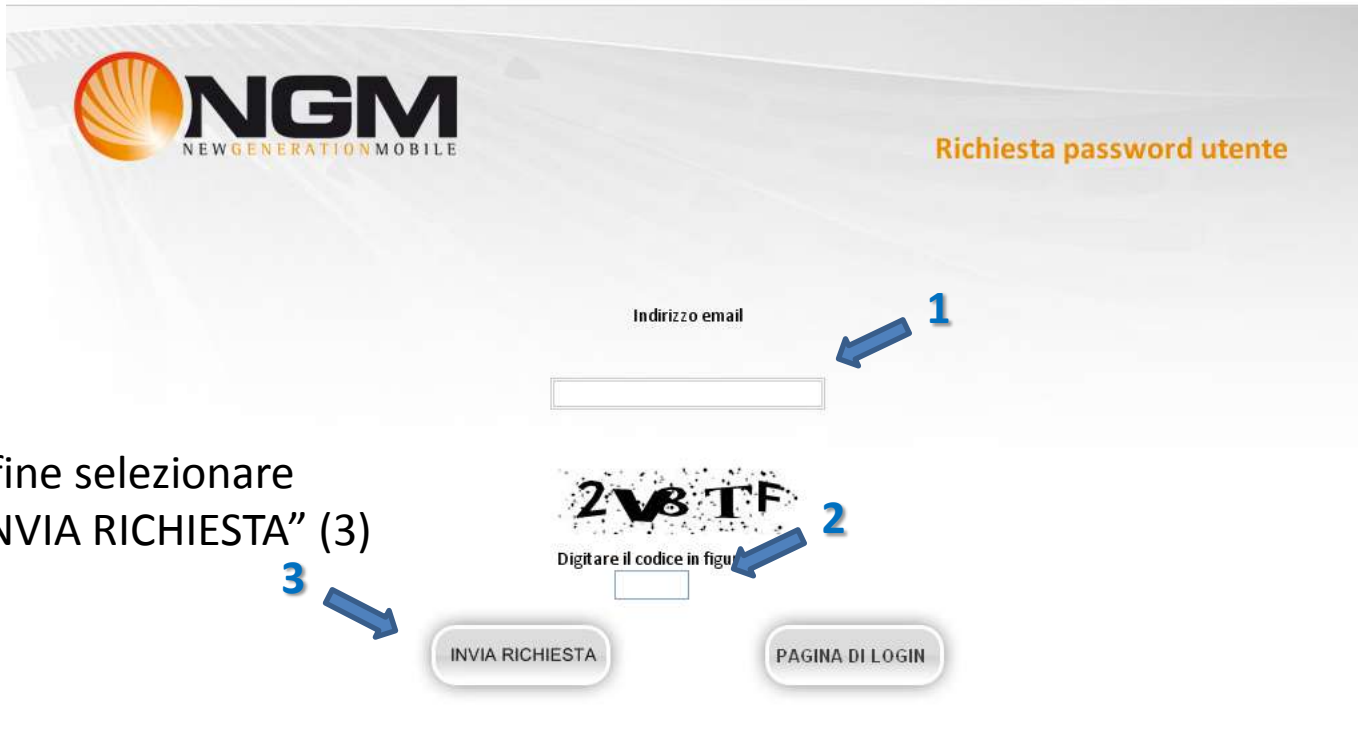
XKJAY

Digitare il codice in figura

INVIA RICHIESTA

Richiesta password dimenticata

Sarà sufficiente inserire l'indirizzo email (1) utilizzato in fase di registrazione ed il codice di sicurezza (2) sotto riportato.



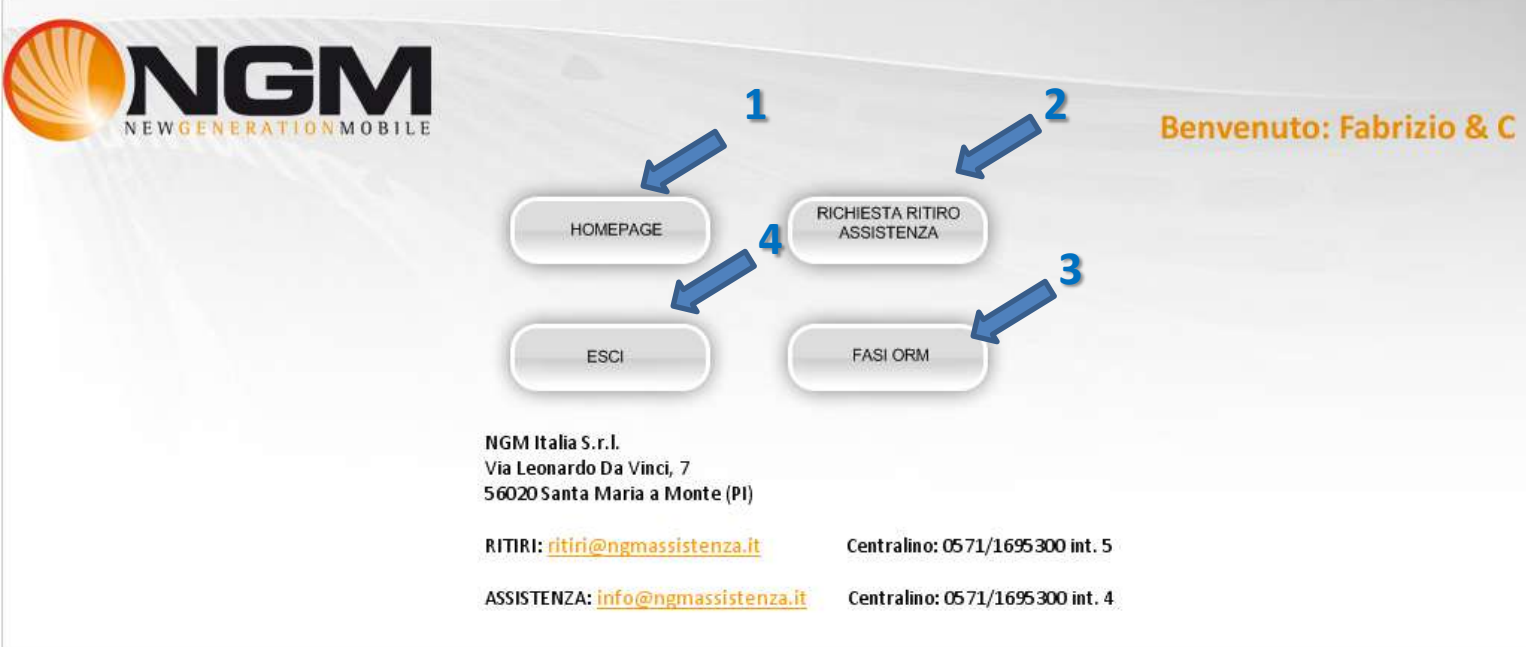
The screenshot shows the NGM 'Richiesta password utente' page. It features the NGM logo in the top left and the title 'Richiesta password utente' in the top right. The main form area contains an 'Indirizzo email' label above an empty text input field, with a blue arrow and the number '1' pointing to it. Below this is a security code '2V8TF' displayed in a noisy font, with the label 'Digitare il codice in figura' and a blue arrow and the number '2' pointing to a small empty input field. At the bottom, there are two buttons: 'INVIA RICHIESTA' and 'PAGINA DI LOGIN'. A blue arrow and the number '3' point to the 'INVIA RICHIESTA' button.

Infine selezionare
"INVIA RICHIESTA" (3)

Cruscotto Assistenza

Dal cruscotto è possibile:

- 1) Tornare all' **Home Page**
- 2) Richiedere un **Ritiro in Assistenza**
- 3) Verificare avanzamento delle **Fasi di lavorazione (Fasi ORM)**
- 4) **Uscire** dal servizio



The screenshot shows the NGM mobile dashboard. At the top left is the NGM logo. On the right, it says "Benvenuto: Fabrizio & C". In the center, there are four buttons: "HOME PAGE", "RICHIESTA RITIRO ASSISTENZA", "ESCI", and "FASI ORM". Blue arrows with numbers 1, 2, 3, and 4 point to these buttons respectively. Below the buttons, there is contact information for NGM Italia S.r.l. and email addresses for RITIRI and ASSISTENZA.

NGM
NEWGENERATIONMOBILE

Benvenuto: Fabrizio & C

HOME PAGE

RICHIESTA RITIRO ASSISTENZA

ESCI

FASI ORM

NGM Italia S.r.l.
Via Leonardo Da Vinci, 7
56020 Santa Maria a Monte (PI)

RITIRI: ritiri@ngmassistenza.it Centralino: 0571/1695300 int. 5

ASSISTENZA: info@ngmassistenza.it Centralino: 0571/1695300 int. 4

HOMEPAGE

RICHIESTA RITIRO
ASSISTENZA

ESCI

Dati Telefono (I campi evidenziati in giallo sono obbligatori)

E-mail

project@ngm-mobile.com

(In caso di modifica dell'indirizzo email, registrarsi come nuovo utente)

M-Imei

Modello

Dati per il ritiro telefono - (Verificare l'esattezza dei dati sotto riportati, se errati si prega di modificarli)

Indicare il nominativo e indirizzo presso cui si trova il telefono (Luogo per il ritiro)

Ragione sociale/Cognome e nome

Fabrizio & C

Nome referente per ritiro

Baldazzi

Via

Via Da Vinci

Nr.

7

Cap

56020

Presso (Es: Nome centro commerciale/Piano/Zona/ecc.)

NGM ITALIA

Località/Frazione

Santa Maria A Monte

Provincia

Pi

Nazione

Italia

Tel1.

0571450751

Tel2.

0571450751

Fax

0571450751

Indirizzo dove effettuare la riconsegna (SOLO SE DIVERSO DA SOPRA)

Indirizzo Riconsegna

Togli Indirizzo Riconsegna

Descrizione guasto (più dettagliata possibile)

Ulteriori annotazioni da mettere in
evidenza ai tecnici

Inserire dati proprietario telefono se diversi da sopra (Indispensabile per i tecnici nel caso in cui abbiano bisogno di ulteriori dettagli sul guasto.)

Nome

Tel1.

Tel2.

Richiesta ritiro

pagina 1

Compilare tutti i campi obbligatori evidenziati in giallo.

E' importante riportare una descrizione del guasto chiara e sintetica.

Richiesta ritiro

pagina 2

LEGGERE CON ATTENZIONE LA PARTE ROSSA IN ALTO

Occorre inviare solo gli accessori che si ritengono essere connessi alla problematica riscontrata. (es: batteria e caricabatteria se il telefono non entra in carica)

E' possibile scegliere tra il ritiro presso un indirizzo indicato oppure selezionare la filiale **Bartolini** più comoda.

Cliccare infine su **INVIA RICHIESTA**

Accessori inviati assieme al telefono:

<input type="checkbox"/> Custodia cellulare	<input type="checkbox"/> Custodia	<input type="checkbox"/> Cd
<input type="checkbox"/> Cover posteriore batteria	<input type="checkbox"/> Manuale istruzioni	<input type="checkbox"/> Batteria
<input type="checkbox"/> Auricolare con filo	<input type="checkbox"/> Scheda SD	<input type="checkbox"/> Cavo USB
<input type="checkbox"/> Alimentatore	<input type="checkbox"/> Adattatore scheda SD	<input type="checkbox"/> Pennino

Altri accessori

Prima di effettuare la richiesta di ritiro tenere presente quanto segue: in caso di richiesta di ritiro presso abitazioni private E' INDISPENSABILE LA REPERIBILITA' IN ORARI LAVORATIVI PER L'INTERA GIORNATA SCELTA. Se questo vi creasse difficoltà, consigliamo di riportare il cellulare presso il punto vendita, il quale avrà cura di effettuare la richiesta di ritiro per vostro conto.

Oppure potete scegliere di portare il cellulare presso una delle sedi del corriere Bartolini assieme alla nostra email di conferma.

Data Ritiro

Note per il corriere

Nel caso in cui abbiate già un codice prenotazione per un ritiro non ancora effettuato, si prega di inserire qui il codice prenotazione che vi è stato comunicato.

Oppure [Cliccare qui per scegliere la filiale Bartolini più comoda a te, dove portare il pacco](#)

(E' necessario ultimare la richiesta anche in questo caso così da ricevere la nostra email con il codice ritiro da consegnare al corriere assieme al telefono. Anche in caso di consegna alla filiale Bartolini, il telefono una volta riparato, verrà rispedito al vostro indirizzo sopra riportato).

Prima di inviare un'apparecchio in assistenza, verificare bene che non sia un problema di impostazioni errate di menù, in caso di dubbio contattare l'assistenza. Nel caso in cui il difetto dichiarato sia riconducibile a un'impostazione errata di menù ci vedremo costretti ad addebitare le spese di intervento e trasporto.

VI CHIEDIAMO CORTESEMENTE DI NON CONTATTARE TELEFONICAMENTE IL CENTRO ASSISTENZA SE NON IN CASO DI COMUNICAZIONI MOLTO URGENTI.

Riceverete un'email per ogni fase dell'assistenza, informandovi di ogni singolo passaggio e/o variazione (Conferma ritiro - Arrivo in sede - in lavorazione - Rispedito al cliente).


Nel caso in cui non desideriate questo servizio, cliccare su questa casella e l'invio delle email di notifica verrà rimosso

Si prega notare che i dati sul telefono potrebbero essere cancellati per effettuare l'aggiornamento del software. Nel caso di dati utili presenti sul telefono, provvedere al salvataggio dei dati in quanto la NGM Italia non si assume la responsabilità della perdita di qualsiasi dato personale presente sul telefono.

Sollevo il centro Assistenza da ogni responsabilità per quanto riguarda un'eventuale perdita di dati personali memorizzati sul telefono

INVIA RICHIESTA

ANNULLA INVIO



INVIO Richiesta di Ritiro

Non appena INVIATA la richiesta di ritiro si visualizza la seguente schermata.



Contestualmente verrà inviata una mail di conferma all'indirizzo EMAIL indicato nel modulo con i riferimenti del/i Cod IMEI e le indicazioni relative al confezionamento del cellulare.

Successivamente verrà inviata un'ulteriore email di conferma contenente il **codice di ritiro** e tutte le **istruzioni per l'invio del pacco**, da seguire con grande attenzione.

Fasi ORM (di lavorazione)

Entrando nell'area FASI ORM è possibile visualizzare lo stato delle richieste di ritiro in assistenza effettuate con un dettaglio su:

- Data ricezione Richiesta DOA
- Data conferma DOA
- Situazione del ritiro (se e quando effettuato o se annullato e perché)
- Data di consegna al centro Assistenza (ritiro effettuato)

Data	Ora	Stato
03/03/2010	10:28:48	Ricevuta richiesta ritiro
04/03/2010	11:33:24	Richiesta in elaborazione
04/03/2010	12:43:18	Richiesta ritiro inoltrata a corriere bartolini
04/03/2010	14:26:35	Richiesta ritiro inoltrata a filiale bartolini di competenza
04/03/2010	15:11:45	Richiesta ritiro confermata da filiale bartolini di competenza
05/03/2010	08:02:12	In ritiro
05/03/2010	18:06:51	Pacco ritirato
06/03/2010	09:12:45	Spedizione in viaggio verso il centro assistenza
08/03/2010	11:18:42	In consegna al Centro assistenza NGM
09/03/2010	14:25:56	Pacco ricevuto e preso in carico da CAT NGM
12/03/2010	10:28:18	In lavorazione
16/03/2010	18:01:05	Rispedito al cliente - Consegnato a corriere Bartolini
18/03/2010	07:56:24	Pacco in consegna al cliente
18/03/2010	17:12:35	Pacco riconsegnato a cliente

Ulteriore STEP

Attualmente in fase di sviluppo 1 **ulteriori STEP** , anch'esso accessibile dal Cruscotto di ASSISTENZA NGM :

- **Scheda di lavorazione** , ovvero indicazione della problematica riscontrata e dettaglio dell' intervento eseguito con eventuale indicazione dei componenti sostituiti.