



***Breve guida per la risoluzione dei problemi  
di invio delle pratiche***  
***VERSIONE DEDICATA ALL'UTENTE FINALE***



***Versione 1: 13 luglio 2021***

Gentile utente,

succede, soprattutto all'inizio, che ci sia qualche problema con l'invio delle pratiche. Alcuni errori sono abbastanza comuni per cui abbiamo deciso di scrivere questo documento per aiutarti ad individuare e risolvere il problema.

### **Problema: caricamento delle pratiche**

Il problema di caricamento delle pratiche può essere ricondotto essenzialmente a tre situazioni:

#### **1- Problemi con il browser**

La piattaforma funziona al meglio se utilizzata su Google Chrome o Mozilla Firefox, funziona bene su Explorer o Edge mentre funziona male su Safari.

La prima cosa da provare a fare è provare a cambiare browser oppure provare a cancellare la cache del sito. Su Chrome è possibile farlo cliccando in contemporanea i tasti ctrl (in basso a sx sulla tastiera) + maiusc (appena sopra) + la lettera R.

La cache si cancella comunque in automatico ogni 24 ore.

#### **2- Problemi legati alla connessione internet**

La seconda cosa da fare è verificare la velocità di navigazione andando sul sito <https://www.speedtest.net/it> e cliccando su VAI.

Il sito avvierà la verifica della velocità di download e upload e vi restituirà una schermata come la seguente.



E' sufficiente che la velocità di download sia superiore a 10 Mbps e quella di upload sia superiore a 7 Mbps.

E' possibile lavorare anche con velocità leggermente inferiori ma la piattaforma sarà più lenta. Non è invece possibile lavorare con velocità inferiori a 4 Mbps perché la piattaforma potrebbe bloccarsi spesso per evitare che occupate un canale per molto tempo. In questo caso suggerisco di provare con l'hotspot dal cellulare o di provare a caricare la pratica da casa dove magari la connessione è migliore. Nel frattempo suggerisco anche di contattare l'assistenza del vostro Fornitore di Internet per capire come migliorare la velocità di navigazione.

### 3- Il file è troppo pesante

Hai caricato tutti i documenti, cliccato su salva e invia, la piattaforma macina, macina ma poi ritorna sempre sulla stessa pagina.

In questo caso il problema potrebbe essere la piattaforma che va in time-out, ovvero ti blocca perché capisce che non riesce a caricare il file perché è troppo pesante.

Per risolvere questo problema devi ridurre la dimensione dei file. A questo scopo ti suggerisco di utilizzare questo sito: <https://www.wecompress.com/it/>.

Dopo aver aperto questo programma carichi i PDF pesanti e lui te li scarica più leggeri. A questo punto ricarichi la pratica e dovrebbe andare tutto a buon fine.

### **Problema: non riesci ad arrivare alla schermata per scaricare i contratti**

1. Verificare se al punto 6 del caricamento della pratica compare un errore dei seguenti
  - a. **Codice compratore errato**
  - b. **Credito insufficiente**: devi acquistare il servizio prima di procedere all'invio
  - c. **Errore nel contattare il server**: l'importo inserito al punto 2 deve essere arrotondato all'unità e non ci devono essere punti o virgole per separare le migliaia
  - d. **Hai superato l'importo massimo che potevi cedere**: l'importo delle pratiche già inviate e quelle che hai salvato in bozza supera quello che avevi richiesto. Manda una mail a [info@easytransferservice.com](mailto:info@easytransferservice.com) per richiedere un aumento del credito cedibile
2. Se il problema era uno dei seguenti correggilo e quindi clicca su "Avanti"

### **Problema: non riesci a scaricare i contratti**




Verifica la velocità di download, se è di molto inferiore a 7Mbps potrebbe bloccare il download. In questo caso segui le istruzioni riportate sopra relative ai problemi di connessione

### **Problema: non riesci a vedere quali documenti hai caricato sulla pratica**

Quando apri una pratica già caricata è normale che tu non riesca a vedere i documenti che avevi allegato in precedenza. Questa è una scelta che abbiamo preso per velocizzare la piattaforma anche quando ci sono molti utenti connessi.

Ti assicuro che i tuoi documenti ci sono e se invii la pratica noi la riceviamo correttamente.

Sconsigliamo di caricare i documenti in momenti diversi; è invece meglio creare una cartellina sul proprio PC dove mettere tutti i documenti relativi alla pratica e solo quando sarà completa, caricarli tutti in una volta sola, cliccare salva e quindi, per inviarli, cliccare sull'icona a forma di aeroplanino di carta a fianco della pratica.

Pratiche caricate		Cerca	
Numero modulo ^	Riferimento cliente	Importo Ceduto	
6409	Mario Rossi	6	  

Se volessi vedere quali documenti avevi caricato in precedenza, ti basterà andare su pratiche caricate e fare un doppio click sulla pratica alla quale sei interessato.

**Problema: non riesci ad inviare una pratica caricata in precedenza**

Per inviare una pratica che avevi caricato in precedenza, dopo aver caricato gli allegati devi cliccare su *salva*. A questo punto ti manderà sulla schermata della pratiche caricate dove potrai cliccare sull'icona dell'aeroplanino per inviare la pratica.

Se nessuno dei suggerimenti che abbiamo esposto è in grado di risolvere il tuo problema mandaci una mail a [info@easytransferservice.com](mailto:info@easytransferservice.com) con il numero di pratica, la descrizione del problema, l'orario/data di quando hai avuto il problema e un numero di telefono. In questo modo noi potremo verificare cosa è successo e chiamarti per risolvere il disagio.

Ti ringraziamo molto della tua comprensione.

**TEAM EASY TRANSFER SERVICE**