



Linee guida per i fornitori

Come creare un account Basware, inviare fatture a INNIO e
verificare lo stato delle fatture

Versione attuale: v.26-01

Versione precedente: v.25-10

Ultimo aggiornamento: 27 Gennaio 2026

Contenuto

1.	INNIO si sta aggiornando alle fatture elettroniche.....	3
2.	Requisiti generali per l'invio di fatture.....	3
3.	Creazione rapida di un account su Basware.....	4
4.	Guida per selezionare il servizio Basware ideale in base alle tue esigenze.....	4
5.	Creazione di un account su Basware.....	6
6.	Configurazione del servizio e-Invoice PDF (fatture PDF inviate via e-mail).....	9
7.	Registra ulteriori indirizzi e-mail per l'invio di fatture elettroniche in formato PDF.....	11
8.	Registra un indirizzo e-mail di non risposta per l'invio di fatture elettroniche in formato PDF.....	14
9.	Gestione del tuo account su Basware.....	14
10.	Dove inviare le fatture.....	16
11.	Servizi aggiuntivi del portale	19
12.	Risoluzione dei problemi	21

1. INNIO si sta aggiornando alle fatture elettroniche

Come parte della nostra soluzione di automazione dei pagamenti, INNIO sta collaborando con Basware, leader mondiale nelle soluzioni per i processi di acquisto, pagamento e fatturazione elettronica.

Basware fornisce una piattaforma online per l'invio elettronico di fatture e note di credito in formato e-PDF. Il principale vantaggio è che le fatture vengono elaborate in un formato strutturato, il che permette di elaborarle in modo tempestivo.

Il servizio è **gratuito**.

Dopo aver creato un account, sarai in grado di:

- Inviare/caricare fatture.
- Verificare lo stato delle fatture online.
- Gestire il tuo account Basware.

Importante:

- Per favore, invia solo fatture e note di credito a Basware.
- Non inviare:
 - Conferme d'ordine d'acquisto
 - Cataloghi
 - Promemoria di pagamento
 - Estratti conto, ecc.
- I documenti elencati sopra devono essere inviati al responsabile dell'acquisto (indicato nel PO) o del pagamento della fattura (vedi Sezione 9).

2. Requisiti generali per l'invio di fatture

Si prega di seguire le seguenti linee guida per garantire una corretta elaborazione delle fatture e, di conseguenza, pagamenti tempestivi:

- INNIO ha la seguente politica: senza ordine d'acquisto, non c'è pagamento; quindi, il numero dell'ordine d'acquisto o il numero del piano di pagamento deve essere inserito in ogni fattura, a meno che non sia stato concordato diversamente con INNIO.
- Invia la tua fattura subito dopo la sua creazione.
- Evita di inviare e/o creare fatture riepilogative.
- Inserisci un numero d'ordine d'acquisto per ogni fattura; evita numeri multipli d'ordine d'acquisto su una singola fattura.

3. Creazione rapida di un account su Basware.

- Usa il seguente link per creare il tuo account:
<https://portal.basware.com/open/innio-basware>
- Seleziona la lingua in alto a destra e clicca su 'Inizia'.
- Segui i passaggi della registrazione. Aggiungi un indirizzo e-mail attivo.
- Per ulteriori dettagli, consulta la [Sezione 5](#).

4. Guida per selezionare il servizio Basware ideale in base alle tue esigenze

A seconda dei tuoi bisogni, decidi quale metodo di fatturazione utilizzerai (ricorda che sono elencati in ordine di affidabilità di elaborazione e preferenza di INNIO):

4.1. Fattura elettronica in PDF (Fatture elettroniche in PDF inviate via e-mail) - registra e attiva l'indirizzo o gli indirizzi e-mail di invio.

Importante: Assicurati che il formato della tua fattura soddisfi i requisiti del PDF in modo che possa essere interpretato dal sistema:

- Quando si seleziona una riga nella fattura, NON si deve saltare alla riga successiva e/o precedente (nell'esempio seguente, che probabilmente corrisponde a una fattura scannerizzata creata con un software di riconoscimento dei caratteri, l'errore può essere chiaramente visto):

Nr.	Beschreibung	Menge	Einheit
11-1020-01	Reifenhotel Paket		
11-1030-05	4 lose Reifen auf Felgen montieren und wuchten		
	Summe Arbeitswert		
VSC225/55R17HVANCO N	Conti Vanco Cont.200	4	Stück
Z922	RW B NH A Ge 72 Db Altreifenentsorgung	4	Stück
	Summe Artikel		
		Summe Arbeitswerte	
		Summe Artikel	

- Tutti gli elementi della fattura devono essere selezionabili (cliccando con il mouse o utilizzando la scorciatoia da tastiera: Ctrl+A).
- Se la fattura viene copiata in Word, tutti i numeri e i caratteri devono essere visualizzati correttamente.
- Si noti che gli elementi scritti a mano, scannerizzati o con immagini NON saranno riconosciuti.
- Se i dati della tua azienda (nome dell'azienda, indirizzo, numero di partita IVA, numero di conto bancario) fanno parte di un'immagine, il sistema non li riconoscerà.
- Uno scanner non può produrre un file PDF leggibile dal sistema, motivo per cui deve essere creato e salvato con un software dedicato (Ad esempio: Word ed Excel hanno questa opzione, quindi possono essere utilizzati)
- Per l'invio di fatture da un ERP (SAP) o da un software di fatturazione diretta, consulta la [**Sezione 8**](#).

Requisiti delle fatture in dettaglio.

- Il nome del file PDF non deve contenere la parola “*file*”, “*allegato*” o “*annesso*”.
- Aggiungi il numero dell'ordine d'acquisto se questo è stato comunicato da INNIO.
- La fattura deve contenere almeno i seguenti dettagli:
 - Descrizione dell'articolo.
 - Totale netto.
 - % di IVA e relativo valore.
 - Totale lordo.
 - Se ci sono più righe, il prezzo unitario dell'articolo x (per) la quantità deve essere uguale al totale della riga.

Se quanto sopra non può essere rispettato, utilizza una delle seguenti opzioni:

4.2. Smart PDF (Fatture digitalizzate e inviate via e-mail) - Registrati per vedere lo stato della fattura

5. Creazione di un account su Basware

L'account Basware è gratuito. INNIO non ha controllo sui tuoi dati di accesso (nome utente o password), quindi il tuo contatto principale dovrebbe essere il dipartimento di supporto tecnico di Basware.

(https://basware.service-now.com/bw?id=bw_sc_cat_item_public).

5.1. Suggerimenti per la creazione di un account

- L'account Basware deve essere creato utilizzando un indirizzo e-mail attivo che viene monitorato continuamente. Il proprietario dell'indirizzo e-mail sarà l'amministratore dell'account.
- Crea solo un account, poi potrai aggiungere altri utenti.
- Dopo aver configurato l'account, puoi aggiungere altri utenti con diritti di amministratore. Consigliamo di assegnare almeno a 2 persone la configurazione da amministratore.
- Qualsiasi amministratore può aggiungere o rimuovere utenti.
- Gli indirizzi e-mail registrati per l'invio delle fatture elettroniche in PDF non devono necessariamente essere gli stessi degli utenti dell'account, ma possono esserlo.
- Per ulteriori dettagli, consultare la [Sezione 9](#).

5.2. Istruzioni per la creazione dell'account su Basware

Link per la creazione dell'account: <https://portal.basware.com/open/innio-basware>

- Seleziona la lingua in alto a destra e clicca su "Per iniziare"



- Scegli il servizio che prevedi di utilizzare per l'invio delle fatture (consulta la **Sezione 4**):
 - Invia fatture in PDF via e-mail -> Fatture in PDF.
 - Inserisci e invia fatture online -> Crea fatture con un semplice modulo online.
 - Fatture digitalizzate -> Fatture in PDF.

Scegli servizio di fatturazione elettronica

INNIO Group
Sconosciuto **Innio Group**

▼ Scegli un servizio gratuito e inizia a inviare le fatture elettroniche

Invia fatture in formato PDF per email

Crea le fatture in formato PDF con il tuo sistema di fatturazione e inviale come allegati e-mail a Basware. Il nostro servizio le invierà ai clienti dopo averle convertite nel formato elettronico richiesto.

Creare e inviare fatture elettroniche online

Crea le fatture mediante un semplice modulo online con il servizio di fatturazione elettronica di Basware. Le fatture verranno inviate immediatamente al cliente, nel formato da loro richiesto.

► La mia società dispone di un sistema di fatturazione elettronica

Grazie ma non sono interessato.

[Condizioni Generali di Basware](#) [Informativa sulla privacy](#) [Contatti](#) [Assistenza](#)

- Procedi a creare il tuo account e segui attentamente le istruzioni.

Crea Account

Indirizzo e-mail *
Accesso

Mostra

La password deve contenere almeno

10 caratteri
 un carattere minuscolo
 un carattere maiuscolo

un carattere speciale
 un numero

Accetto le [Condizioni generali del servizio Basware Portal](#).

Crea Account

Account già disponibile? Continuare con [l'accesso](#)

Hai bisogno di aiuto? Visitare il sito Web all'indirizzo [Knowledge base](#)

© Basware Corporation. Tutti i diritti riservati.

Conferma l'indirizzo e-mail

Grazie per esserti registrato a Basware Network. La registrazione è quasi completata.

Fare clic sul collegamento indicato di seguito per confermare l'indirizzo e-mail e completare la creazione dell'account. Il collegamento di conferma scade dopo **7** giorni.

[Conferma l'indirizzo e-mail](#)

Se non ha richiesto alcun account su Basware Network, ignori questo messaggio.

Login

✓ Thank you for confirming your email address! Please log in to your newly created Basware Account.

Username

[Change Username](#)

Password

[Log In](#)

[Forgot your password?](#)

Need help? Visit our [Knowledge Base](#)

© Basware Corporation. All rights reserved.

- Se non prevedi di utilizzare il servizio e-invoice PDF (fatture PDF inviate via e-mail) o il servizio "Invoice Key-in" (Fatture inserite ON-LINE), puoi ignorare i prossimi passaggi.

6. Configurazione del servizio e-Invoice PDF (fatture PDF inviate via e-mail).

- Compila tutti i dati necessari.

PDF e-Invoice

Dettagli azienda **Impostazioni servizio** **Istruzioni**

Controllare l'esattezza delle informazioni di cui disponiamo sulla società e completare le informazioni mancanti.

▼ Dettagli di base *

Paese di registrazione *

Selezione paese

▼ Contatto principale *

Contatto principale dell'organizzazione per Basware

Persona Mailing list

Nome Cognome

Indirizzo e-mail *

▼ Aggiungere ulteriori informazioni sulla propria società?

- Assicurati di confermare l'indirizzo e-mail per la seconda volta.

PDF e-Invoice

Dettagli azienda **Impostazioni servizio** **Istruzioni**

Il servizio non sarà accessibile agli utenti fino alla successiva attivazione. Per attivare il servizio, fai clic su Avanti e completa l'attivazione.

▼ Indirizzi e-mail per la fatturazione

Di seguito è riportato un elenco di indirizzi email da cui invierai le fatture ai tuoi clienti. Il servizio rifiuta le fatture inviate da indirizzi diversi da quelli elencati di seguito.

 Confermato

Per aggiungere un nuovo indirizzo email, attiva il servizio e accedi alle impostazioni del servizio.

Indietro **Avanti**

Condizioni Generali di Basware Informativa sulla privacy Contatti Assistenza

Eseguito correttamente

 Il servizio di fatturazione elettronica PDF Basware è stato correttamente configurato

Ora è possibile inviare fatture elettroniche in formato PDF al cliente.

Per aggiungere nuovi indirizzi email, accedi alle impostazioni del servizio.

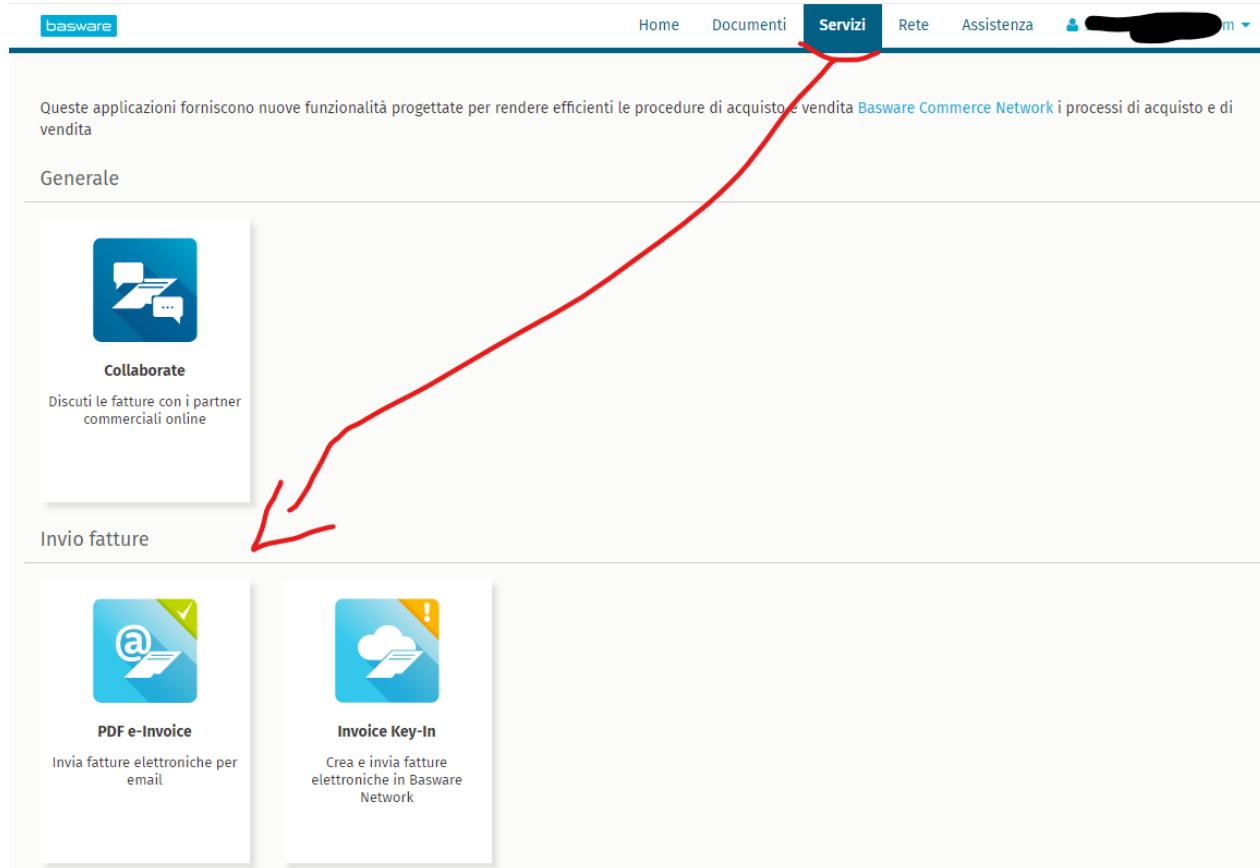
[Chiudi](#)

Considerazioni importanti:

- Basware impiega circa 2 (due) giorni per registrare la prima fattura inviata da un indirizzo e-mail appena attivato.
- Al termine della registrazione, verrà inviata una conferma dal sistema.
- Dalla seconda fattura, Basware invierà solo messaggi di errore se si verificano (vedi [sezione 12](#)).
- Lo stato delle fatture può essere verificato nel portale (vedi [sezione 11](#)).
- Se il design delle fatture cambia, è importante notificarlo a Basware. Apri un ticket o invia un'e-mail alla casella di posta corrispondente AP (vedi [sezione 10](#)) che includa un campione del nuovo design della fattura.

7. Registra ulteriori indirizzi e-mail per l'invio di fatture elettroniche in formato PDF.

- L'amministratore deve accedere a <https://portal.basware.com/> e seguire i seguenti passaggi:
- Clicca su "Servizi".



Queste applicazioni forniscono nuove funzionalità progettate per rendere efficienti le procedure di acquisto e vendita Basware Commerce Network i processi di acquisto e di vendita

Generale

Collaborate
Discuti le fatture con i partner commerciali online

Invio fatture

PDF e-Invoice
Invia fatture elettroniche per email

Invoice Key-In
Crea e invia fatture elettroniche in Basware Network

- Clicca sul segno "+".



← PDF e-Invoice

▼ Indirizzi e-mail per la fatturazione

E-mail	Stato
> [REDACTED]	Confermato

Confermato

Condizioni Generali di Basware Informativa sulla privacy Contatti Assistenza

- Aggiungi il nuovo indirizzo e-mail.

← PDF e-Invoice

▼ Indirizzi e-mail per la fatturazione +

AGGIUNGI NUOVO INDIRIZZO E-MAIL						
E-mail *	Stato					
<input type="text"/>	Conferma in sospeso					
① Valore obbligatorio mancante						
Annulla Salva						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>E-mail</th> <th>Stato</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>> [REDACTED]</td> <td>Confermato</td> <td style="text-align: right;">-</td> </tr> </tbody> </table>		E-mail	Stato	> [REDACTED]	Confermato	-
E-mail	Stato					
> [REDACTED]	Confermato	-				

[Condizioni Generali di Basware](#) [Informativa sulla privacy](#) [Contatti](#) [Assistenza](#)

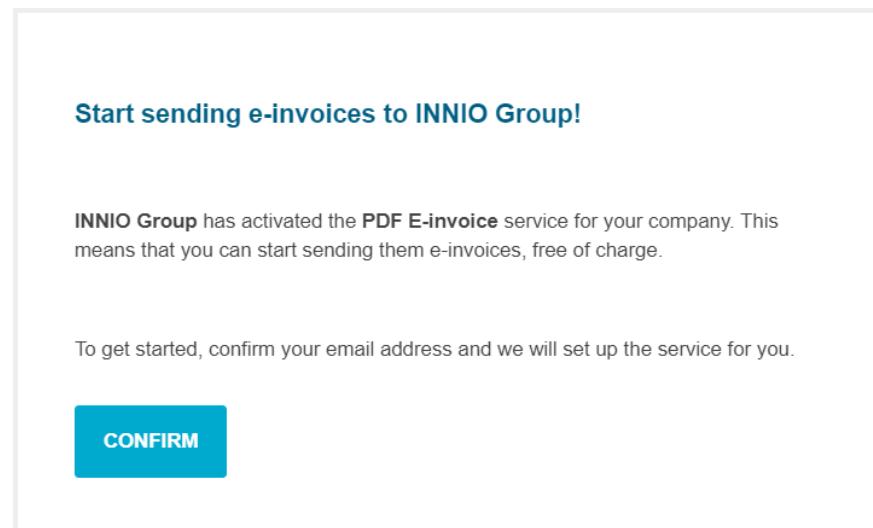
← PDF e-Invoice

▼ Indirizzi e-mail per la fatturazione +

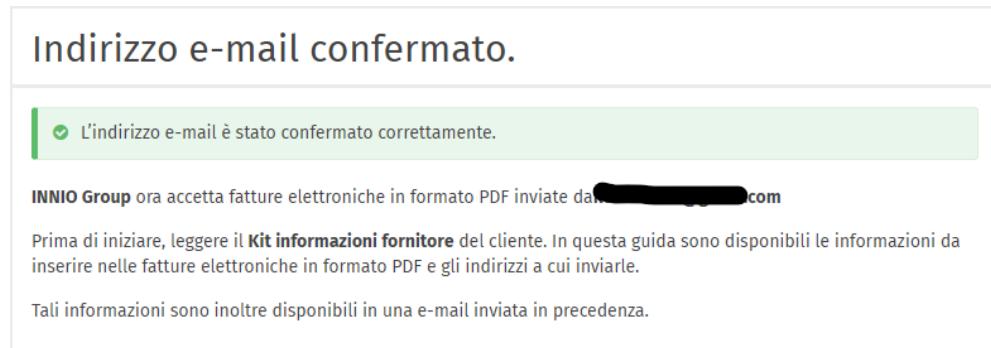
E-mail	Stato	
> [REDACTED].com	Confermato	-
> [REDACTED].com	Conferma in sospeso	-

[Condizioni Generali di Basware](#) [Informativa sulla privacy](#) [Contatti](#) [Assistenza](#)

- La persona appena aggiunta riceverà un'e-mail da Basware per confermare l'indirizzo e-mail.



- Dopo la conferma, la persona riceverà il seguente messaggio.



- Le modifiche saranno aggiornate nel portale.

The image shows a screenshot of the Basware PDF e-Invoice portal. The title is 'PDF e-Invoice'. Under the heading 'Indirizzi e-mail per la fatturazione', there is a table with two entries:

E-mail	Stato
> [REDACTED].com	Confermato
> [REDACTED].com	Confermato

At the bottom of the portal, there are links for 'Condizioni Generali di Basware', 'Informativa sulla privacy', 'Contatti', and 'Assistenza'.

8. Registra un indirizzo e-mail di non risposta per l'invio di fatture elettroniche in formato PDF

- Se le tue fatture vengono inviate da un ERP (SAP o simili) o da un sistema di creazione di fatture, potresti non essere in grado di ricevere l'e-mail di conferma da Basware.
- Segui questi passaggi per configurare un indirizzo e-mail del sistema:
 1. Assicurati che ci sia almeno un indirizzo e-mail confermato per la fattura elettronica in PDF.
 2. Aggiungi l'indirizzo e-mail del sistema come descritto nella sezione precedente.
 3. Apri un ticket a Basware richiedendo l'attivazione dell'indirizzo e-mail in sospeso.

9. Gestione del tuo account su Basware

- Raccomandiamo di assegnare i diritti di amministratore ad almeno 2 utenti.
- Questi utenti non devono necessariamente essere gli stessi che inviano le fatture elettroniche.
- Le seguenti immagini mostrano come modificare l'account (modificare i campi, aggiungere/rimuovere utenti, ecc):

The screenshot shows the Basware account management interface. The top navigation bar includes links for Home, Documenti, Servizi, Rete, and Assistenza. A sidebar on the right lists 'Panoramica', 'La mia organizzazione', and 'Il mio account' (which is highlighted in yellow). Other options in the sidebar include 'Guida' and 'Disconnetti'. The main content area is titled 'Il mio account' and displays the following information:

E-mail	Nome utente	Nazione
[REDACTED]@com	[REDACTED].com	Conto disabilitato
Telefono	Nome	No
Lingua	Amministratore azienda	
Italiano	Si	

Below this, there are sections for 'Cronologia accessi' (Last successful access: 08/12/2023 11:41:08), 'Ultimo accesso non riuscito' (Last failed access: 08/12/2023 11:41:08), and 'Numero di tentativi di accesso non riusciti dall'ultimo accesso riuscito' (0).

This screenshot shows the same Basware account management interface as the previous one, but with a different set of actions available in the 'Altre azioni' dropdown menu. The menu items listed are:

- 00000000
- Visualizza documenti
- Visualizza organizzazioni secondarie
- Visualizza utenti
- Visualizza applicazioni
- Aggiungi utente** (which is highlighted in yellow)

The rest of the page content is identical to the first screenshot, showing account details and access logs.

Create New Account

Email	Username	Country
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Phone	First Name	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Language	Last Name	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Role		
<input checked="" type="radio"/> End User		
<input type="radio"/> Company Administrator		

Login history

Last successful login

Last unsuccessful login

Number of unsuccessful login attempts since the last successful login

0

[» Cancel](#) [» Save Changes](#)

- La persona appena aggiunta riceverà un'e-mail da Basware per confermare l'indirizzo e-mail:



Attiva l'account Basware Network

Abbiamo creato un nuovo account per lei in Basware Network. Il nome utente è:

www.english-test.net

Per attivare il suo account, visiti Basware Network e scelga una password sicura. Il collegamento di attivazione scade entro **72 ore**.

Attiva l'account

La preghiamo di ignorare questo messaggio se l'account non è stato richiesto da

10. Dove inviare le fatture

- Le fatture inviate al canale di fattura elettronica in PDF (PDF e-Invoice) saranno accettate solo se inviate da indirizzi e-mail confermati (vedi Sezione 6 e Sezione 7).
- Per altri documenti che non sono fatture, vedi la sezione 1.
- Inserisci l'indirizzo e-mail di Basware solo nel campo "A" (non CC o BCC).
- Invia le fatture a uno dei seguenti indirizzi, a seconda dell'entità INNIO a cui fornisci servizi:

Entità Legale	Fatture Elettroniche in formato PDF (vedi Sezione 3)	Fatture non leggibili dal sistema	E-mail per domande sui pagamenti
INNIO Jenbacher GmbH & CO OG	Jenbacher.Austria@email.basware.com	Jenbacher.Austria@bscs.basware.com	AP.Jenbacher@innio.com
INNIO Waukesha Gas Engines Inc	Waukesha.USA@email.basware.com	Waukesha.USA@bscs.basware.com	WaukeshaAPinquiry@innio.com
INNIO Waukesha Canada Corporation (previously Distributed Power Canada Company)	Welland.Canada@email.basware.com	Welland.Canada@bscs.basware.com	Welland.APinquiry@innio.com
Jenbacher GmbH	Jenbacher.Germany@email.basware.com	Jenbacher.Germany@bscs.basware.com	B2P.Frankenthal@innio.com
INNIO Jenbacher International B.V. (previously Jenbacher International B.V.)	Jenbacher.NetherlandsIBV@email.basware.com	Jenbacher.NetherlandsIBV@bscs.basware.com	B2P.Alblasserdam@innio.com
INNIO Jenbacher Netherlands B.V. (previously Jenbacher B.V.)	Jenbacher.Netherlands@email.basware.com	Jenbacher.Netherlands@bscs.basware.com	B2P.Alblasserdam@innio.com
Jenbacher SL	Jenbacher.Spain@email.basware.com	Jenbacher.Spain@bscs.basware.com	B2P.Madrid@innio.com
Jenbacher A/S	Jenbacher.Denmark@email.basware.com	Jenbacher.Denmark@bscs.basware.com	b2p.hinnerup@innio.com
Jenbacher Sp. z o.o	Jenbacher.Poland@email.basware.com	Jenbacher.Poland@bscs.basware.com	b2p.Warsaw@innio.com

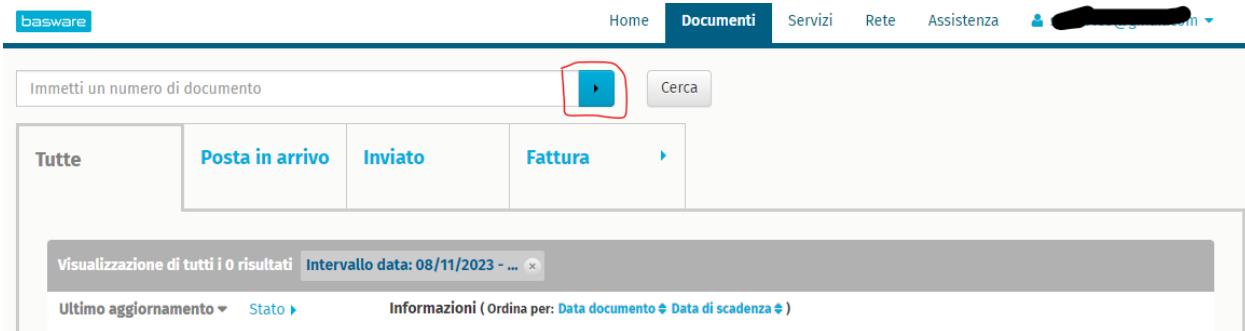
Entità Legale	Fatture Elettroniche in formato PDF (vedi Sezione 3)	Fatture non leggibili dal sistema	E-mail per domande sui pagamenti
Innio Jenbacher International B.V. - Sucursal Em Portugal (previously Jenbacher International B.V. - Portugal Branch)	Jenbacher.Portugal@email.basware.com	Jenbacher.Portugal@bscs.basware.com	b2p.Lisbon@innio.com
Jenbacher Gas Engines Hungary Kft.	Jenbacher.Hungary@email.basware.com	Jenbacher.Hungary@bscs.basware.com	b2p.Budapest@innio.com
Jenbacher Srl	Jenbacher.Italy@email.basware.com	Jenbacher.Italy@bscs.basware.com	B2P.Dossobuono@innio.com
INNIO Jenbacher International B.V., Belgium branch (previously Jenbacher International B.V. - Belgium branch)	Jenbacher.Belgium@email.basware.com	Jenbacher.Belgium@bscs.basware.com	b2p.Benelux@innio.com
INNIO Jenbacher Singapore Pte. Ltd.	Jenbacher.Singapore@email.basware.com	Jenbacher.Singapore@bscs.basware.com	jenbacher.singaporeAP@innio.com
INNIO Jenbacher North America LLC	Jenbacher.USA@email.basware.com	Jenbacher.USA@bscs.basware.com	Jenbacher.USAP@innio.com
Jenbacher S. de R.L. de C.V.	Jenbacher.Mexico@email.basware.com	Jenbacher.Mexico@bscs.basware.com	B2P.Mexico@innio.com
Northeast-Western Energy Systems USA LLC	Jenbacher.SPVUSA@email.basware.com	Jenbacher.SPVUSA@bscs.basware.com	nes-wes.jenbacher.ap@innio.com
INNIO Gfoellner Power Systems LLC	INNIO.Gfoellner@email.basware.com	INNIO.Gfoellner@bscs.basware.com	Innio.gfoellner.ap@innio.com
Revolution Power Solutions LLC	RevolutionPower.USA@email.basware.com	RevolutionPower.USA@bscs.basware.com	revolutionpower.ap@innio.com

Entità Legale	Fatture Elettroniche in formato PDF (vedi Sezione 3)	Fatture non leggibili dal sistema	E-mail per domande sui pagamenti
INNIO Jenbacher GmbH	innio.jengmbh@email.basware.com	innio.jengmbh@bscs.basware.com	Innio.aut@innio.com
INNIO Austria GmbH	innio.aut@email.basware.com	innio.aut@bscs.basware.com	Innio.aut@innio.com
INNIO Group Holding GmbH	innio.groupholding@email.basware.com	innio.groupholding@bscs.basware.com	Innio.aut@innio.com
INNIO North America Holding Inc.	innio.northamerica@email.basware.com	innio.northamerica@bscs.basware.com	Innio.northamerica@innio.com
INNIO International Holding B.V.	innio.ibv@email.basware.com	innio.ibv@bscs.basware.com	Innio.ihbv@innio.com
INNIO Jenbacher Deutschland GmbH	jenbacher.deutschland@email.basware.com	jenbacher.deutschland@bscs.basware.com	Innio.deutschland@innio.com
INNIO Holding GmbH	innio.holding@email.basware.com	innio.holding@bscs.basware.com	Innio.deutschland@innio.com

11. Servizi aggiuntivi del portale

Accedendo al Portale Basware (<https://portal.basware.com>) è possibile verificare lo stato delle fatture inviate.

- Clicca su Documenti; verrà visualizzato l'elenco delle fatture recenti.
- La ricerca avanzata può essere utilizzata cliccando sulla freccia evidenziata in rosso qui sotto:



The screenshot shows the 'Documenti' section of the Basware portal. At the top, there is a navigation bar with links: Home, Documenti (highlighted in blue), Servizi, Rete, and Assistenza. Below the navigation bar is a search bar with the placeholder 'Immetti un numero di documento' and a 'Cerca' button. A red box highlights a small blue downward arrow icon located to the right of the search bar. Below the search bar is a filter bar with four categories: 'Tutte', 'Posta in arrivo' (highlighted in blue), 'Inviato', and 'Fattura'. The 'Posta in arrivo' category is currently selected. At the bottom of the filter bar, there is a message 'Visualizzazione di tutti i 0 risultati' and a date range 'Intervallo data: 08/11/2023 - ...'. Below the filter bar, there are two dropdown menus: 'Ultimo aggiornamento' and 'Stato', and a sorting option 'Informazioni (Ordina per: Data documento ▲ Data di scadenza ▲)'.

- Nella sezione Supporto Tecnico, puoi trovare risorse online per domande tecniche.

basware

Home Documenti Servizi Rete **Assistenza**  

Assistenza

Serve aiuto? Controlla le nostre pagine di supporto che includono numerose informazioni su Basware Network:

[Guida online](#) Trova istruzioni dettagliate per attività comuni, video di formazione e informazioni generali sui servizi Basware Network

[Knowledge Base Basware](#) Trova risposte alle domande frequenti, leggi le soluzioni a problemi comuni e contatta l'assistenza Basware



Crea una fattura
Invia una fattura elettronica al cliente tramite il nostro modulo Web

[Crea nuova fattura](#)

 **Novità di questa release**
Nuove funzionalità nella versione di questo mese.
[Pagina Nuove funzioni di Basware Network](#)

 **Bozze:** Sono attualmente presenti 1 documenti in stato di bozza. [Vai a Bozze](#)

Condizioni Generali di Basware [Informativa sulla privacy](#) [Contatti](#) [Assistenza](#)

12. Risoluzione dei problemi

Di seguito, i messaggi di errore più comuni e la loro soluzione:

Errore	Spiegazione	Soluzione
La tua e-mail è stata respinta dal servizio di fatture elettroniche (PDF e-Invoice) di Basware perché proviene da un indirizzo non registrato.	Il servizio di fatture elettroniche di Basware accetta solo e-mail da indirizzi registrati.	Per favore, registrati e attiva il tuo indirizzo e-mail per inviare fatture elettroniche (vedi Sezione 7 e 8).
Non è stato possibile estrarre il testo dalla fattura.	Il file è una copia scannerizzata. È un'immagine o una foto, sebbene in formato PDF.	Il PDF deve essere leggibile da macchina (vedi Sezione 4). Per favore, invia le fatture a uno dei seguenti indirizzi, a seconda dell'entità INNIO a cui fornisci servizi (vedi Sezione 10).
Non è stato possibile estrarre del testo dalla fattura.	Anche se il PDF sembra avere del testo selezionabile, la fattura non è completamente leggibile dal sistema. Quando si seleziona il testo da copiare, il puntatore salta la riga invece di selezionarla.	Se non riesci a generare la fattura con un creatore di PDF, per favore, invia le fatture a uno dei seguenti indirizzi, a seconda dell'entità INNIO a cui fornisci servizi (vedi Sezione 10).
Il tipo di documento PDF è incorretto.	Il documento non è una fattura. Probabilmente è un promemoria di pagamento, saldo, ecc.	Vedi Sezione 1 e 10 .
Il documento contiene 2 fatture X1 e X2.	Due fatture nella stessa pagina (pagine multiple).	Per favore, invia una fattura per file PDF.
Mancanza dell'indirizzo del destinatario o l'indirizzo sulla fattura è errato.	Mancano il nome e l'indirizzo dell'entità INNIO corrispondente.	Il nome della strada, la città e il codice postale del destinatario (l'entità legale di INNIO) devono essere stampati sul documento.
Il calcolo non è corretto.	Il totale della riga non è uguale a prezzo per unità x quantità - sconto.	Per favore, assicurati che il totale per riga sia calcolato correttamente e che gli sconti applicati siano indicati. Per favore, invia le fatture a uno dei seguenti indirizzi, a seconda dell'entità INNIO a cui fornisci servizi (vedi Sezione 10).
Mancano le quantità degli articoli nella fattura.	Non ci sono dettagli disponibili.	Includi i seguenti dettagli: articolo, descrizione, prezzo unitario, quantità, totale dell'articolo. Puoi anche utilizzare i seguenti indirizzi, a seconda dell'entità INNIO a cui fornisci servizi (vedi Sezione 10).

Se ricevi un messaggio di errore con una spiegazione poco chiara, contatta il supporto di Basware o il team corrispondente di INNIO AP (vedi [Sezione 10](#)).

Se non riesci a eliminare la causa dell'errore, rispedisci la fattura respinta all'indirizzo indicato nella [Sezione 10](#).