



ElleBox Service — manuale per i tecnici

Versione 1.0.3 · 10/10/2026 · ElleMultiverse S.R.L.

01 A cosa serve

ElleBox Service è il programma per Mac e Windows che, con il box collegato al computer via USB, permette di:

- **aggiornare il firmware** di un ElleBox o di un ElleBox Pay;
- **salvare il backup** del box (configurazione e contatori);
- **sostituire un box guasto**, copiando la configurazione del vecchio su quello nuovo.

Di norma i box si aggiornano da soli via rete. Il programma serve quando bisogna intervenire sul posto.

02 Cosa serve

- Un computer **Mac** (macOS 11 o successivo) o **Windows** 10/11.
- Un **cavo USB-C dati**. Alcuni cavi trasmettono solo la corrente e il computer non vede il box: se non viene rilevato, prova un altro cavo.
- L'**account dell'area partner** (la stessa email e password che usate per gli ordini). Serve solo per i backup salvati sul server e per la sostituzione.

03 Installazione

Scaricate il programma dall'area partner: ellemultiverse.com/partner → Assistenza.

Mac

1. Aprite lo zip e trascinate **ElleBox Service** in Applicazioni.
2. Al primo avvio: **tasto destro sull'app** → **Apri**, poi ancora **Apri**. Dalla volta dopo si apre con un doppio clic.

Windows

1. Tasto destro sullo zip → **Estrai tutto**.
2. Doppio clic su **ElleBox Service.exe**.
3. Se Windows mostra un avviso di sicurezza: **Ulteriori informazioni** → **Esegui comunque**.

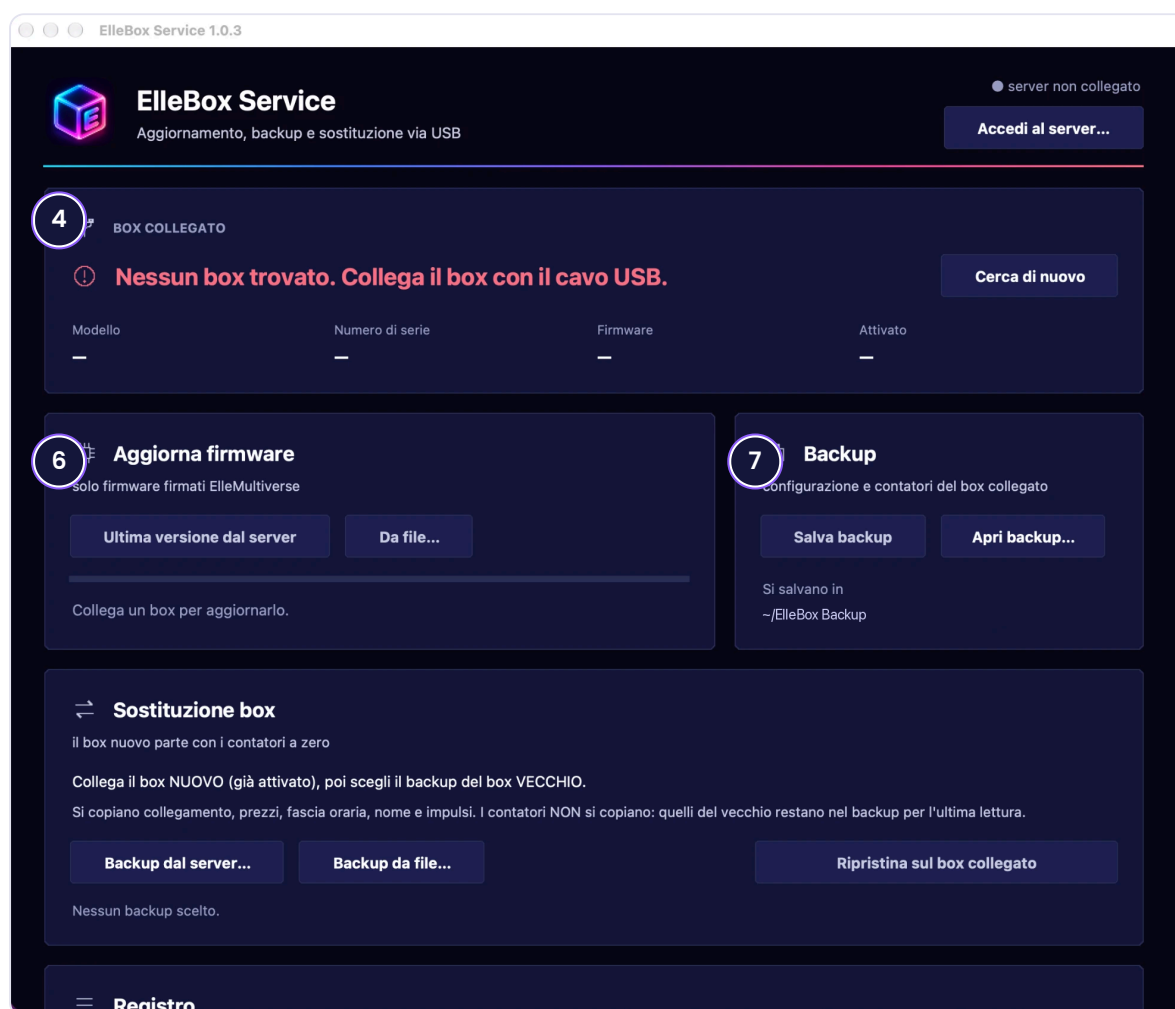
Non serve installare driver: Windows e Mac riconoscono il box da soli.

04 Collegare il box

- **ElleBox:** porta **USB-C di configurazione**, la n. 7 sul lato destro. La n. 6, accanto, è quella degli accessori e non va usata.
- **ElleBox Pay:** la porta **USB-C** del box.

Il box si accende anche solo con il cavo USB, quindi potete lavorare al banco o direttamente sulla macchina.

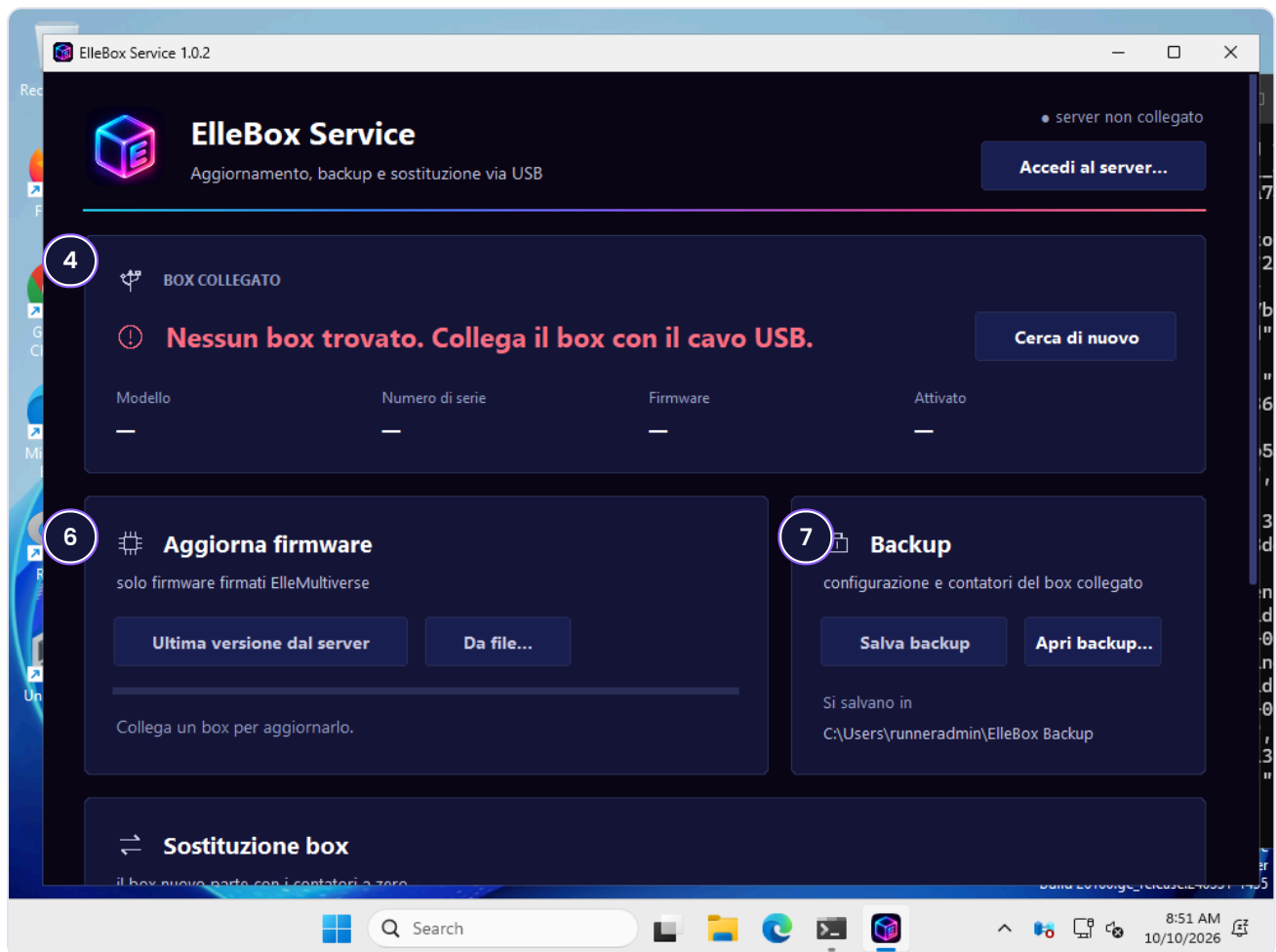
Il programma trova il box da solo. Nella prima sezione, **Box collegato**, compaiono modello, numero di serie, versione del firmware e se il box è attivato. Se non compare, premete **Cerca di nuovo**.



05 Accedere al server

In alto a destra: **Accedi al server...** → scegliete **Partner ElleBox** → email e password dell'area partner. La password non viene salvata. Vedete solo i box venduti dalla vostra azienda.

Senza accesso potete comunque aggiornare il firmware e salvare i backup sul computer.



06 Aggiornare il firmware

1. Collegate il box.
2. Premete **Ultima versione dal server**. Il programma scarica il firmware, controlla che sia firmato da ElleMultiverse e lo invia al box.
3. Attendete la barra di avanzamento. Al termine il box si riavvia e il programma mostra la nuova versione.

Non scollegate il cavo durante l'invio. Se succede, il box resta con la versione di prima e funziona normalmente: basta ripetere l'aggiornamento. Il box accetta solo firmware firmati ElleMultiverse. **Da file...** serve solo se vi mandiamo noi un file.

07 Salvare il backup

Premete **Salva backup**. Il programma salva un file con configurazione e contatori del box:

- sul **Mac** nella cartella **ElleBox Backup** dentro la vostra cartella utente;
- su **Windows** in C:\Users\<vostro nome>\ElleBox Backup.

Se avete fatto l'accesso, il backup viene salvato anche sul server. Gli ElleBox collegati alla rete fanno già da soli un backup a ogni cambio di configurazione, e uno dei contatori ogni giorno.

Salvate sempre un backup **prima** di qualsiasi intervento.

08 Sostituire un box guasto

Prima di iniziare: il box nuovo deve essere **già attivato** dal cliente con l'app MyInfinity.

1. Collegate il **box nuovo**.
2. Scegliete il backup del **box vecchio**:
 - **Backup dal server...** → scrivete il numero di serie del box vecchio e scegliete il backup più recente;
 - oppure **Backup da file...**, se l'avete salvato voi sul computer.
3. Premete **Ripristina sul box collegato** e confermate.

Sul box nuovo vengono copiati collegamento, prezzi, fascia oraria, nome e impulsi. **I contatori NON vengono copiati:** il box nuovo ha un numero di serie diverso e parte da zero. Quelli del box vecchio restano nel backup, per l'ultima lettura.

Alla fine il programma mostra un riepilogo prima/dopo e invia a ElleMultiverse la **richiesta di sostituzione. Il blocco del box vecchio lo confermiamo noi.** Fino alla conferma non usate più il box vecchio.

09 Problemi frequenti

Cosa succede	Cosa fare
«Nessun box trovato»	Controllate che il cavo sia nella porta giusta (ElleBox: n. 7). Provate un altro cavo USB-C dati, poi Cerca di nuovo .
Il programma non si apre (Mac)	Al primo avvio: tasto destro → Apri.
Avviso di sicurezza (Windows)	Ulteriori informazioni → Esegui comunque.
Accesso non riuscito	Usate email e password dell'area partner e scegliete Partner ElleBox .
Errore di autorizzazione su un box	Il box non risulta venduto dalla vostra azienda: scriveteci il numero di serie.
Aggiornamento interrotto	Ricollegate il box e ripetete l'aggiornamento: il box lavora con la versione di prima.
«Il box nuovo non è attivato»	Il cliente deve prima attivare il box nuovo con MyInfinity (QR sull'etichetta).
«Il backup è di un ElleBox Pay, il box collegato è un ElleBox» (o il contrario)	Il backup va ripristinato su un box dello stesso modello.

10 Assistenza

Scrivete a ordini@ellemultiverse.com indicando il **numero di serie** del box e, se potete, uno screenshot del programma. Il riquadro **Registro**, in fondo alla finestra, mostra le ultime operazioni: includetelo nello screenshot.