

SMYCALL

UN PAQUET DE SERVICES SUR MESURE POUR VOUS



SMYCALL after sales services

Pour préserver au fil du temps l'efficacité et la performance des installations fournies, SMI offre une série de services après-vente, afin d'assurer aux clients une assistance ciblée et un support efficace.

Notamment, deux paquets différents sont disponibles : le premier offre les services de première ligne, le deuxième inclut le service supplémentaire de réalité augmentée.

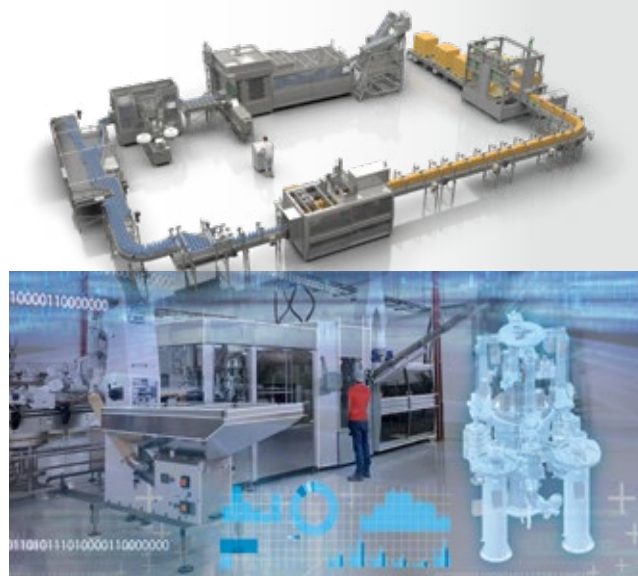
LES AVANTAGES DES SERVICES APRÈS-VENTE SMI

Tous les services après-vente de SMI ont été conçus à partir d'une vision orientée vers le client. Le but de SMI, c'est de permettre au client de choisir le service qu'il préfère selon la situation spécifique du moment.

Récemment on a développé des services qui utilisent des technologies de pointe pour offrir un service intelligent et ciblé, capable de réduire les interventions sur place et d'accélérer la procédure de résolution de toute sorte de problème ; parallèlement à ces instruments, il y a quand même la possibilité d'utiliser les services traditionnels.

Indépendamment de l'instrument choisi, l'équipe du service-après-vente de SMI garantit à ses clients le maximum de :

- Rapidité d'intervention
- Efficacité
- Rapidité de solution des problèmes



Contact us for more information:

Via Carlo Ceresa, 10 I-24015 San Giovanni Bianco (BG)
Tel.: +39 0345 40.255 - customerservice@smigroup.net
www.smigroup.it

SERVICE DE PREMIÈRE LIGNE

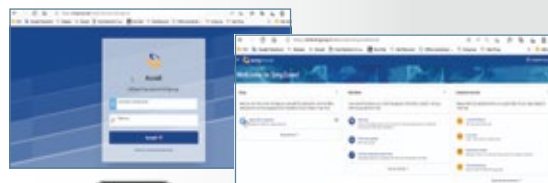
Le paquet de services de première ligne inclut les instruments suivants :



Assistance par téléphone : en composant le +39.0345.40255 il est possible de contacter un technicien spécialisé du Service Après-vente. Si personne n'est disponible sur le coup, on vous contactera dès que possible (*).



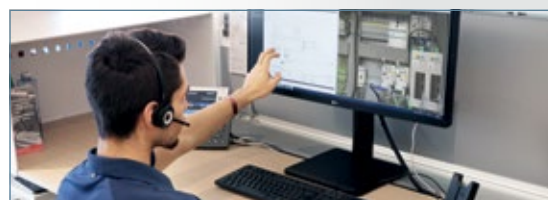
Accès à Smyzone H 24/7 : entrez vos identifiants pour accéder depuis votre PC, tablette ou smartphone à Smyzone, un espace incluant une vaste banque d'informations techniques concernant votre installation. Notamment, il y a la possibilité de consulter la fiche technique de la machine, les spécifications techniques, les guides vidéo, les tutoriels, la procédure de changement de format, la description des paramètres, etc.



Assistance par chat : tous les clients peuvent utiliser le service Smychat, une application de messagerie disponible dans le monde entier aussi bien en version mobile que desktop. Grâce à cet instrument, il est possible d'insérer une demande d'assistance et de partager des images et des vidéos, ce qui rend plus efficaces les opérations de dépannage (*).



Support à distance par Teamviewer : permet de faire le diagnostic des pannes et de résoudre les problèmes techniques opérationnels, de même que installer les dernières mises à jour du logiciel de contrôle de la machine. Pour avoir cette possibilité, il suffit d'accéder à internet et installer le programme Team Viewer, qui permet au service après-vente de SMI de voir en temps réel les paramètres de fonctionnement de l'installation et d'analyser ce qui se passe (**).



10 % de rabais sur les interventions de maintenance : pendant la validité de l'abonnement à Smycall vous avez le droit à un rabais spécial de 10 % sur le tarif de main-d'œuvre des interventions de maintenance programmée, d'installation de mises à jour et de nouveaux formats et d'autres interventions sur place non liées à des situations d'urgence.



Accès prioritaire : avec un abonnement à Smycall, les demandes sont classées comme prioritaires et traitées avant les demandes des clients sans paquet Smycall. Cela autorise des avantages en termes d'économie de temps et préservation d'un niveau élevé d'efficacité de l'installation.



ASSISTANCE DE DEUXIÈME NIVEAU

Outre les services de première ligne, l'assistance de deuxième niveau inclut :



Réalité augmentée : c'est un instrument qui fournit une assistance audio-visuelle à l'aide de lunettes intelligentes (non comprises dans le service) ; ce que l'opérateur voit est affiché en temps réel à l'écran du technicien SMI. Ce système autorise la réduction de la distance physique et du nombre d'interventions sur place, avec une économie des coûts et du temps. En outre, il permet d'abattre tout obstacle linguistique et de communication, car il s'agit d'un instrument d'assistance audio-visuelle (**).



(*) Service actif du lundi au vendredi de 7 heures à 22 heures GMT + 1 - le samedi, le dimanche et les jours des Fêtes Nationales italiennes de 10 heures à 22 heures GMT + 1

(**) Service actif du lundi au vendredi de 7 heures à 17:30 heures GMT + 1