

SMYCALL

UN PACCHETTO DI SERVIZI SU MISURA PER TE

SMYCALL after sales services

Per preservare nel corso del tempo l'efficienza e la produttività degli impianti forniti, SMI mette a disposizione una serie di servizi post-vendita, volti a fornire ai clienti un'assistenza mirata e un supporto efficiente. Vengono in particolare messi a disposizione due pacchetti diversi, il primo contenente i servizi di assistenza di primo livello e il secondo comprensivo anche del servizio aggiuntivo di realtà aumentata.

I BENEFICI DEI SERVIZI POST-VENDITA SMI

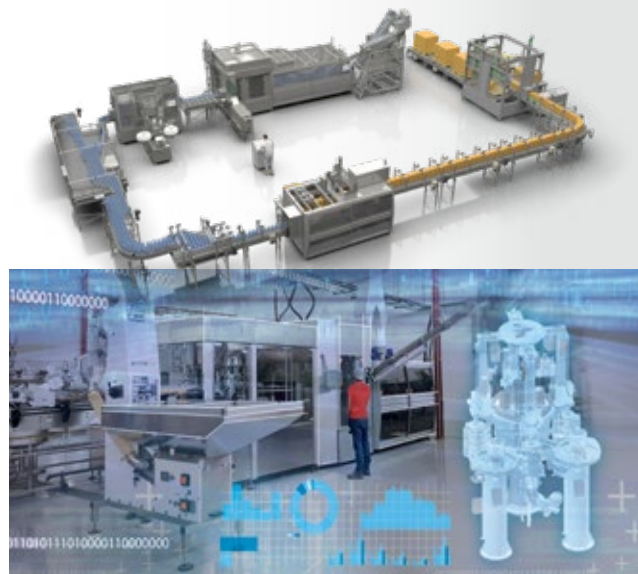
Tutti i servizi di assistenza SMI sono stati pensati partendo da una visione customer-oriented.

L'obiettivo di SMI è dare la possibilità al cliente di scegliere il servizio che predilige in base alla situazione specifica in cui si trova.

Recentemente sono stati sviluppati servizi che utilizzano le tecnologie più avanzate, fornendo un'assistenza smart e mirata, capace di ridurre gli interventi on-site e di accelerare il processo di risoluzione di qualsiasi problematica; accanto a questi rimane comunque la possibilità di avvalersi dei servizi tradizionali.

A prescindere dallo strumento scelto, lo staff dell'assistenza SMI garantisce ai propri clienti la massima:

- Tempestività di intervento
- Efficienza
- Velocità di problem solving



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

ASSISTENZA DI PRIMO LIVELLO

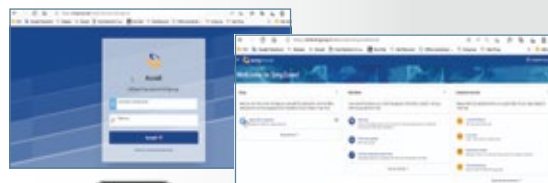
Nel pacchetto di assistenza di primo livello sono inclusi i seguenti strumenti:



Assistenza telefonica: digitando il numero +39.0345.40255 è possibile mettersi in contatto con un tecnico specializzato del Customer Service. Qualora in un dato momento nessuno fosse disponibile, si verrà ricontattati quanto prima (*).



Accesso a Smyzone H24/7: inserendo le proprie credenziali, è possibile accedere tramite PC, tablet o smartphone all'area Smyzone, un ambiente contenente un ampio database di informazioni tecniche relative al proprio impianto. Vi è in particolare la possibilità di consultare scheda macchina, specifiche tecniche, videoguide, tutorials, procedura cambi formato, spiegazione parametri, ecc.



Assistenza tramite chat: tutti i clienti possono utilizzare il canale di Smychat, applicazione di messaggistica disponibile in tutto il mondo in versione sia mobile, sia desktop. Utilizzando questo strumento si ha la possibilità di inserire una richiesta di assistenza e condividere immagini e video, rendendo così più efficaci le operazioni di troubleshooting (**).



Supporto remoto tramite Teamviewer: consente sia di effettuare troubleshooting e risolvere problemi tecnici operativi, sia di installare gli ultimi aggiornamenti del software di controllo della macchina. Per avere questa possibilità è sufficiente avere un accesso a internet ed installare il programma Team Viewer, il quale permette al service SMI di visualizzare in tempo reale i parametri di funzionamento dell'impianto e analizzare ciò che sta accadendo (**).



10% di sconto sugli interventi di manutenzione: durante il periodo di validità dell'abbonamento Smycall si ha diritto a ricevere uno sconto speciale del 10% sulla tariffa di manodopera degli interventi di manutenzione programmata, installazione di upgrades e nuovi formati e altri interventi on-site non legati a situazioni di emergenza.



Accesso prioritario: sottoscrivendo un abbonamento Smycall, le richieste inserite vengono classificate come prioritarie e gestite prima delle richieste provenienti da clienti sprovvisti del pacchetto Smycall. Questo determina vantaggi in termini di time saving e mantenimento di un elevato livello di efficienza dell'impianto.



ASSISTENZA DI SECONDO LIVELLO

In aggiunta ai servizi dell'assistenza di primo livello, l'assistenza di secondo livello include:



Realtà aumentata: si tratta di uno strumento in grado di fornire un'assistenza audio-visiva tramite smart glasses (non inclusi nel servizio), in quanto ciò che l'operatore vede appare in tempo reale sullo schermo del computer del tecnico SMI. Si tratta di un sistema che consente di ridurre la distanza fisica e diminuire il numero di interventi on-site, con un risparmio a livello sia economico, sia di tempo. Inoltre, trattandosi di un tool di assistenza audio-visiva, consente di superare qualsiasi barriera linguistica o comunicativa (**).



(*) Servizio attivo dal lunedì al venerdì dalle 07:00 alle 22:00 GMT +1 - sabato, domenica e festività nazionali italiane dalle 10:00 alle 22:00 GMT +1.

(**) Servizio attivo dal lunedì al venerdì dalle 07:00 alle 17:30 GMT +1