SMYCALL

UN PAQUETE DE SERVICIOS A TU MEDIDA

SMYCALL after sales services

Para preservar la eficiencia y la productividad de los sistemas suministrados en el tiempo, SMI ofrece una serie de servicios posventa, destinados a ofrecer a los clientes una asistencia específica y un soporte eficaz. En particular, se ponen a disposición dos paquetes diferentes, el primero que contiene servicios de asistencia de primer nivel, y el segundo que también incluye un servicio adicional de realidad aumentada.

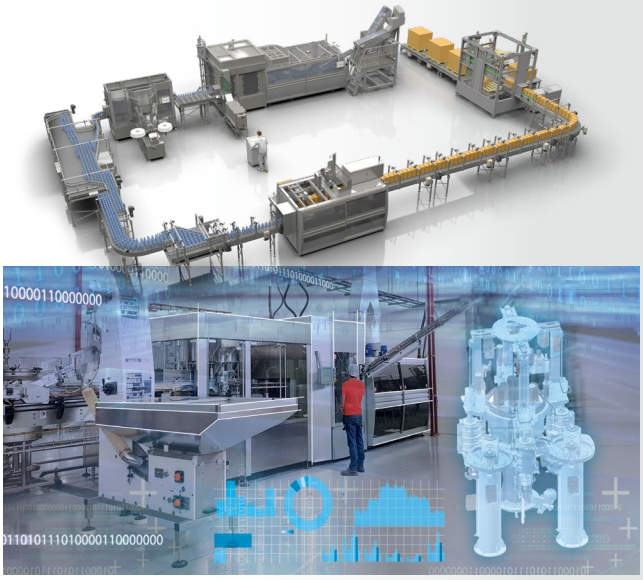
LOS BENEFICIOS DE LOS SERVICIOS POSVENTA SMI

Todos los servicios de asistencia SMI han sido diseñados partiendo de una visión orientada al cliente; el objetivo de SMI es darles la oportunidad de elegir el servicio que prefieren en función de la situación concreta en la que se encuentran.

Recientemente se han desarrollado servicios que utilizan las tecnologías más avanzadas, proporcionando una asistencia inteligente y específica, capaz de reducir las intervenciones in situ y acelerar el proceso de resolución de cualquier problema; sumándose a ello la posibilidad de utilizar los servicios tradicionales.

Independientemente de la herramienta elegida, el personal de asistencia de SMI garantiza a sus clientes la máxima:

- Rapidez de intervención
- Eficiencia
- Velocidad de resolución de problemas

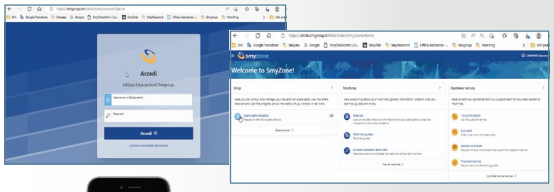


Contact us for more information:
Via Carlo Ceresa, 10 I-24015 San Giovanni Bianco (BG)
Tel.: +39 0345 40.255 - customerservice@smigroup.net
www.smigroup.it

ASISTENCIA DE PRIMER NIVEL

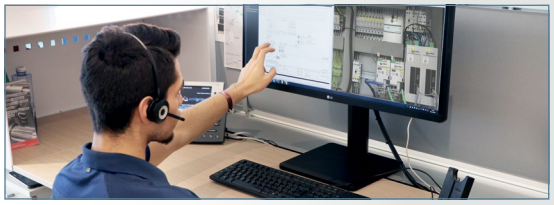
Las siguientes herramientas están incluidas en el paquete de soporte de primer nivel:

Asistencia telefónica: marcando el número +39.0345.40255 podrás contactar con un técnico especializado de Atención al Cliente. Si no hay nadie disponible en un momento determinado, nos comunicaremos nuevamente lo antes posible (*).

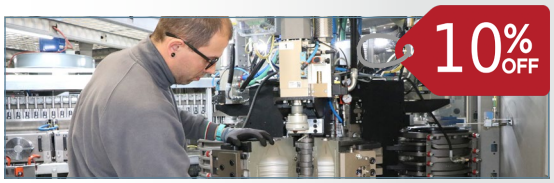


Acceso a Smyzone H 24/7: ingresando las credenciales, podrá acceder a través de PC, tableta o teléfono inteligente al área Smyzone, un entorno que contiene una gran base de datos de información técnica relativa a su sistema. En particular, existe la posibilidad de consultar la ficha técnica de la máquina, especificaciones técnicas, videoguías, tutoriales, procedimiento de cambio de formato, explicación de parámetros, etc.

Asistencia por chat: todos los clientes pueden utilizar el canal Smychat, una aplicación de mensajería disponible en todo el mundo tanto en versión móvil como de escritorio. Utilizando esta herramienta tienes la posibilidad de insertar una solicitud de asistencia y compartir imágenes y videos, haciendo así más efectivas las operaciones de resolución de problemas (*).



Soporte remoto a través de Teamviewer: le permite solucionar problemas técnicos operativos e instalar las últimas actualizaciones del software de control de la máquina. Para tener esta posibilidad, basta con tener acceso a Internet e instalar el programa Team Viewer, que permite al servicio SMI visualizar en tiempo real los parámetros de funcionamiento del sistema y analizar lo que está sucediendo (**).



10% de descuento en intervenciones de mantenimiento: derecho a recibir —durante el período de validez de la suscripción Smycall— un descuento especial del 10% en la tarifa laboral de las intervenciones de mantenimiento programadas, instalación de actualizaciones/nuevos formatos y otras intervenciones in situ no relacionados a situaciones de emergencia.

Acceso prioritario: al realizar una suscripción a Smycall, las solicitudes ingresadas se clasifican como prioritarias y se manejan antes que las solicitudes de los clientes sin el paquete Smycall. Esto determina ventajas en términos de ahorro de tiempo y mantenimiento de un alto nivel de eficiencia del sistema.

ASISTENCIA DE SEGUNDO NIVEL

Además de los servicios de atención de primer nivel, la atención de segundo nivel incluye:

Realidad aumentada: es una herramienta capaz de proporcionar asistencia audiovisual a través de gafas inteligentes (no incluidas en el servicio); lo que ve el operador aparece en tiempo real en la pantalla del ordenador del técnico de SMI. Es un sistema que permite reducir la distancia física y reducir el número de intervenciones presenciales, con un ahorro tanto económico como de tiempo. Además, al tratarse de una herramienta de asistencia audiovisual, permite superar cualquier barrera lingüística o comunicativa (**).

(*) Servicio activo de lunes a viernes de 07:00 a 22:00 GMT +1 - sábados, domingos y festivos nacionales italianos de 10:00 a 22:00 GMT +1
(**) Servicio activo de lunes a viernes de 07:00 a 17:30 GMT +1

smi

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