



SMYPASS PRIORITY
UN PAQUET DE SERVICES PREMIUM CONÇUS POUR VOUS!



QU'EST-CE QUE SMYPASS PRIORITY

C'est un paquet de services premium fournis par l'Help Desk SMI conçus pour vous rendre la vie plus facile:

- ✓ Accès prioritaire au service d'assistance avec opérateur par téléphone (Smycall), chat ou site web
- ✓ Support en ligne en temps réel par connexion internet à distance
- ✓ Rabat de 10% sur les interventions techniques qui ne sont pas liées aux situations d'urgence
- ✓ Accès à une base de données de documents techniques, FAQ et système de dépannage



TROIS CANAUX POUR OBTENIR UN SUPPORT IMMÉDIAT AVEC SMYPASS PRIORITY

- ▶ **SMYCALL:** En contactant le numéro **+39.0345.40255** il est possible d'ouvrir une nouvelle demande d'assistance ou bien d'accéder à une demande précédente.
- ▶ **SMYCHAT:** En accédant à Smyhelpdesk avec vos identifiants connectez-vous à la zone Smychat pour communiquer en temps réel avec un technicien, avec la possibilité d'ajouter des images ou d'autres annexes.
- ▶ **DEMANDE D'INTERVENTION:** Connectez-vous à Smyhelpdesk avec vos identifiants, accédez à la zone "Demande d'intervention". À ce point un formulaire va s'ouvrir, dans lequel vous pouvez insérer les détails de votre demande d'intervention



ACCÈS PRIORITAIRE

- ▶ Quand vous contactez le service d'assistance technique SMI (Help Desk), par téléphone, chat ou site web, votre demande (marquée par un numéro de "ticket") est classée comme prioritaire
- ▶ Grâce à cette priorité, le problème signalé par vous est géré par l'opérateur SMI **avant** ceux provenant des clientes dépourvus de Smypass Priority
- ▶ Cette voie rapide permet d'accélérer les temps de réponse et permet une solution plus rapide du problème, ce qui minimise les temps d'arrêt de la machine



CONNEXION INTERNET À DISTANCE

- ▶ Ce service permet à l'opérateur de l'Help Desk SMI de se connecter directement au PC de contrôle de la machine du client pour vérifier et résoudre les problèmes de fonctionnement
- ▶ Avec un accès à l'internet et l'installation du programme "Quick Support Team Viewer", nous sommes en mesure de visualiser en temps réel les paramètres de fonctionnement de votre installation et d'analyser ce qui se passe
- ▶ La connexion à distance permet aussi d'installer les dernières mises à jour du logiciel de contrôle de la machine SMI et de modifier les paramètres de configuration



CONNEXION INTERNET À DISTANCE

- ▶ Il n'est pas nécessaire que l'opérateur de la machine ait des compétences linguistiques et techniques, car nous pouvons intervenir directement par l'Help Desk SMI sur le logiciel de contrôle de l'installation
- ▶ Détection et résolution des problèmes dans des délais plus courts que ceux provenant des clients sans Smypass Priority
- ▶ Économie de temps et d'argent, car dans de nombreux cas le dysfonctionnement du site de production est réduit considérablement par rapport à une intervention technique traditionnelle sur place
- ▶ Meilleure efficacité de la machine, car le programme de contrôle est toujours à jour à la dernière version



RABAT SUR LES INTERVENTIONS

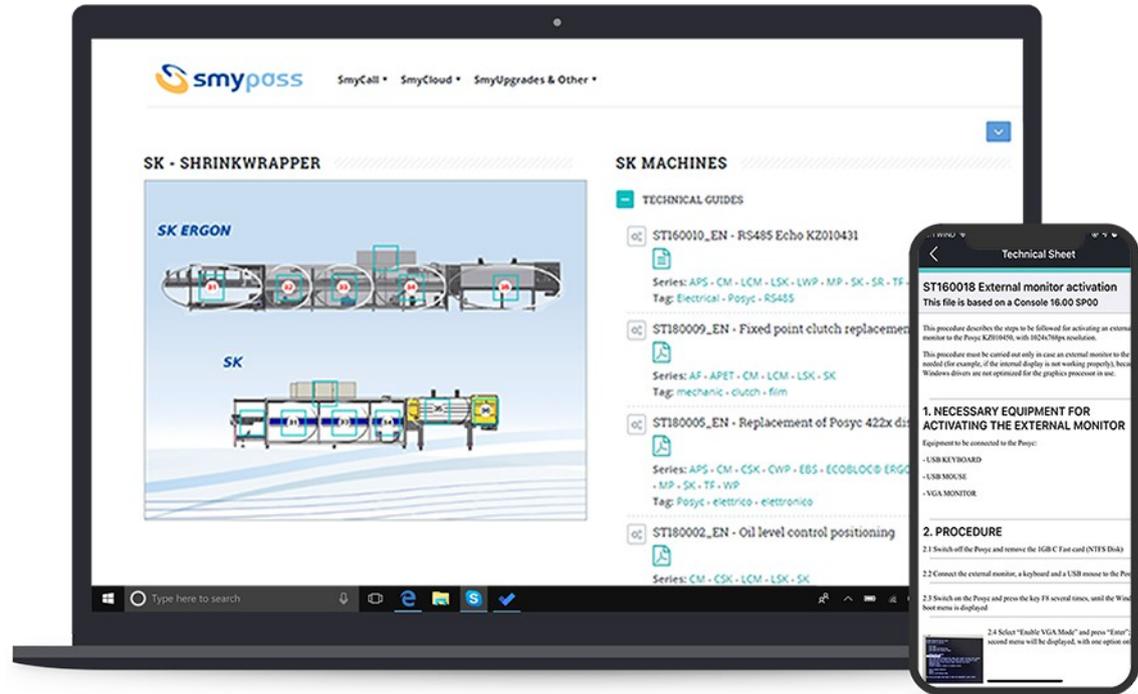
Pendant la période de validité de l'abonnement annuel à Smpass Priority, vous pouvez bénéficier d'une réduction spéciale de 10 % sur le tarif du main-d'œuvre des interventions suivants:

- ▶ Maintenance programmée
- ▶ Installation de mises à jour
- ▶ Installation de nouveaux formats
- ▶ Autres interventions en ligne sans urgence



UN MONDE D'INFORMATIONS TECHNIQUES

- L'abonnement à Smypass Priority vous donne un droit d'accès a une vaste base de données d'informations techniques concernant votre installation, disponibles pour ordinateur, tablette et smartphone (fiche technique de la machine, documents techniques, vidéoguides, tutoriels, procédure de changement de format, explication des paramètres, etc)



DÉPANNAGE ÉTAPE PAR ÉTAPE

- ▶ Vous pouvez aussi accéder à une zone de la base de données dédiée au dépannage, c'est-à-dire une série d'exemples pratiques "pour faire soi-même" pour la solution d'alarmes, pannes ou d'autres problèmes



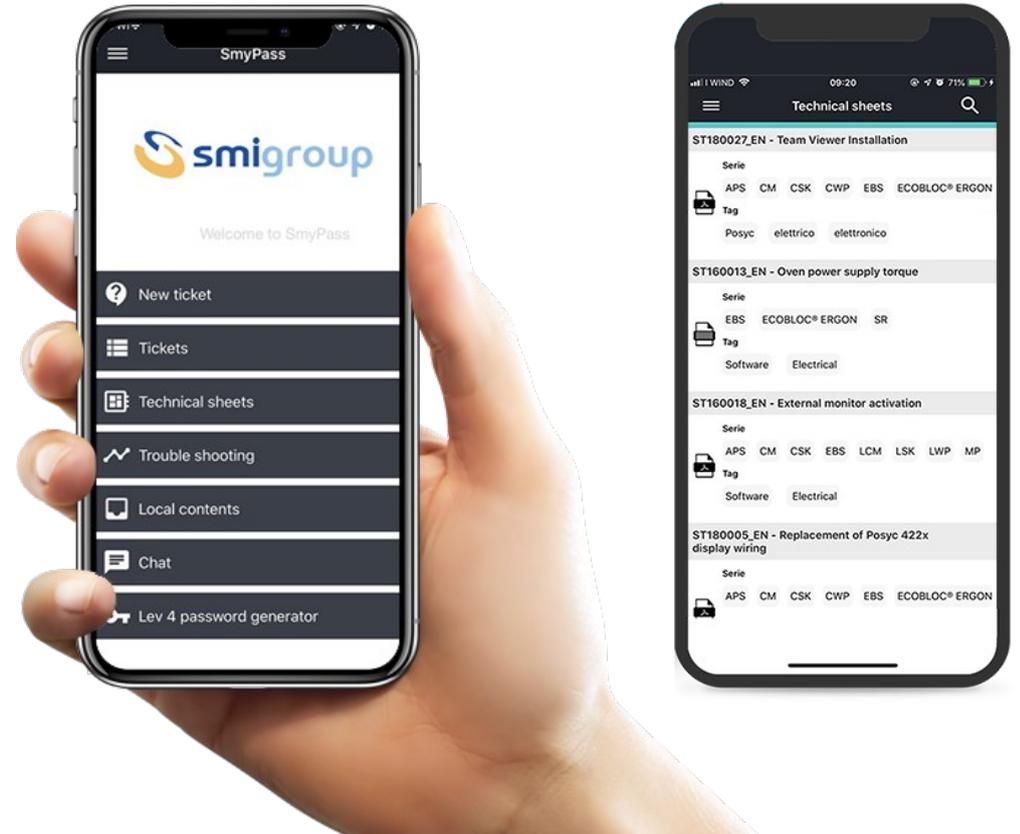
Motor doesn't rephase and an alarm appears "zero mark too little"

- ▶ Verify that the sensor of phase is undamaged and correctly positioned and connected.
- ▶ Decrease the parameter "mark width" in the motor.
- ▶ Replace the sensor.



ET AVEC UNE APPLICATION, NOUS CONTACTER EST ENCORE PLUS FACILE

- ▶ Avec une application gratuite pour dispositifs Android et IOS, accéder à tous les services premium de Smypass Priority est encore plus simple car vous le pouvez faire aussi en mobilité



COMMENT ADHÉRER À SMYPASS PRIORITY

DEMANDEZ DES INFORMATION

À L'ADRESSE EMAIL

customerservice@smigroup.net



**Merci de
votre
attention!**

www.smigroup.it

