



SMYPASS PRIORITY
UN PACCHETTO DI SERVIZI PREMIUM PENSATI PER TE!



CHE COS'E' SMYPASS PRIORITY

E' un pacchetto di servizi “premium” forniti dall'Help Desk SMI pensati per renderti la vita più facile:

- ✓ Accesso prioritario tramite telefono (Smycall), “chat line” o sito web al servizio di assistenza tecnica con operatore
- ✓ Supporto on-line in tempo reale tramite connessione internet da remoto
- ✓ Sconto del 10% su interventi tecnici non legati a situazioni di emergenza
- ✓ Accesso ad un database dedicato a documentazione tecnica, FAQ e strumenti di “troubleshooting”



TRE CANALI PER OTTENERE SUPPORTO IMMEDIATO CON SMYPASS PRIORITY

- ▶ **SMYCALL:** Contattando il numero **+39.0345.40255** potrete aprire una nuova richiesta di assistenza oppure accedere ad una inserita in precedenza.
- ▶ **SMYCHAT:** Accedendo a Smyhelpdesk tramite le vostre credenziali collegatevi all' area Smychat per comunicare con il tecnico in tempo reale via chat, avendo così anche l'opportunità di inserire immagini o altri allegati.
- ▶ **RICHIESTA DI INTERVENTO:** Collegatevi a Smyhelpdesk tramite le vostre credenziali, accedete alla sezione “Richiesta di intervento”. A questo punto si aprirà un form, in cui potrete inserire i dettagli della vostra richiesta di assistenza.



ACCESSO PRIORITARIO

- ▶ Quando contatti il servizio di assistenza tecnica SMI (Help Desk) tramite telefono, chat o sito web, la tua richiesta (contrassegnata da un numero di “ticket”) viene classificata come “prioritaria”
- ▶ Grazie a tale priorità, il problema da te segnalato viene gestito dall'operatore SMI **prima** di quelli provenienti da clienti sprovvisti di Smypass Priority
- ▶ Tale corsia preferenziale permette di velocizzare i tempi di risposta e di risoluzione dei problemi tecnici riscontrati sulla tua macchina e, quindi, di ridurre la durata del “downtime” del tuo impianto di produzione



SUPPORTO ON-LINE DA REMOTO

- ▶ Tale servizio consente all'operatore dell'Help Desk di SMI di collegarsi direttamente al PC di controllo della tua macchina per effettuare verifiche, ricercare guasti e risolvere problemi di funzionamento
- ▶ Tramite un accesso ad internet e l'installazione del programma “Quick Support Team Viewer”, siamo infatti in grado di visualizzare in tempo reale i parametri di funzionamento del tuo impianto e analizzare ciò che sta accadendo
- ▶ Inoltre, la connessione da remoto ci permette di installare gli ultimi aggiornamenti del software di controllo della tua macchina SMI e di modificarne i parametri di configurazione



SUPPORTO ON-LINE DA REMOTO

- ▶ Non e' necessario che l'operatore della tua macchina abbia estese competenze linguistiche o tecniche, in quanto possiamo intervenire direttamente dall'Help Desk SMI sul software di controllo dell'impianto
- ▶ Individuazione e risoluzione dei problemi in tempi più brevi rispetto ai casi provenienti da clienti senza Smypass Priority
- ▶ Risparmio di tempo e denaro, in quanto in molti casi si riduce notevolmente l'inoperatività del tuo impianto di produzione rispetto ad un intervento tecnico tradizionale "on-site"
- ▶ Maggior efficienza della tua macchina, in quanto il programma di controllo della stessa è sempre aggiornato alla versione più recente



SCONTI SUGLI INTERVENTI

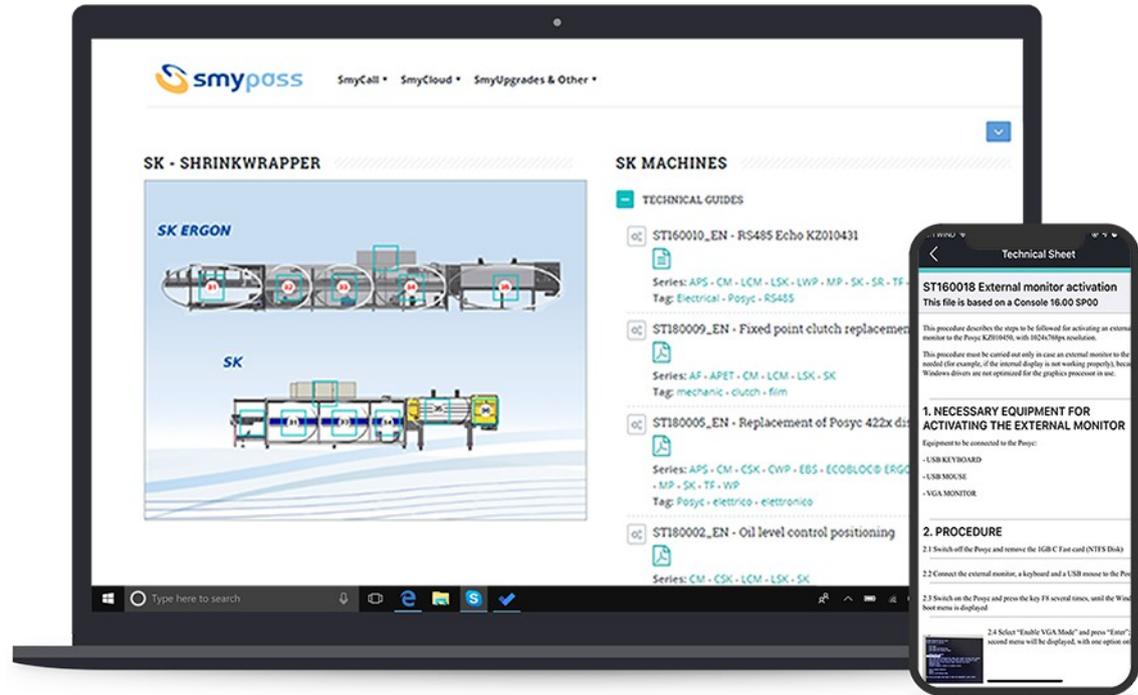
Durante il periodo di validità dell'abbonamento annuale a Smpass Priority, puoi usufruire di uno sconto speciale del 10% sulla tariffa di manodopera dei seguenti interventi:

- ▶ Manutenzione programmata
- ▶ Installazione upgrades
- ▶ Installazione nuovi formati
- ▶ Altri interventi “on-site” non legati a situazioni di emergenza



UN MONDO DI INFORMAZIONI TECNICHE

- L'abbonamento a Smypass Priority ti dà diritto di accesso ad un ampio database di informazioni tecniche relative al tuo impianto, usufruibili da PC, tablet e smartphone (scheda macchina, specifiche tecniche, videoguide, tutorials, procedura cambi formato, spiegazione parametri, ecc.)



RISOLUZIONE PROBLEMI PASSO PASSO

- ▶ Inoltre, puoi accedere ad una sezione del database dedicata al “trouble-shooting”, cioè ad una serie di esempi pratici su come risolvere in modalità “fai-da-te” un'ampia gamma di allarmi, guasti e problematiche varie



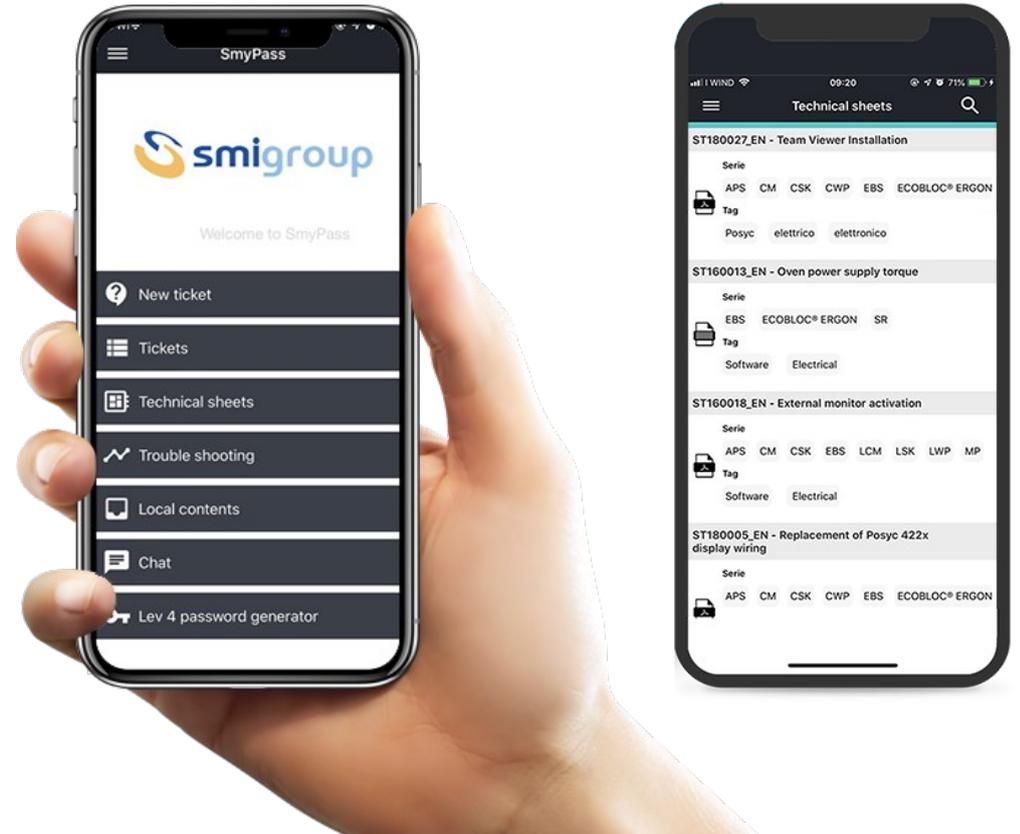
Motor doesn't rephase and an alarm appears “zero mark too little”

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



E CON UN'APP, CONTATTARCI E' ANCORA PIU' FACILE

- ▶ Tramite un'app gratuita per dispositivi Android e IOS, accedere a tutti i servizi "premium" di Smypass Priority è ancora più semplice e veloce, perché lo puoi fare anche in mobilità



COME ADERIRE A SMYPASS PRIORITY

RICHIEDI INFORMAZIONI

ALL'INDIRIZZO

customerservice@smigroup.net



Grazie della vostra attenzione!

www.smigroup.it

