



SMYPASS PRIORITY
¡UN PAQUETE DE SERVICIOS PREMIUM PENSADOS PARA TI!



QUÉ ES SMYPASS PRIORITY

Es un paquete de servicios premium suministrados por el Help Desk SMI diseñados para hacerte la vida más fácil:

- ✓ Acceso prioritario por teléfono (Smycall), chat o sitio web al servicio de asistencia técnica con operador
- ✓ Asistencia en línea en tiempo real mediante conexión remota a internet
- ✓ Descuento del 10 % en intervenciones técnicas que no están ligadas a situaciones de emergencia
- ✓ Acceso a una base de datos dedicada a documentación técnica, preguntas frecuentes e instrumentos para el troubleshooting



TRES CANALES PARA OBTENER ASISTENCIA INMEDIATA CON SMYPASS PRIORITY

- ▶ **SMYCALL:** llamando el número **+39.0345.40255** se puede abrir una nueva solicitud de asistencia o acceder a una abierta con anterioridad.
- ▶ **SMYCHAT:** accediendo a Smyhelpdesk con sus propias credenciales, se entra en Smychat para comunicar con el técnico en tiempo real, así teniendo la oportunidad de insertar imágenes u otros anexos.
- ▶ **SOLICITUD DE ASISTENCIA:** entrando en Smyhelpdesk con sus propias credenciales, se accede a la sección “Solicitud de asistencia”. En este momento se abrirá un formulario donde se puede completar los detalles de la solicitud de asistencia.



ACCESO PRIORITARIO

- ▶ Cuando se contacta el servicio de asistencia técnica SMI (Help Desk) por teléfono, chat o sitio web, la solicitud (marcada por un número de ticket) se clasificará como prioritaria
- ▶ Gracias a esta prioridad, el problema señalado es administrado por el operador SMI **antes** que los problemas procedentes de los clientes sin Smypass priority
- ▶ Esta vía rápida permite acelerar los tiempos de respuesta y la resolución de los problemas técnicos detectados en la máquina, reduciendo así la duración de inactividad de la planta de producción



ASISTENCIA REMOTA EN LÍNEA

- ▶ Este servicio permite al operador del Help Desk SMI conectarse directamente al panel operador de la máquina para realizar verificaciones, identificar averías y resolver problemas de funcionamiento
- ▶ Mediante un acceso a internet y la instalación del programa “Quick Support Team Viewer”, el Help Desk SMI puede de hecho visualizar en tiempo real los parámetros de funcionamiento de la instalación y analizar lo que está pasando
- ▶ Además, la conexión remota a internet permite instalar las última actualizaciones del software de control de la máquina SMI y de modificar los parámetros de configuración



ASISTENCIA REMOTA EN LÍNEA

- ▶ No es necesario que el operador de la máquina tenga amplias competencias lingüísticas o técnicas porque el Help Desk SMI puede intervenir directamente en el software de control de la instalación
- ▶ Detección y resolución más rápidas de los problemas en comparación con los clientes sin Smypass Priority
- ▶ Ahorro de tiempo y de dinero, ya que en muchos casos la inoperatividad de la instalación de producción se reduce notablemente en comparación con las intervenciones tradicionales in situ
- ▶ Mayor eficiencia de la máquina, ya que el programa de control está siempre actualizado a la última versión



DESCUENTOS EN LAS INTERVENCIONES

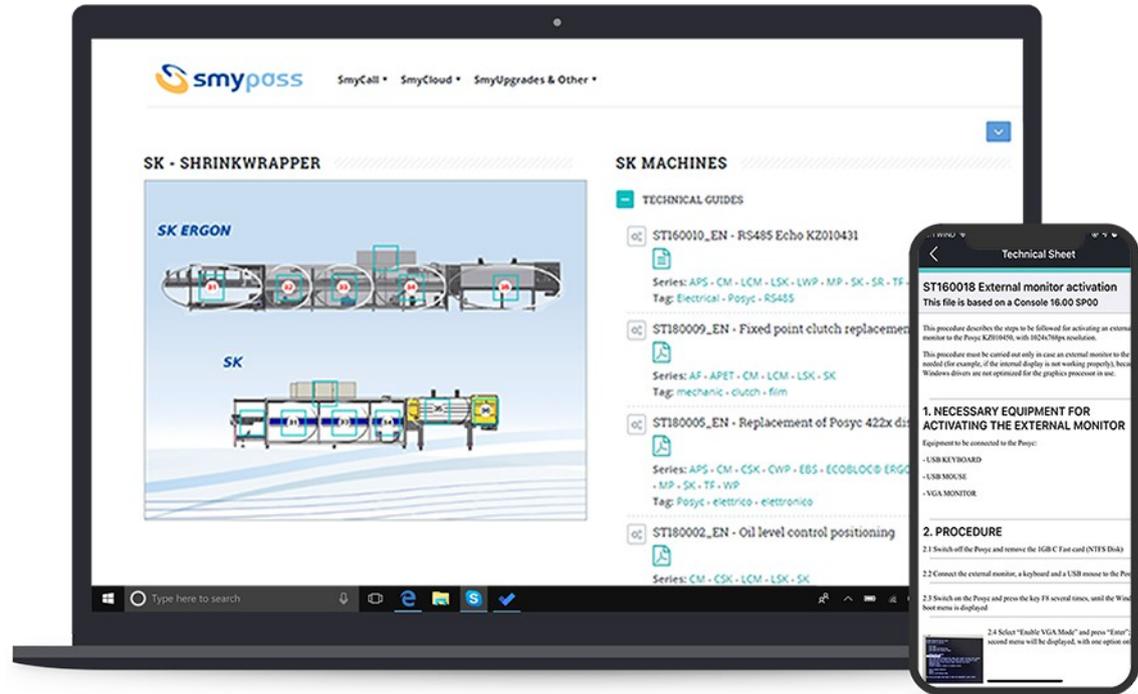
Durante el periodo de vigencia de la suscripción anual a Smypass Priority, se puede disfrutar de un descuento especial del 10 % en la tarifa de mano de obra de las siguientes intervenciones:

- ▶ Mantenimiento programado
- ▶ Instalación de actualizaciones
- ▶ Instalación de nuevos formados
- ▶ Otras intervenciones in situ que no están ligadas a situaciones de emergencia



UN MUNDO DE INFORMACIONES TÉCNICAS

- ▶ La suscripción a Smypass Priority da el derecho a acceder a una amplia base de datos de informaciones técnicas sobre la máquina, disponibles para ordenadores, tabletas y smartphones (ficha técnica de la máquina, especificaciones técnicas, videoguías, tutoriales, proceso de cambio de formato, explicación de los parámetros etc)



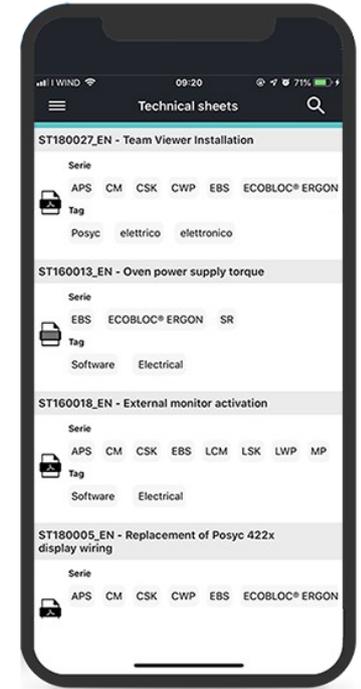
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS PASO A PASO

- ▶ Además, se puede acceder a la sección de la base de datos dedicada al troubleshooting (una serie de ejemplos prácticos sobre como resolver en el modo “hágalo usted mismo” una amplia gama de alertas, averías y diferentes problemas)



Y GRACIAS A LA APLICACIÓN, CONTACTARNOS ES AÚN MÁS FÁCIL

- ▶ Gracias a una aplicación gratuita para dispositivos Android e iOS, acceder a todos los servicios premium de SmyPass Priority es aún más simple y rápido, porque lo se puede hacer también en movilidad



CÓMO ADHERIRSE A SMYPASS PRIORITY

SOLICITA INFORMACIÓN

A LA CUENTA DE CORREO
ELECTRÓNICO

customerservice@smigroup.net



¡Gracias por
su atención!

www.smigroup.it

