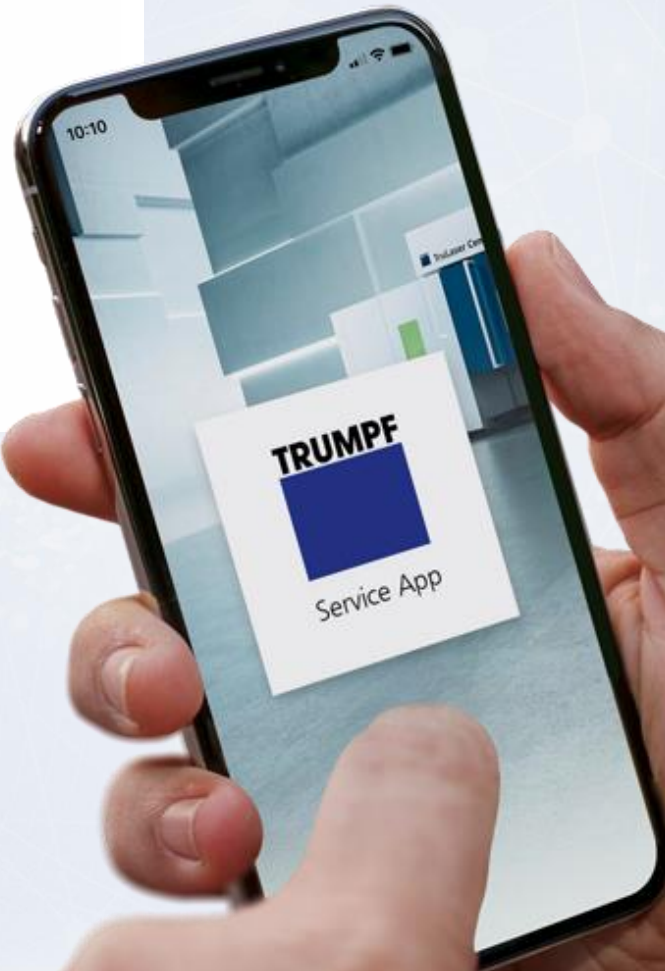


Service App

# Guía rápida

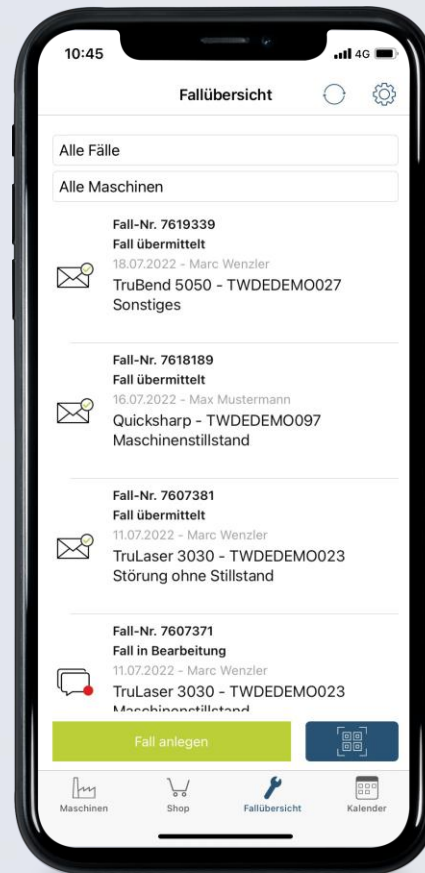


# La forma más rápida para contactar con el Servicio de asistencia técnica.

» **Ahorrar tiempo**  
con la aplicación para comunicar de forma rápida todos los avisos de servicio.

» **Flexibilidad**  
para enviar mensajes de asistencia técnica las 24 horas del día. Las llamadas nocturnas se tramitarán puntualmente la mañana siguiente.

» **Respuestas a tiempo real**  
en cada progreso de tu caso directamente mediante la aplicación.



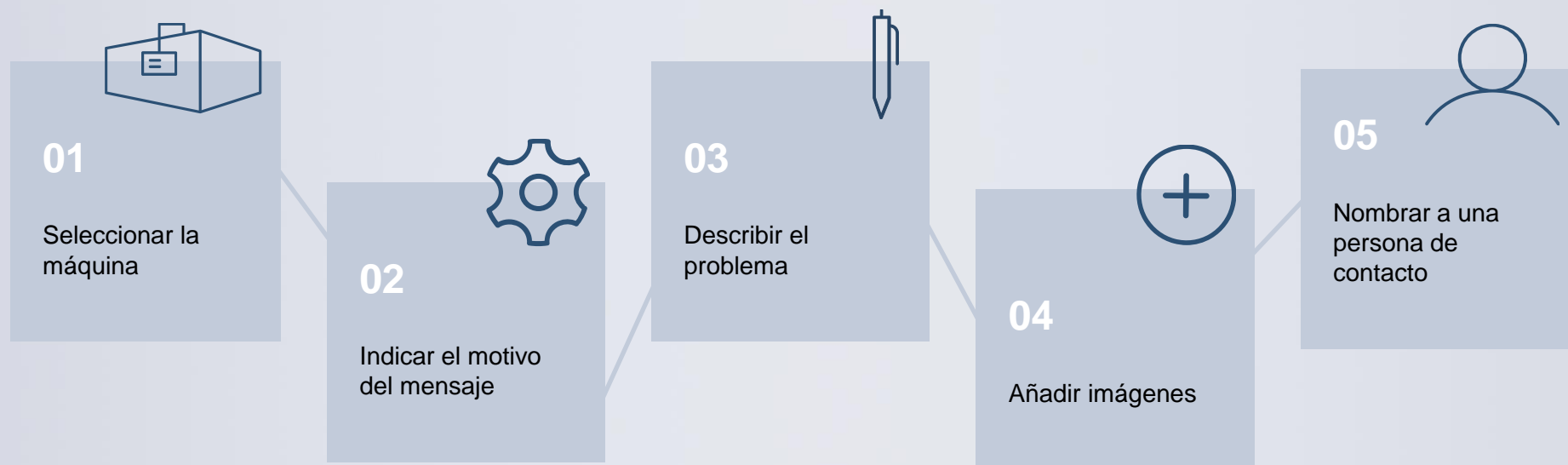
» **Todos los empleados**  
podrán visualizar el proceso completo, no solo el remitente del aviso de servicio.

» **Sin rodeos**  
tu caso será remitido directamente al técnico responsable, que se pondrá en contacto contigo por teléfono.

» **Asistencia todos los días de la semana**  
con la guía técnica que te guiará paso a paso en la subsanación de errores.

# Comunícate con el servicio de asistencia técnica en solo cinco pasos sencillos.

La Service App de TRUMPF supone una alternativa práctica a la línea de atención al cliente telefónica del Servicio de asistencia técnica. Desde la comunicación de un problema técnico, pasando por el desarrollo de un repuesto, hasta acordar una cita de mantenimiento: puedes generar un aviso de servicio en solo cinco pasos:



## Descarga ya la Service App.

La aplicación Service App está disponible de forma gratuita para iOS y Android en iTunes o Google Play Store. El único requisito para el uso de la aplicación es tener una cuenta en MyTRUMPF. Puedes crear tu cuenta una vez hayas descargado la aplicación.

La aplicación Service App explica forma sencilla en un vídeo corto:

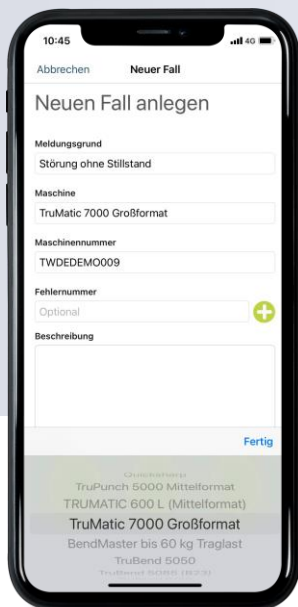


# Comunícate con el servicio de asistencia técnica en solo cinco pasos sencillos.

01

## Información general

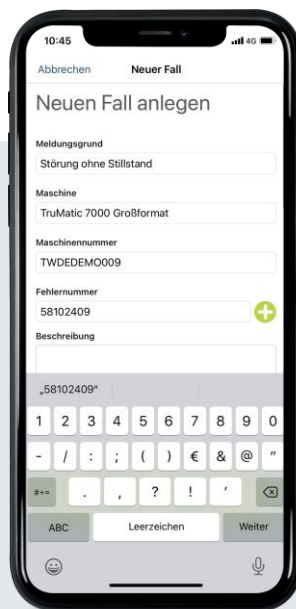
Selecciona el motivo del aviso y la máquina afectada con el número de máquina. Aquí se te mostrarán las máquinas de tu conjunto de maquinaria.



02

## Introducir números de error

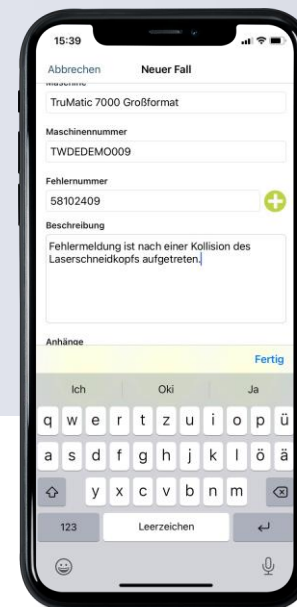
¿Aparece un número de error en la superficie de la máquina?  
Si fuera así, comunícanoslo para que podamos solucionar tu problema lo antes posible.



03

## Describir el problema

Tu breve descripción del error nos permitirá tramitar tu consulta de forma más precisa.

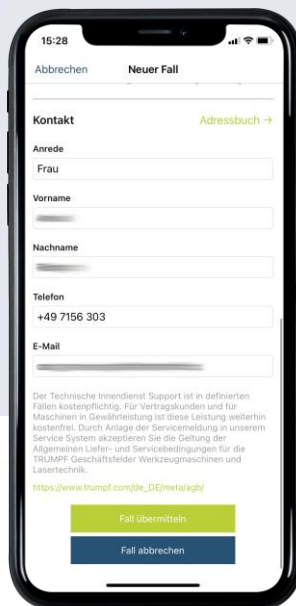


# Comunícate con el servicio de asistencia técnica en solo cinco pasos sencillos.

04

## Añadir imágenes

Sube las fotos que hayas hecho con tu smartphone directamente en la aplicación para que el miembro del servicio técnico de TRUMPF se haga una idea más clara del problema.



05

## Nombrar a una persona de contacto

¿Va a finalizar tu turno en breve? No pasa nada. Facilita los datos del compañero que ocupará el siguiente turno. El miembro del servicio técnico se pondrá en contacto con él directamente.



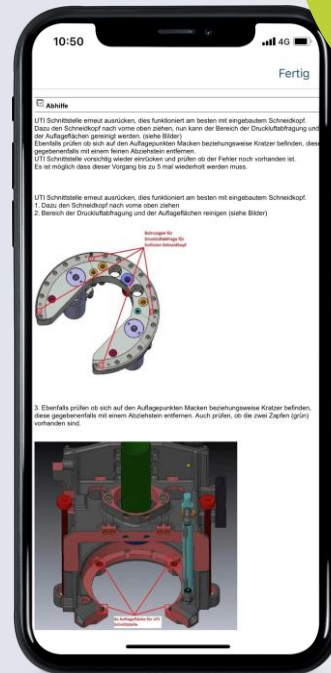
## Terminado

Recibirás un resumen de todo el aviso para que lo compruebes. Si está todo correcto, envía el aviso de servicio y recibirás una confirmación de inmediato.



# Utiliza la guía técnica.

En cuanto se disponga de una guía técnica para el aviso de fallo que has comunicado, se te enviará directamente a tu dispositivo móvil para que puedas comenzar de inmediato con la subsanación de error.



## El estado de inactividad no es una opción

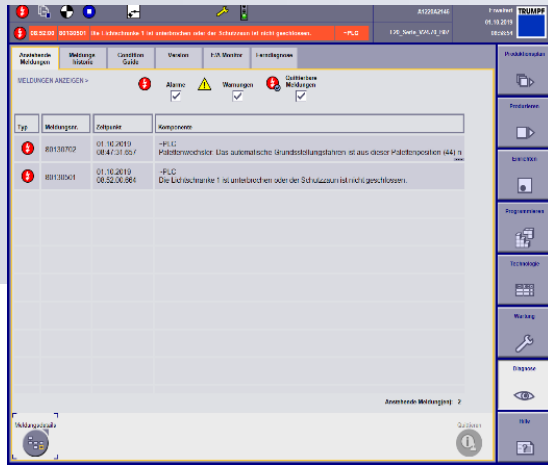
La guía técnica ofrece instrucciones detalladas para la resolución de problemas. Cuando se produce una avería en una máquina, los mismos usuarios pueden subsanar la causa del error con las propuestas de solución sugeridas:

- › directamente
- › sin complicaciones
- › sin tiempos de espera
- › sin intervención de miembros del servicio técnico
- › fuera de las horas de servicio de TRUMPF

## Aumentar las competencias

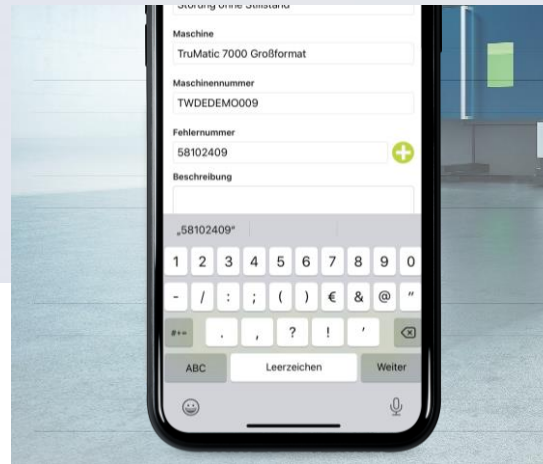
Con la Guía técnica podrás conocer más a fondo los productos de TRUMPF y ampliar las habilidades y competencias en tu propia empresa.

# Soluciona los fallos en solo tres pasos con la guía técnica.



01

**Registrar el aviso de fallo en la máquina**



02

**Comunicar el aviso de servicio con número de error**



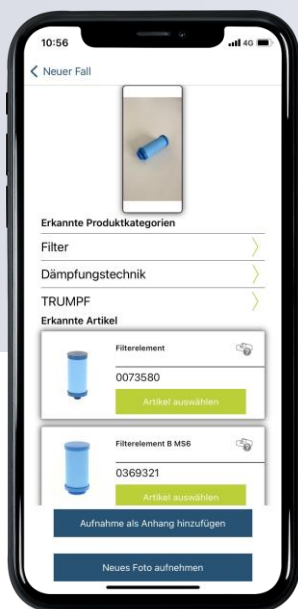
03

**Solucionar el caso con la guía técnica**



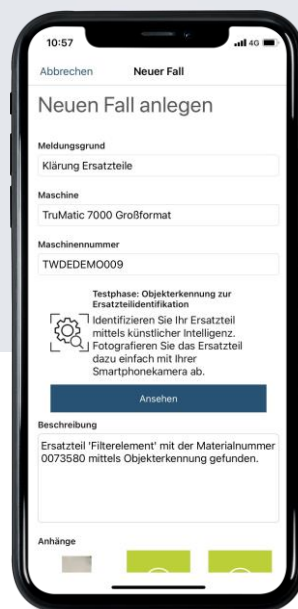
# Así de fácil es: identifica y pide piezas originales a través de la aplicación.

.NEW



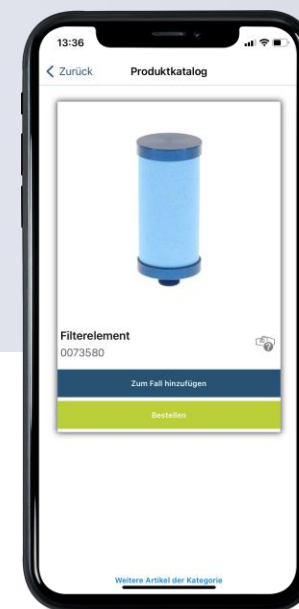
04

La Service App reconoce entonces de qué pieza se trata y te ofrece sugerencias apropiadas.



05

Elige la pieza original adecuada e informa de una incidencia para aclarar dudas o problemas relacionados con el repuesto.



06

O pide la pieza directamente desde tu nave de producción en el E-Shop de TRUMPF. Sin necesidad de iniciar sesión.



# Cómo hacerlo: registro en MyTRUMPF.

Para poder utilizar la Service App, necesitas un acceso a MyTRUMPF. MyTRUMPF está dirigida exclusivamente a clientes de TRUMPF. Ten en cuenta que los accesos a MyTRUMPF son cuentas personales. Por este motivo, cualquier empleado de una empresa que desee tener acceso a MyTRUMPF debería registrarse personalmente.

Regístrate por internet a través de nuestra página web o directamente en la Service App.

## › Registro

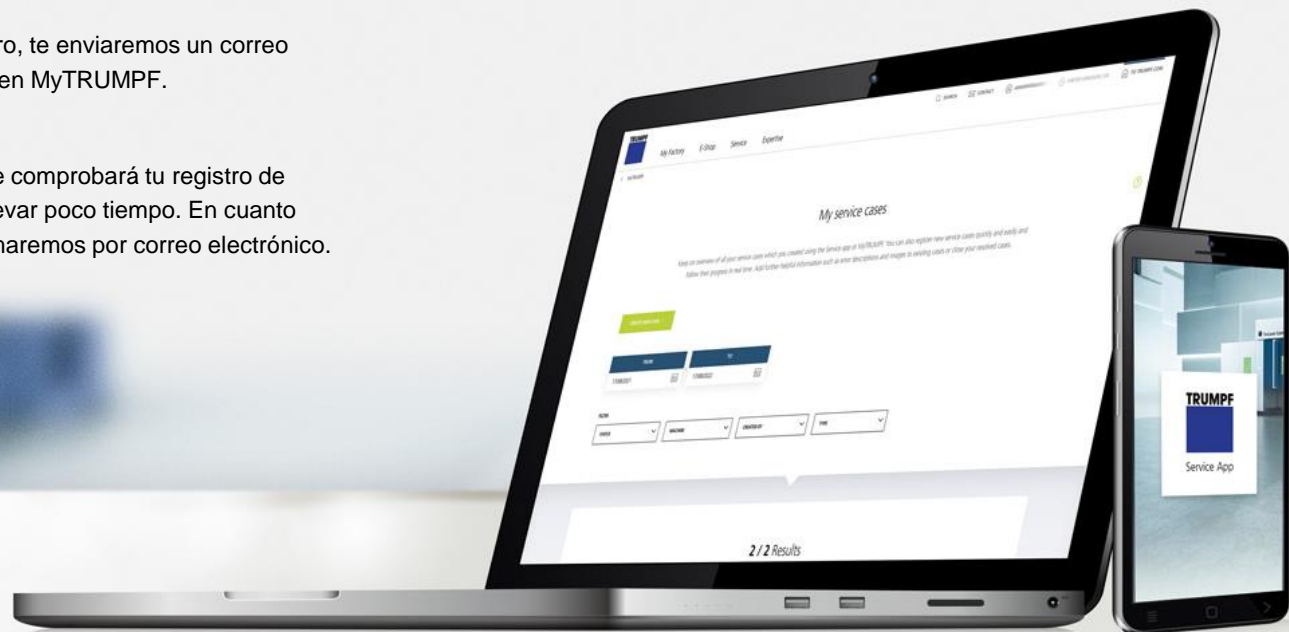
Rellena por completo el formulario de registro con tus datos de cliente y regístrate en MyTRUMPF.

## › Correo de confirmación

Inmediatamente después de tu registro, te enviaremos un correo electrónico para confirmar tu registro en MyTRUMPF.

## › Verificación y activación

Nuestro servicio de atención al cliente comprobará tu registro de inmediato y la activará. Esto puede llevar poco tiempo. En cuanto hayamos activado tu cuenta, te informaremos por correo electrónico.



# MyTRUMPF te facilita las cosas.

Individual, informativo y manejo intuitivo. Con el portal para clientes MyTRUMPF dispones en un único lugar centralizado de un gran número de procesos relacionados con tu maquinaria TRUMPF. Las ventajas son evidentes: una mejor visión de conjunto, un acceso directo y una notable simplificación del trabajo. Una vez registrado, te podrás beneficiar cada día. Tienes a tu disposición tu propio portal para clientes en línea. Te facilitamos la entrada en el mundo de MyTRUMPF con la ayuda de esta guía rápida.



E-Shop



Datos de programación  
de los útiles de  
punzonado y  
plegado



Maquinaria



Incidencias



Programa



Resumen y  
seguimiento



Regístrate ahora de forma gratuita  
en [www.trumpf.com/mytrumpf](http://www.trumpf.com/mytrumpf)



Descarga directamente la TRUMPF Service App de forma gratuita. Se requiere una cuenta gratuita de MyTRUMPF. Puedes crear tu cuenta una vez hayas descargado la aplicación.  
[www.trumpf.com/s/kxqu46](http://www.trumpf.com/s/kxqu46)



Si deseas ponerte en contacto con los expertos de TRUMPF:



Correo electrónico

[sat@es.trumpf.com](mailto:sat@es.trumpf.com)



Teléfono

+34 916 57 36 71



TRUMPF Maquinaria, S.A.  
C/ Valportillo Primera, nº1 · 28108 Alcobendas  
[info@es.trumpf.com](mailto:info@es.trumpf.com)  
[www.trumpf.com](http://www.trumpf.com)