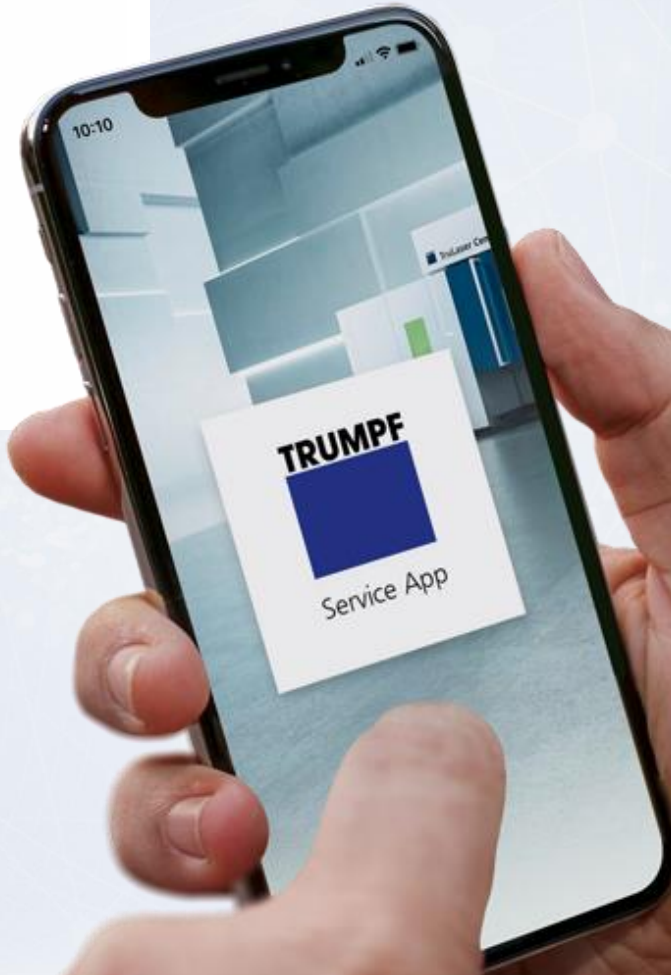


Service App

Guide rapide



Le S.A.V. technique n'a jamais été aussi proche de vous.

Gain de temps

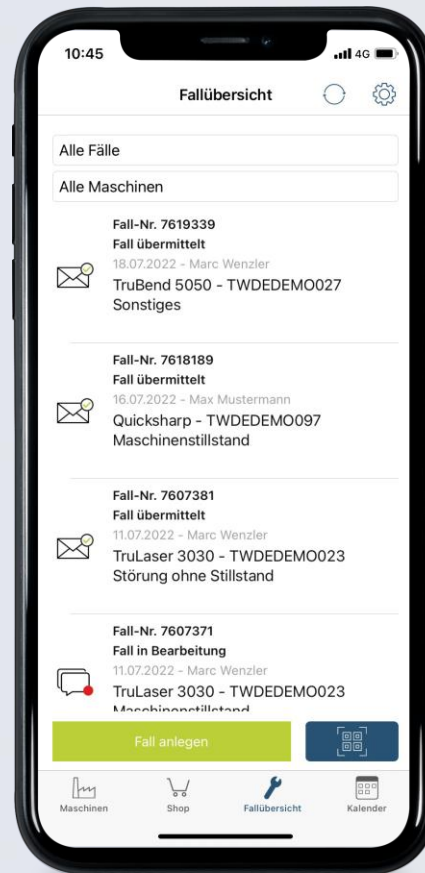
par la notification rapide de l'ensemble des problèmes via l'appli en toute simplicité.

Flexible

Transmettez vos requêtes à n'importe quelle heure. Les demandes effectuées de nuit sont traitées le lendemain matin.

Information en temps réel

de l'avancement de votre demande via l'application.



Chaque employé

donc pas uniquement l'expéditeur de la demande d'assistance, a la visibilité sur l'ensemble du processus.

Sans détour

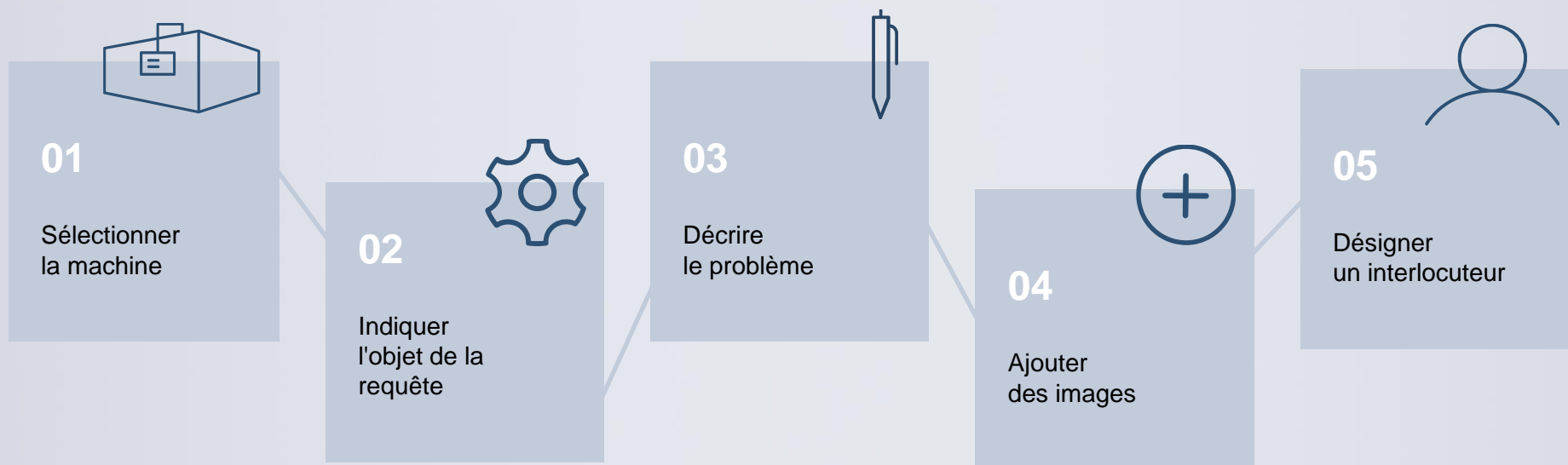
Votre demande d'assistance est directement transmise au technicien compétent qui prend contact avec vous par téléphone.

Assistance 24/7

grâce au guide technique, qui vous oriente pour le dépannage.

Une demande de maintenance simplifiée en cinq étapes.

Service App de TRUMPF est une alternative pratique à la hotline téléphonique du service après-vente. Depuis la déclaration d'un problème technique, en passant par la gestion de la pièce détachée, jusqu'à l'accord sur une date de maintenance – cinq étapes suffisent pour créer n'importe quelle demande d'assistance :



Téléchargez maintenant Service App.

Service App est disponible gratuitement pour iOS et Android sur iTunes ou Google Play Store. Il faut juste avoir un compte MyTRUMPF gratuit pour pouvoir utiliser l'appli. Vous pouvez le créer dans l'appli après le téléchargement.

Explication simple de Service App dans une courte vidéo :

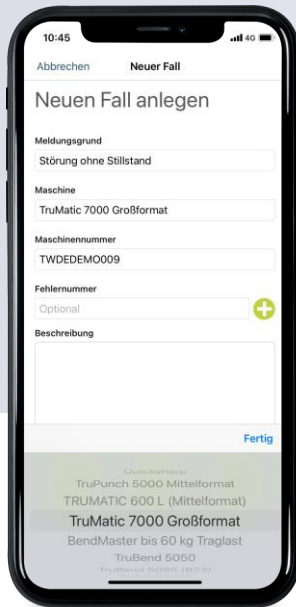


Une demande de maintenance simplifiée en cinq étapes.

01

Informations générales

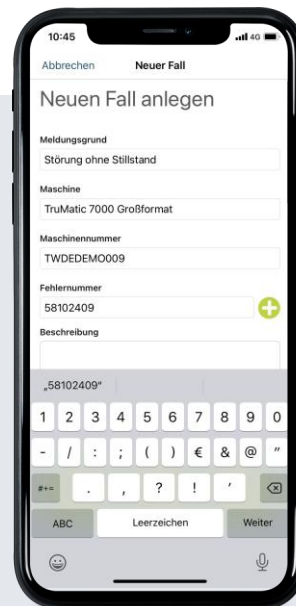
Sélectionnez l'objet de la demande et votre machine, y compris le numéro de machine. Les machines de votre parc de machines sont alors affichées.



02

Saisir les numéros d'erreurs

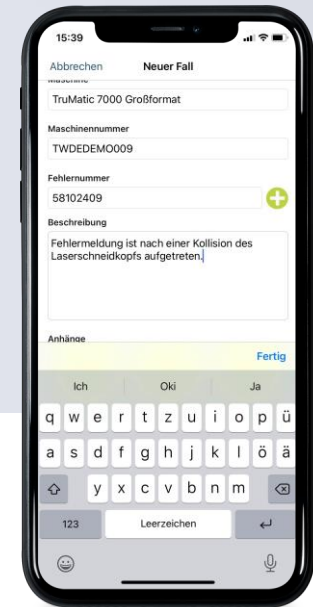
Voyez-vous un numéro d'erreur affiché sur l'interface machine ? Dans ce cas, veuillez nous indiquer ce numéro pour nous aider à résoudre votre problème plus vite.



03

Décrire le problème

Votre description synthétique de l'erreur nous permet de traiter votre demande plus précisément.

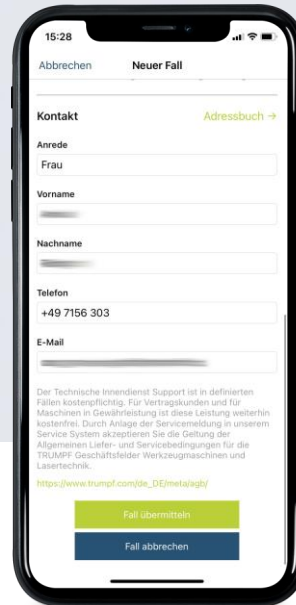
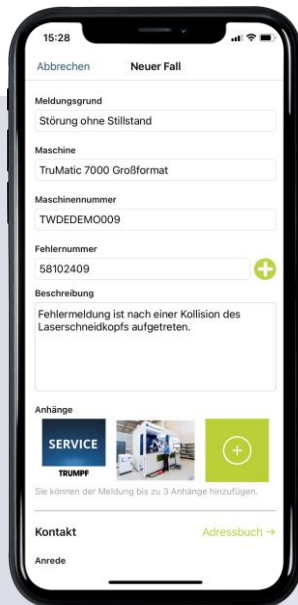


Une demande de maintenance simplifiée en cinq étapes.

04

Ajouter des images

Téléchargez les images que vous avez créées avec votre smartphone directement dans l'application pour illustrer la tâche à accomplir pour le technicien SAV TRUMPF.



05

Désigner un interlocuteur

Vous quittez bientôt votre poste ? Aucun problème. Indiquez-nous simplement le nom du collègue qui va prendre le relais à votre poste. Le technicien SAV prendra alors contact directement avec celui-ci.



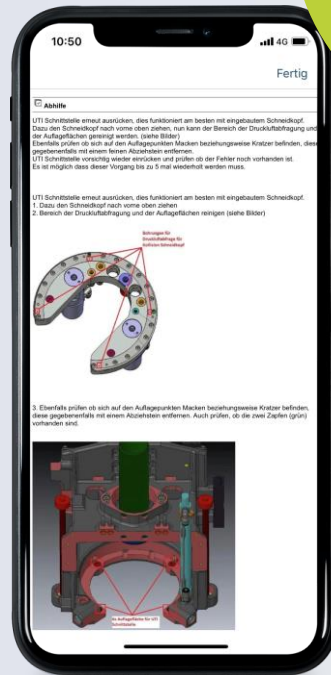
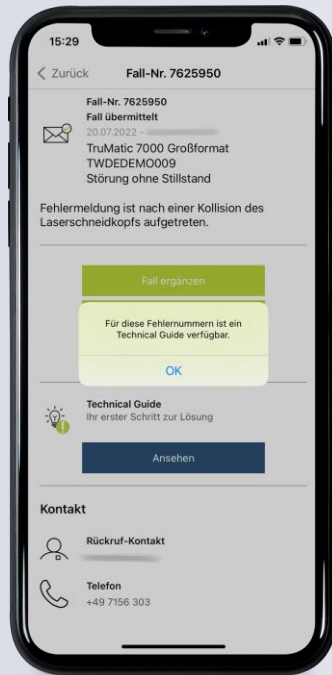
Terminé

Nous vous envoyons un résumé exhaustif de votre demande afin que vous puissiez la vérifier. Si tout a été correctement rempli, vous expédiez la demande d'assistance et obtenez immédiatement une confirmation.



Utiliser le guide technique.

Si un guide technique est disponible pour le message d'erreur que vous avez saisi, il vous est envoyé directement sur votre terminal mobile afin que vous puissiez commencer le dépannage.



L'arrêt de la machine n'est pas une option

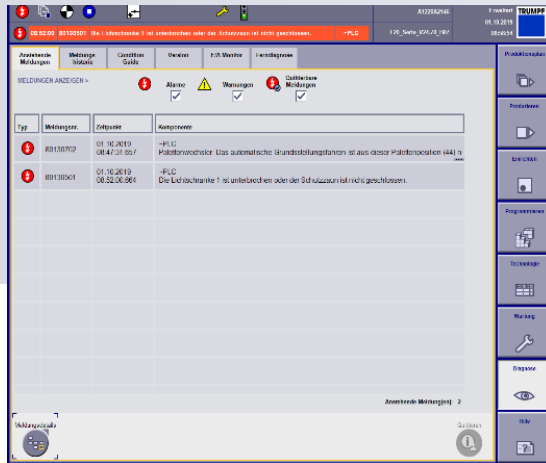
Le guide technique fournit un manuel opérateur détaillé pour traiter le problème. En présence d'un dysfonctionnement d'une machine, les utilisateurs peuvent eux-mêmes éliminer la cause de l'erreur à l'aide des solutions proposées qui sont affichées :

- › directement
- › simplement
- › sans temps d'attente
- › sans intervention du technicien SAV
- › en dehors des heures de service de TRUMPF

Développer la compétence

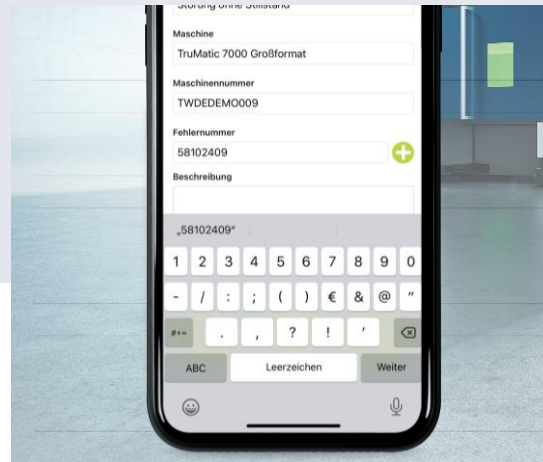
Le guide technique vous permet de mieux connaître les produits TRUMPF et de développer les compétences au sein de votre entreprise.

Une résolution de demande d'assistance en trois étapes avec le guide technique.



01

**Saisir le message d'erreur
affiché sur la machine**



02

**Déposer une demande
d'assistance avec un numéro
d'erreur**



03

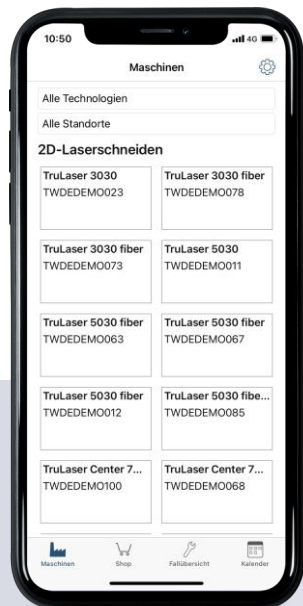
**Résoudre la demande
d'assistance avec le guide
technique**

Gérez votre parc de machines directement dans Service App.

.NEW

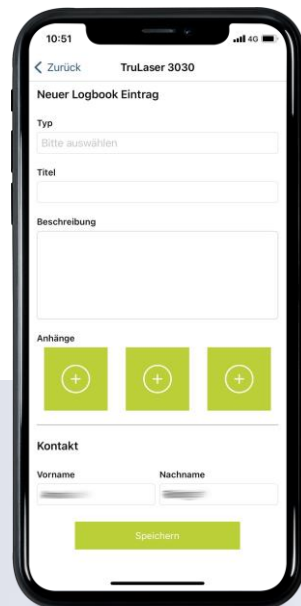
Vue d'ensemble machine

Pour toutes vos machines, obtenez une vue détail par machine ainsi que des fonctions supplémentaires.



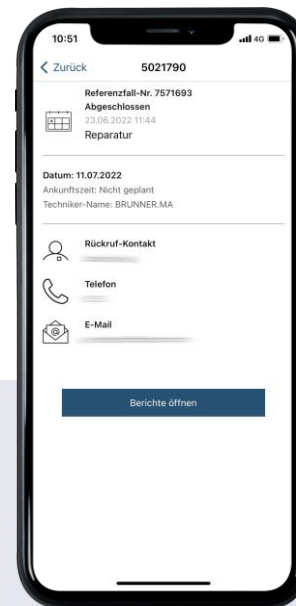
Carnet d'entretien

Créez un carnet numérique pour la documentation de chaque machine.



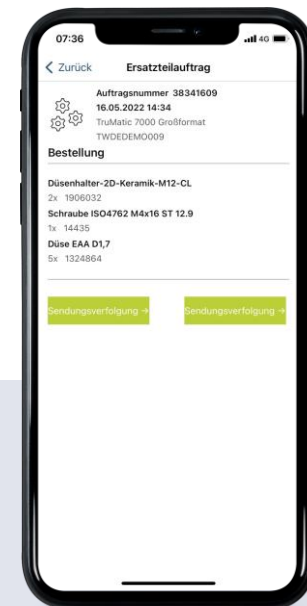
Maintenance et réparations

Obtenez une vue d'ensemble sur vos maintenances et réparations et téléchargez les rapports d'entretien.



Suivre les pièces d'origine commandées

Le saviez-vous ? Dans Service App, vous pouvez maintenant voir le statut de vos commandes réalisées par un technicien SAV de TRUMPF. Ainsi, nous pouvons toujours savoir quand vous avez reçu les pièces.



Comment faire : Inscription sur MyTRUMPF.

Afin de pouvoir utiliser Service App vous devez posséder un accès à MyTRUMPF. MyTRUMPF est réservé aux clients de TRUMPF. Veuillez observer que les accès à MyTRUMPF sont personnels. Tout employé d'une entreprise qui voudrait accéder à MyTRUMPF devrait donc s'inscrire personnellement.

Inscrivez-vous en ligne via notre site Internet ou directement sur l'appli service.

› Inscriptions

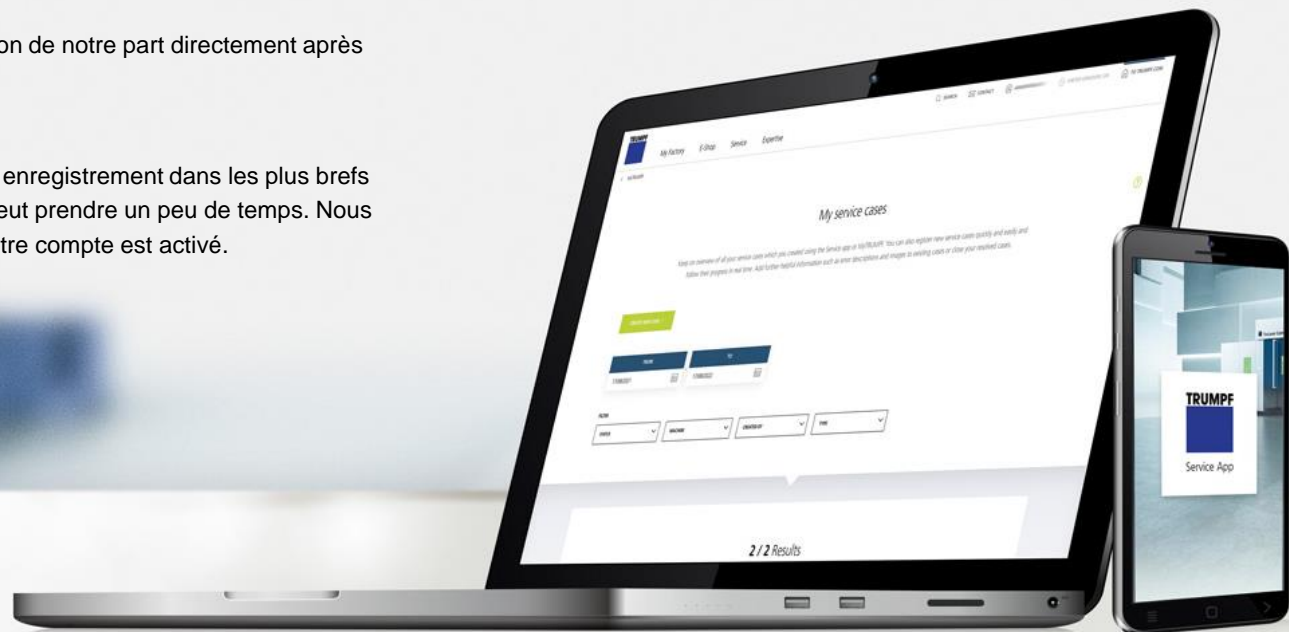
Remplissez entièrement le formulaire d'inscription avec vos données client et inscrivez-vous à MyTRUMPF.

› E-mail de confirmation

Vous recevez un e-mail de confirmation de notre part directement après votre inscription à MyTRUMPF.

› Contrôle et validation

Notre service client va contrôler votre enregistrement dans les plus brefs délais et activer votre compte. Cela peut prendre un peu de temps. Nous vous informons par e-mail dès que votre compte est activé.



MyTRUMPF simplifie beaucoup de choses pour vous.

Utilisation individuelle, informative et intuitive. Le portail clients MyTRUMPF vous permet de regrouper et centraliser de nombreux processus associés à votre parc de machines TRUMPF. Les avantages sont évidents : une meilleure vue d'ensemble, un accès immédiat et une nette simplification du travail pour vous. Une fois configuré, vous en profitez tous les jours. Votre portail clients personnel en ligne est prêt pour vous. Avec ce guide rapide, nous vous offrons un accès facile à l'univers de MyTRUMPF.



E-Shop



Données de programmation pour les outils de poinçonnage et de pliage



Parc de machines



Demandes d'assistance



Logiciel



Vue d'ensemble et suivi



Inscrivez-vous maintenant gratuitement sur www.trumpf.com/mytrumpf



Téléchargez directement l'appli service gratuite.
Il faut juste avoir un compte MyTRUMPF gratuit.
Vous pouvez le créer dans l'appli après le téléchargement.
www.trumpf.com/s/kxqu46



Vous pouvez contacter les
experts ici :



E-mail

mytrumpf.fr@trumpf.com



Téléphone

01 48 17 37 57



TRUMPF SAS
86 Allée des Erables · CS52239 Villepinte · 95956 ROISSY CDG Cedex · Téléphone 01 48 17 80 40
info@fr.trumpf.com
www.trumpf.com