

Service App

Guida rapida

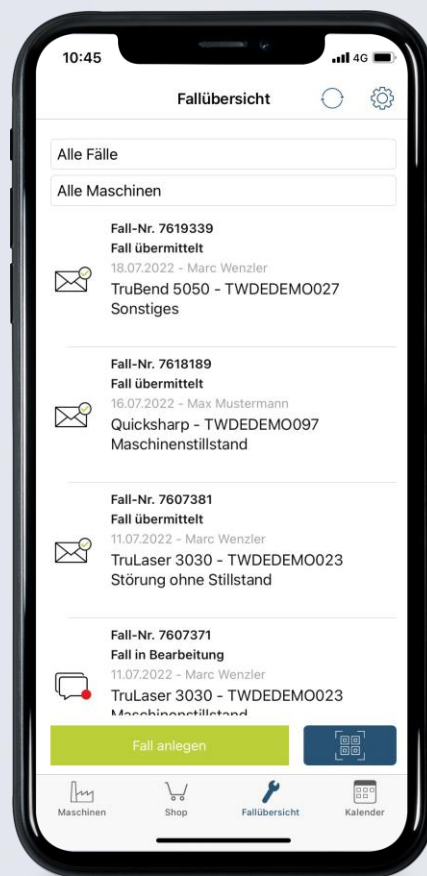


Il modo più rapido per contattare l'Assistenza tecnica.

» **Risparmio di tempo**
con segnalazione rapida di tutte le chiamate di assistenza tramite applicazione.

» **Flessibilità**
di inviare le segnalazioni di assistenza a qualsiasi ora. Le chiamate notturne saranno elaborate tempestivamente la mattina successiva.

» **Feedback in tempo reale**
inviati ad ogni fase di avanzamento della pratica, direttamente nell'applicazione.



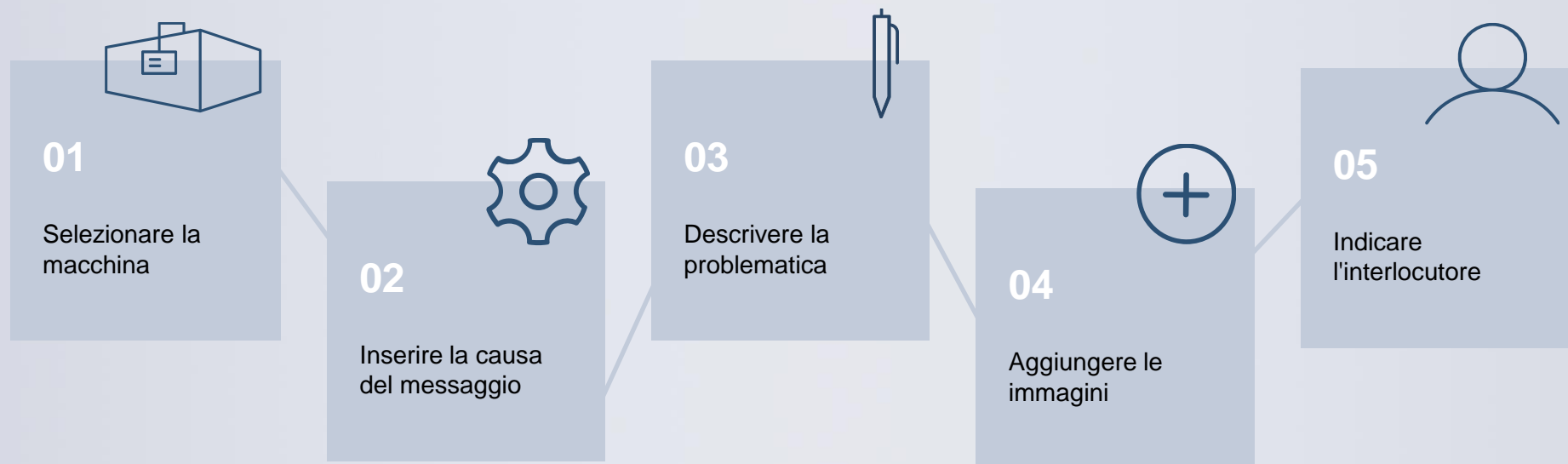
» **Per ogni operatore**
che ha la possibilità di vedere l'intero processo, non solo il destinatario del messaggio di assistenza.

» **Senza perdere tempo,**
la tua segnalazione viene inoltrata direttamente al tecnico del Servizio Assistenza responsabile che ti contatterà telefonicamente.

» **Supporto 24/7**
con la Guida tecnica che ti accompagna passo passo nell'eliminazione dell'errore.

Cinque semplici passaggi per inviare la segnalazione di assistenza.

La Service App TRUMPF offre una pratica alternativa al numero dedicato dell'Assistenza tecnica. Dalla segnalazione di un problema tecnico alla gestione di un pezzo di ricambio fino all'organizzazione di un appuntamento per la manutenzione – puoi creare ogni segnalazione di assistenza in soli cinque passaggi:



Scarica ora la Service App.

La Service App per iOS e Android è disponibile gratuitamente su iTunes o Google Play Store. Per utilizzare l'applicazione è indispensabile un account MyTRUMPF gratuito, che può essere creato nell'applicazione dopo il download.

La Service App spiegata in modo semplice in un breve video:

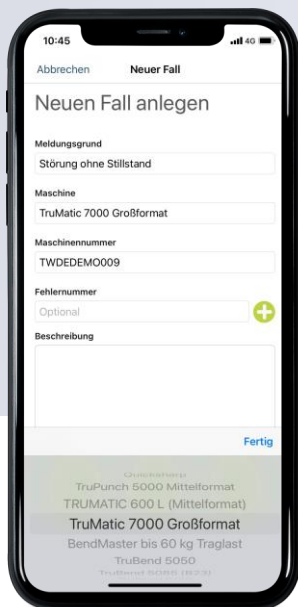


Cinque semplici passaggi per inviare la segnalazione di assistenza.

01

Informazioni generali

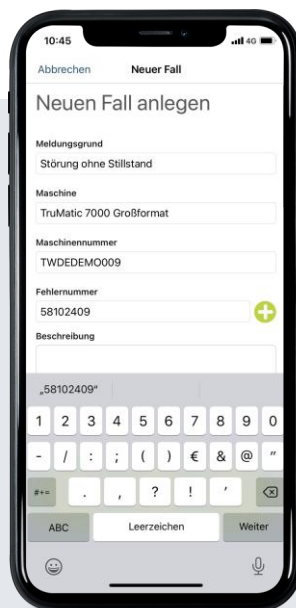
Seleziona la causa del messaggio e la tua macchina, incluso il relativo numero. A questo punto vengono visualizzate le macchine del tuo parco macchine.



02

Inserire i numeri di errore

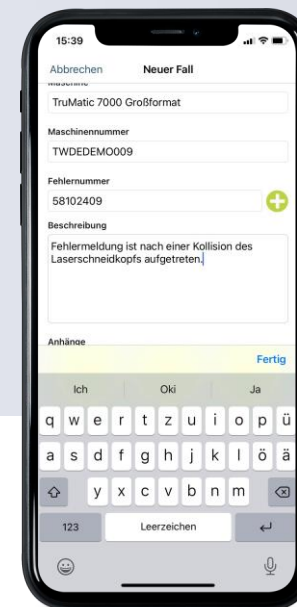
Viene visualizzato un numero di errore sull'interfaccia utente della macchina? In tal caso, comunicacelo in modo da poter risolvere il tuo problema più rapidamente.



03

Descrivere la problematica

La tua richiesta può essere elaborata in modo ancora più preciso attraverso una breve descrizione dell'errore.



Cinque semplici passaggi per inviare la segnalazione di assistenza.

04

Aggiungere le immagini

Carica le immagini che hai creato con lo smartphone direttamente sull'applicazione e rendi così chiaro l'intervento per il tecnico del Servizio Assistenza TRUMPF.



05

Indicare l'interlocutore

Il tuo turno sta per finire? Nessun problema. Indica semplicemente il collega del turno successivo. Il tecnico del Servizio Assistenza contatterà direttamente lui.



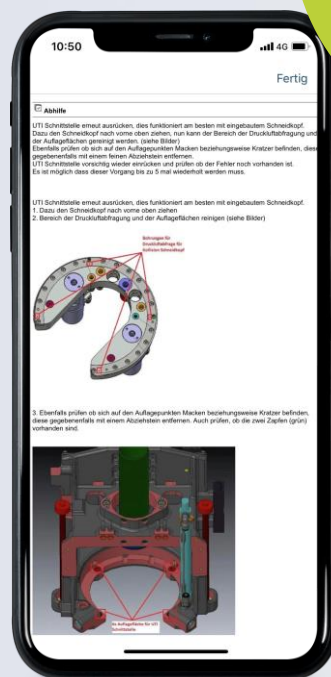
Fatto!

Ricevi un riepilogo dell'intero messaggio per poterlo controllare. Se tutto è compilato correttamente, invia il messaggio di assistenza e riceverai subito una conferma.



Utilizzo della Guida tecnica.

Se è disponibile una Guida tecnica per il messaggio di errore inserito, la riceverai direttamente sul tuo dispositivo mobile e potrai avviare la risoluzione dei problemi.



L'inattività non è un'opzione

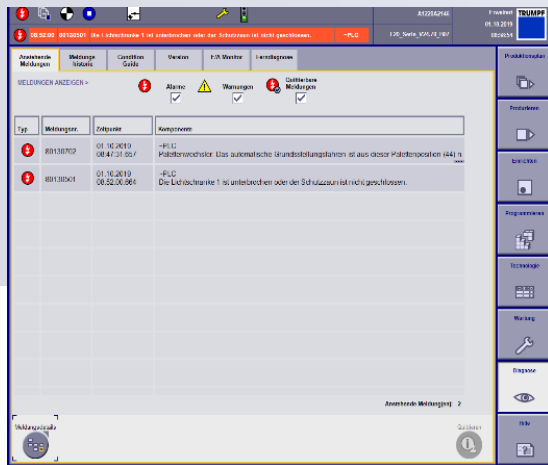
La Guida tecnica offre istruzioni dettagliate per la risoluzione dei problemi. Se si verifica un malfunzionamento della macchina, gli utenti possono utilizzare le soluzioni suggerite per correggere autonomamente la causa dell'errore:

- › direttamente
- › in modo semplice
- › senza tempi di attesa
- › senza l'intervento di un tecnico
- › al di fuori degli orari di assistenza TRUMPF

Acquisire competenza

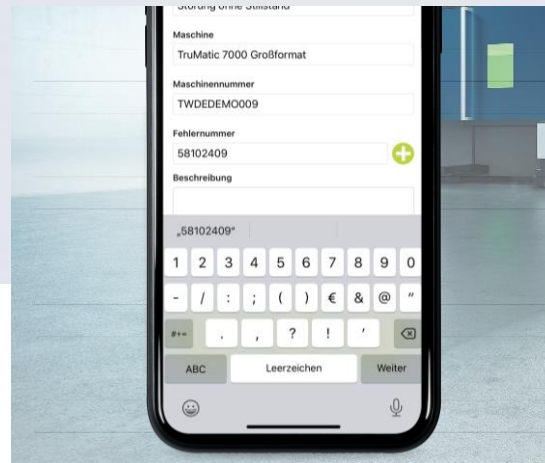
Con la Guida tecnica puoi conoscere meglio i prodotti TRUMPF e acquisire competenze nella tua azienda.

Tre passaggi per risolvere un problema con la Guida tecnica.



01

Richiamare il messaggio di errore sulla macchina



02

Creare il messaggio di assistenza con il numero di errore



03

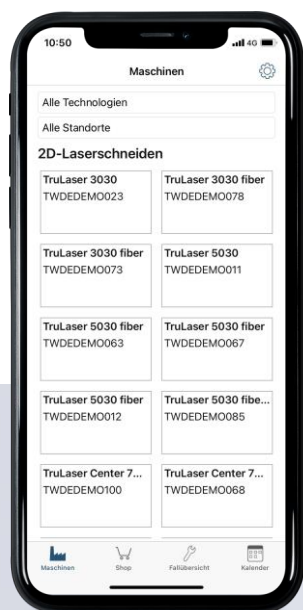
Risolvere il problema con la Guida tecnica

Gestione del parco macchine direttamente nella Service App.

.NEW

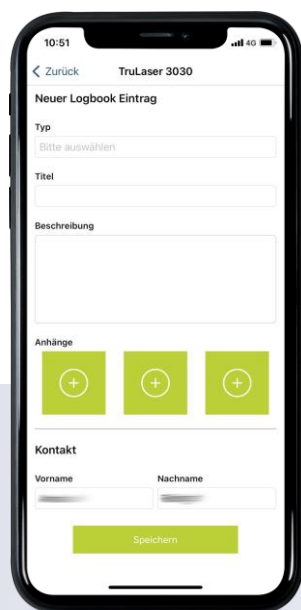
Panoramica macchina

Visualizza tutte le tue macchine e una vista dettagliata per ogni macchina con altre funzioni.



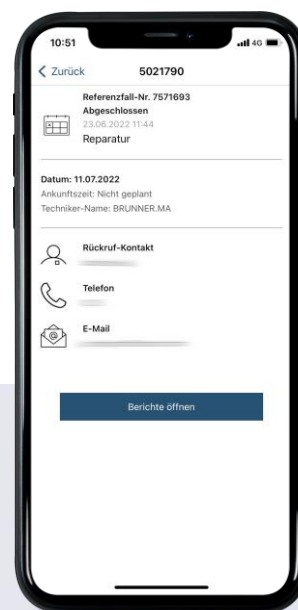
Logbook

Tieni un taccuino digitale per ogni macchina per tua documentazione.



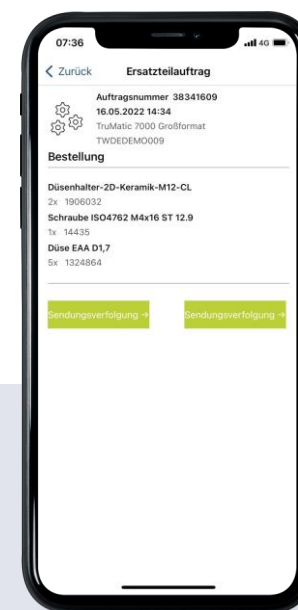
Manutenzioni e riparazioni

Tieni sott'occhio le tue manutenzioni e riparazioni e scarica i report di assistenza.



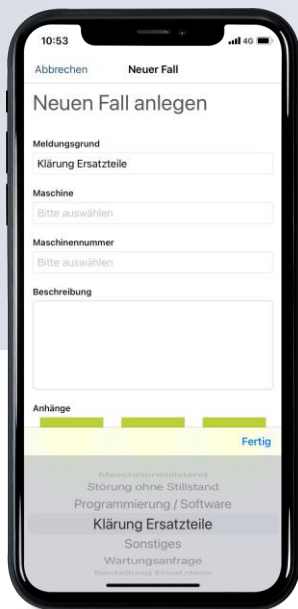
Tracking dei ricambi originali ordinati

Lo sapevi? Nella Service App è ora possibile consultare anche lo stato dei tuoi ordini inseriti per te da un tecnico del Servizio Assistenza TRUMPF. Sarai così sempre aggiornato sulla relativa data di consegna.



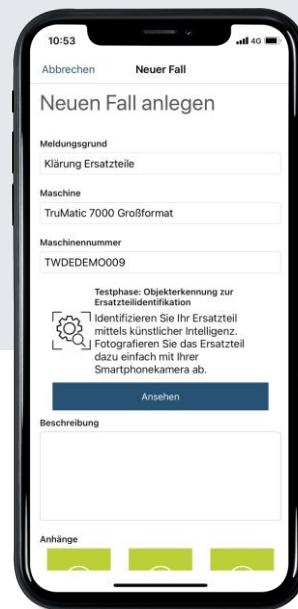
Massima semplicità: identificazione e ordine di ricambi originali tramite app.

.NEW



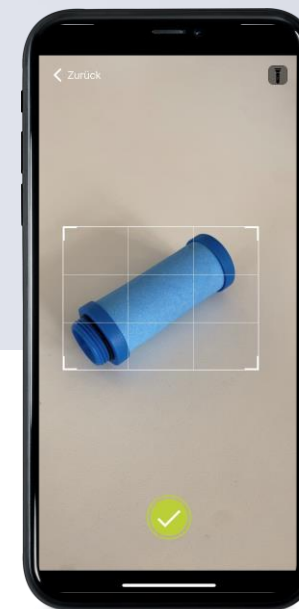
01

Crea una nuova pratica di assistenza e seleziona come motivazione "Chiarimento pezzi di ricambio".



02

Fai clic su "Identifica pezzo di ricambio".

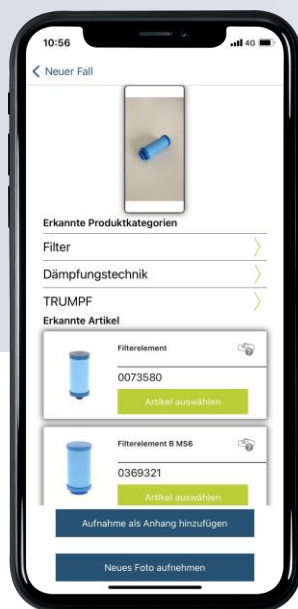


03

Fotografa il tuo pezzo originale.

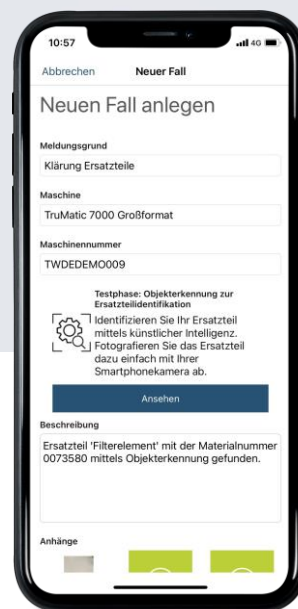
Massima semplicità: identificazione e ordine di ricambi originali tramite app.

NEW



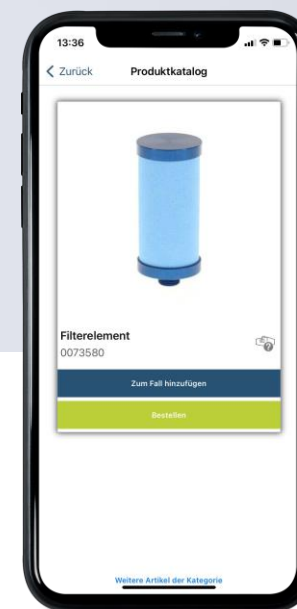
04

La Service App riconosce il pezzo e presenta le proposte idonee.



05

Seleziona il ricambio originale idoneo e invia una pratica di assistenza per chiarire domande o problemi relativi al pezzo di ricambio.



06

Oppure ordina il pezzo direttamente dal tuo stabilimento produttivo nell'E-Shop TRUMPF. E senza dover effettuare nuovamente il login.

Come registrarsi in MyTRUMPF.

Per poter utilizzare la Service App, è necessario accedere a MyTRUMPF. MyTRUMPF è destinato esclusivamente ai clienti TRUMPF. Tieni presente che gli accessi MyTRUMPF sono personali. Ogni collaboratore di un'azienda che desidera accedere a MyTRUMPF deve quindi registrarsi in prima persona.

Registrati online tramite il nostro sito web o direttamente nella Service App.

› **Registrazione**

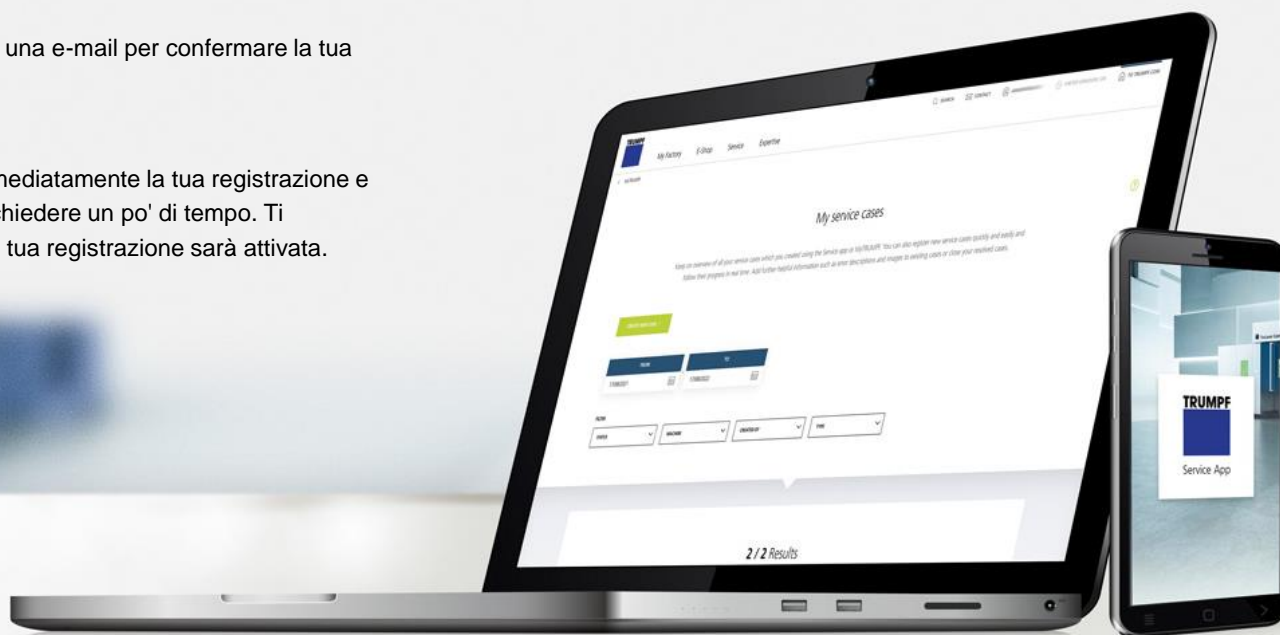
Compila il modulo di registrazione in tutte le sue parti inserendo i tuoi dati cliente e registrati in MyTRUMPF.

› **Mail di conferma**

Subito dopo la registrazione, riceverai una e-mail per confermare la tua registrazione in MyTRUMPF.

› **Verifica e attivazione**

Il nostro servizio clienti verificherà immediatamente la tua registrazione e la abiliterà. Questa operazione può richiedere un po' di tempo. Ti informeremo via e-mail non appena la tua registrazione sarà attivata.



MyTRUMPF ti semplifica la vita.

Personalizzato, informativo e intuitivo da usare: il portale clienti MyTRUMPF ti consente di riunire in un unico punto molti processi correlati al tuo parco macchine TRUMPF. I vantaggi sono tangibili: panoramica migliore, accesso immediato e notevole semplificazione del lavoro. Una volta configurato, ne puoi trarre vantaggio ogni giorno. Il tuo portale clienti online personale è a tua disposizione. Ti consentiamo di approcciarci in modo semplice al mondo di MyTRUMPF con l'aiuto di questa Guida rapida.



E-Shop



Dati di programmazione
per utensili di
punzonatura e di
piegatura



Parco macchine



Pratiche di
assistenza



Software



Panoramica
e tracking



Registrati ora gratuitamente su
www.trumpf.com/mytrumpf



Scarica direttamente e gratuitamente la Service App TRUMPF.
È indispensabile un account MyTRUMPF gratuito,
che può essere creato nell'applicazione dopo il download.
www.trumpf.com/s/kxqu46



Ecco come contattare gli
esperti TRUMPF:



E-Mail

mytrumpf.it@trumpf.com



Telefono

+39 02.484891



TRUMPF srl a socio unico
Via del commercio 6 · 20090 Buccinasco (MI) · Telefono +39 02.484891 · Fax +39 02.48489500
mytrumpf.it@trumpf.com
www.trumpf.com