

Coralli

TICKETING-SYSTEM



Bedienerhandbuch für das Ticketing-System.

Ab 01/10/2018 wird unser neues Dienstleistungssystem durch internetbasierte Plattform aktiv sein. Das Ticketing wird Ihr wesentlicher Kommunikationskanal für alle Anfragen der Dienstleistung. Dies gilt für alle Maschinen, unter Garantie oder nicht.

Der Zweck ist die Anfrage und Handlung der Dienstleistungen einfacher, sowie die Dienstleistungen durch Teleservice schneller zu machen.

Das Service wird am Anfang nur für einige Kunden getestet, dannach wird es alle andere Kunden umfassen. Sie werden eine Benachrichtigung über den Anfang bekommen.

Index

1. Wie man ein neues Ticket öffnet	Seite 1
2. Öffnen des Ticket durch QR-Code	Seite 2
3. Öffnen des Ticket durch Webbrowser	Seite 4
4. Die "Ticket"-Seite	Seite 7

1. Wie man ein neues Ticket öffnet

Das Öffnen von einem neuen Ticket beinhaltet den Zugriff auf unsere Dienstleistung-Webseite. Es gibt zwei Methoden:

1. Scan von einem QR-Code mit Smartphone (einfach und schnell)
2. Zugriff über Webbrowser mit dem Link <http://Dienstleistung.corali.it>

Methode 1 erfolgt durch das Scannen eines QR-Codes, der noch an die Schaltschränke unserer Maschinen angebracht wird. Diese Labels werden im Laufe des September verschickt. Damit greifen Sie auf die Seite der Öffnung eines neuen Tickets zu (siehe **2**).

Methode 2 erfolgt über einen Webbrowser eines Computers (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge/Internet Explorer, Opera). Von dem Webbrowser muss man über den Link <http://Dienstleistung.corali.it> zugreifen, dann kommen Sie auf Ihre Personal-Zone mit Username und Passwort zu (siehe **3**).

Durch <http://Dienstleistung.corali.it> greifen Sie auf Personal-Zone zu, wo Sie Ihre vorherigen und aktuellen Dienstleistungsanfragen mit den Zeiten und Methoden der Lösung sehen können.

2. Öffnen des Ticket durch QR-Code

Die seit Juni 2018 gelieferten Schaltschränke haben ein Schild mit dem QR-Code auf der vorderen Tür. Alle andere Schaltschränke werden schrittweise diese Schild mit dem Code bekommen. Das Schild zeigt auch den Kundenamen, den eindeutige Code des elektrischen Plans und die Liste der Maschinen, die über diesen Schaltschrank gesteuert werden (Bild 1).



Bild 1

Das Scan von dem QR-Code erfolgt mittels eines Smartphone mit einer freien App. Wir empfehlen "QR Code Reader-Barcode Scanner & QR Code Scanner" für Android und "QR Code - QR Reader & Scanner" für iOS.

Über den durch die QR-Code Scan visualisierten Link, greifen Sie auf **Neues Ticket QR-Code** zu. Hier fragen Sie nach die Dienstleistung durch das Ausfüllen von den folgenden Feldern an (Bild 2):

- **Maschine:** Liste der Maschinen, die durch diesen elektrischen Plan gesteuert werden;
- **Interessensgebiet:** um den Grund der Anfrage zu verstehen und eine Vorsortierung zu machen;
- **Typ vom Problem:** Analyse von dem Problemtyp;
- **Beschreibung:** eine klare und umfassende Beschreibung des Problems, der Konditionen (z. B.: Notstop, Maschine in Arbeit usw.), die Modalitäten (z. B.: Fehlermeldung, falsche Nagelung usw.) und alle andere Infos, die hilfreich für unsere Techniker sein können;
- **Linie steht still:** wenn sie nicht produzieren können;
- **Anfrage der Dienstleistung:** fragen Sie hier die Dienstleistung unserer Techniker vor Ort an.

Corali Group

[Ticket](#) / Nuovo Ticket QRCode

Nuovo ticket QRCode

Cliente CUSTOMER NAME

Armadio E000-000

Macchina

Area di interesse

Tipo problema

Oggetto

Descrizione

Impianto fermo

Richiesta intervento tecnico.
(La richiesta di assistenza potrebbe essere a pagamento.)

Allegato

Scegli file
Nessun file selezionato

Rif. Nome

Rif. Telefono

Invia ticket

Indietro

© 2018 - Corali Group - All right reserved. - Powered by Hi-Keep srl

Achtung: Ihre Anfrage garantiert nicht, dass die Dienstleistung erfolgt. Wir müssen die Notwendigkeit noch prüfen;

- **Anlagen:** wir empfehlen, mit der Anfrage hilfreiche Bilder und Videos anzufügen (max. 5 Dokumente pro Ticket);

- **Referenzname und -Telefon:** hier können Sie den Namen des Ansprechpartners und dessen Telefonnummer in Ihrer Firma eintragen.

Bild 2

3. Öffnen des Ticket über Webbrowser

Man kann ein neues Ticket mit einem Webbrowser öffnen. Über <http://Dienstleistung.corali.it> greifen Sie auf Ihre Personal-Zone zu (Bild 3).

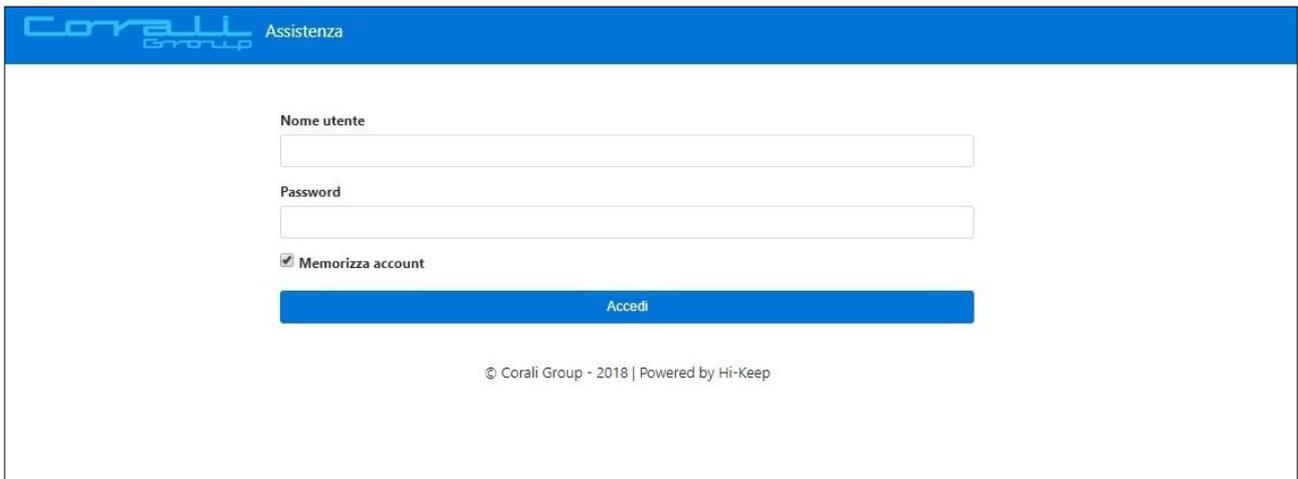
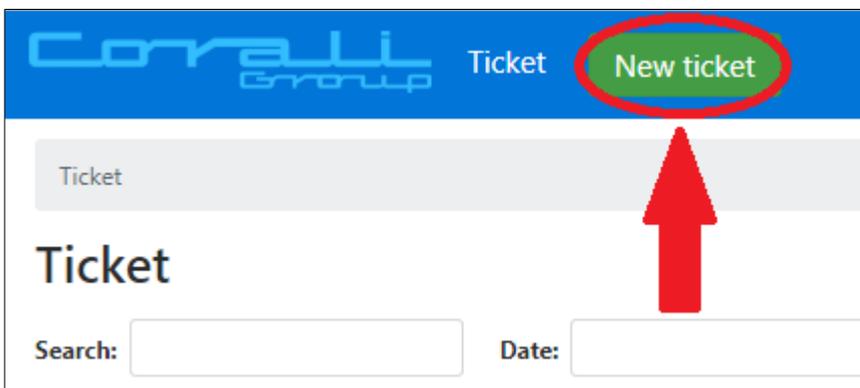


Bild 3



Dann drucken Sie **Neues Ticket** (Bild 4).

Bild 4

Hier fragen Sie nach die Dienstleistung durch das Ausfüllen von den folgenden Feldern an (Bild 5):

- **Schaltschrank:** wählen Sie hier den Schaltschrank, der die Maschine mit dem Problem steuert;
- **Maschine:** Liste der Maschinen, die durch den ausgewählten elektrischen Plan gesteuert werden.
Achtung: wenn ein Ticket durch Web geöffnet wurde, sind die Felder "Schaltschrank" u. "Maschine" **nicht** obligatorisch, da man eventuell nicht die Zuordnung kennt. Hier ist das Feld "Beschreibung" entscheidend, um das Problem zu verstehen und zu lösen;
- **Interessensgebiet:** um den Grund der Anfrage zu verstehen und eine Vorsortierung zu machen;
- **Typ vom Problem:** Analyse von dem Problemtyp;
- **Betrifft:** kurze Beschreibung des Problems;
- **Beschreibung:** eine klare und umfassende Beschreibung des Problems, der Konditionen (z. B.: Notstop, Maschine in Arbeit usw.), die Modalitäten (z. B.: Fehlermeldung, falsche Nagelung usw.) und alle andere Infos, die hilfreich für unsere Techniker sein können;
- **Linie steht still:** wenn sie nicht produzieren können;
- **Anfrage der Dienstleistung:** fragen Sie hier die Dienstleistung unserer Techniker vor Ort an.
Achtung: Ihre Anfrage garantiert nicht, dass die Dienstleistung erfolgt. Wir müssen deren Notwendigkeit noch prüfen;
- **Anlagen:** wir empfehlen, mit der Anfrage hilfreiche Bilder und Videos anzufügen (max. 5 Dokumente pro Ticket);
- **Referenzname und -Telefon:** hier können Sie den Namen des Ansprechpartners und dessen Telefonnummer in Ihrer Firma eintragen

Corali Group Ticket Clienti Corali ▾ Commesse QRCode **Nuovo ticket**

Ticket / Nuovo ticket

Nuovo ticket

Area di interesse

Tipo problema

Cliente

Commessa

Armadio

Macchina

Oggetto

Descrizione

Impianto fermo

Richiesta intervento tecnico.

Priorità

Allegato
 Nessun file selezionato

Rif. Nome

Rif. Telefono

(La richiesta di assistenza potrebbe essere a pagamento.)

© 2018 - Corali Group - All right reserved. - Powered by Hi-Keep srl

Bild 5

4. Die "Ticket"-Seite (Bild 6)

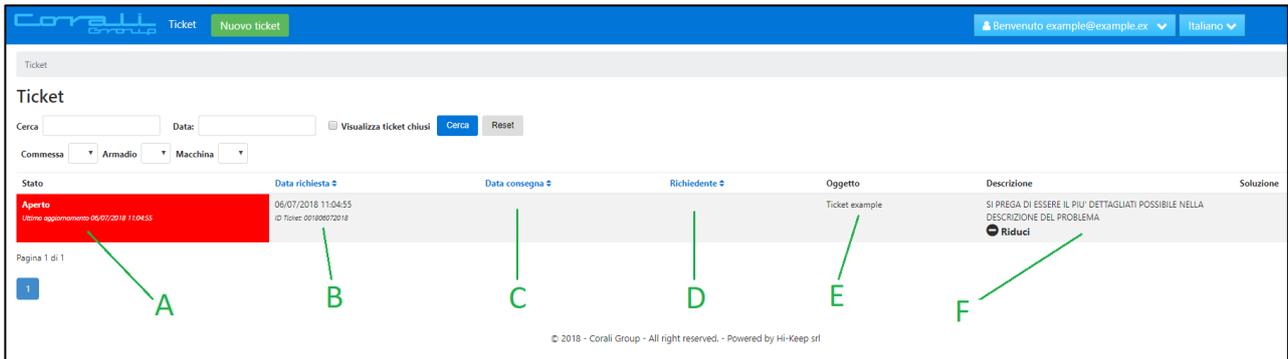


Bild 6

A. *Zustand vom Ticket*: der Zustand kann wie folgt sein:

- **Geöffnet**: alle unsere Techniker können das Ticket sehen;
- **Übernommen**: ein Techniker ist dabei, eine Lösung zu erarbeiten und dann anzuwenden;
- **Problem gelöst, warten auf Bestätigung**: wir warten auf Ihre Bestätigung, dass das Problem wirklich gelöst wurde.
ACHTUNG: sollen wir keine weitere Meldungen über das Problem o. seine Lösung, erhalten, betrachten wir das Ticket als gelöst und schließen 24 Stunden nach Ihrer letzten Mitteilung;
- **Abgeschlossen**: mit Ihrer Bestätigung, dass das Problem gelöst ist, wird das Ticket geschlossen und archiviert. Man sieht die geschlossenen Tickets mit "Sehen geschlossene Tickets" und "Suche";
- **Anfrage der Dienstleistung von Ort**: die Lösung beinhaltet unsere Dienstleistung von Ort. Wir werden kurz ein Datum davon mitteilen.

B. *Anfragedatum*: Datum des Öffnen des Tickets.

C. *Lieferdatum*: wenn die Dienstleistung die Lieferung von Ersatzteilen u. andere Materialien beinhaltet, finden Sie hier das hypothetische Lieferdatum davon.

D. *Anfragesteller*: Name des Kunden, der die Dienstleistung anfragt.

E. *Betrifft*: kurze Beschreibung des Problems

F. Beschreibung: detaillierte Info über das Problem, Konsequenzen und Gründe (wenn bekannt).