

# Coralli

## SISTEMA TICKETING



## Guida usuario al abrir y la gestión de un ticket

Desde el 01/10/2018, Corali S.p.a. activará un nuevo servicio de asistencia por medio de una plataforma web. El nuevo sistema de generación (o ticketing) representará el canal de comunicación principal para las peticiones de asistencia o intervención por parte de todos los clientes, tanto para maquinas en garantía como para todas las demás.

El propósito de este nuevo sistema es simplificar las peticiones de asistencia y la gestión de las mismas, con el fin último de agilizar tanto las intervenciones, como las asistencias a distancia por medio del Teleservice

El servicio será al principio activado para un número restringido de clientes, para a continuación y gradualmente extenderlo a todos los clientes. Corali se encargará de comunicar a cada cliente la fecha de activación del servicio.

## Indice

<b>1. Abrir un nuevo ticket</b>	<b>Pag. 1</b>
<b>2. Abrir ticket por medio de QR code</b>	<b>Pag. 2</b>
<b>3. Abrir ticket por medio de Browser</b>	<b>Pag. 4</b>
<b>4. La pagina "Ticket"</b>	<b>Pag. 7</b>

### 1. Abrir un nuevo ticket

La abertura de un nuevo ticket necesita la entrada al sistema por medio de la página web de asistencia de Corali S.p.a. La operación es posible a través de 2 métodos diferentes:

1. Escaneo de un código QR desde Smartphone (fácil y inmediato);
2. Entrada a través de browser al link <http://assistenza.corali.it>;

El primer método prevé el escaneo de uno de los códigos QR presentes sobre los armarios de los cuadros eléctricos de las maquinas Corali y permite conectarse directamente a la pagina de abertura de un nuevo ticket (Véase punto 2).

El segundo método de abertura del ticket es a través de browser directamente desde PC (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge/Internet Explorer, Opera). Desde browser será suficiente conectar al link <http://assistenza.corali.it>, y acceder a la propia área personal per medio de username e password (Véase punto 3).

A través del link: <http://assistenza.corali.it>, será además posible acceder a la propia área personal, y por medio de ella cualquier cliente tendrá la posibilidad de ver las peticiones de asistencias pasadas, además de gestionar las peticiones de asistencia actuales y monitorear los tiempos y métodos para la resolución.

## 2. Abertura ticket por medio de código QR

Los armarios eléctricos entregados a partir del mes de junio 2018 ya reflejan en la puerta frontal una placa con el código QR, mientras que los entregados con anterioridad serán integrados de forma progresiva.

Conjuntamente al código QR, la placa refleja el nombre del cliente, el código único del esquema eléctrico y el listado de las maquinas en ello gestionadas. (Fig.1).



Fig.1

Para poder efectuar el escaneado del código QR será necesario instalar en su propio Smartphone una de las tantas aplicaciones descargables gratuitamente. Coralí aconseja las siguientes:

- Sistema Android: "QR Code Reader-Barcode Scanner & QR Code Scanner";
- Sistema iOS: "QR Code – QR Reader & Scanner".

Abriendo el link visualizado con el escaneado del QR code, el utilizador será dirigido a la pagina de internet de apertura **Nuovo ticket QRCode**, a través del cual tendrá la posibilidad de pedir asistencia rellanando todos los campos solicitados. (Fig.2):

- **Maquina:** Indica el listado de las maquinas comandadas por el cuadro eléctrico sobre el cual está puesto el código QR escaneado;
- **Área de interés:** permite averiguar el alcance de la petición y efectuar una primera distinción;
- **Clase de problema:** en esta área es posible seleccionar la clase de problema que se ha generado;
- **Descripción:** Este campo está libre, representa el medio más eficaz para comunicar en la forma más clara y exhaustiva el posible problema que se ha generado, en qué condiciones (maquina en movimiento, puesta en marcha, emergencia etc.), y con qué modalidad (error reflejado en la pantalla, tropiezos, clavado erróneo etc.) y otras informaciones que puedan ser de ayuda a los técnicos Coralí para averiguar la mejor solución posible.
- **Instalación parada:** opción seleccionable en cual caso la línea (o maquina) no fuera capaz de producir debido al problema arriba indicado;

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 - Coralì Group - All right reserved. - Powered by Hi-Keep srl

- **Petición de intervención técnica:** opción seleccionable para pedir una intervención de los técnicos Coralì en las instalaciones del cliente;
- **Atención:** Seleccionar esta opción, no representa garantía de intervención, porque la efectiva necesidad será valorada por Coralì;
- **Adjuntos:** será posible y preferencial adjuntar a la petición fotos o videos que serán de utilidad para la descripción del problema (hasta 5 documentos per cada ticket);
- **Rif. Nombre y Teléfono:** En el supuesto que las indicaciones proporcionadas por el cliente no fueran suficientes para entender la naturaleza del problema, Coralì se reserva la posibilidad de contactar con el usuario que abrió el ticket para posibles y ulteriores aclaraciones. Por ese motivo es necesario incluir el nombre y número de teléfono activo, para el contacto de nuestros técnicos.

Fig.2

### 3. Abertura ticket por medio de browser

Con modalidad similares a las anteriormente indicadas, será posible abrir un nuevo ticket, también por uno de los principales browser web.

Para proceder será necesario conectarse a la página <http://assistenza.coralli.it> y insertar las propias credenciales para acceder a área personal (Fig.3).

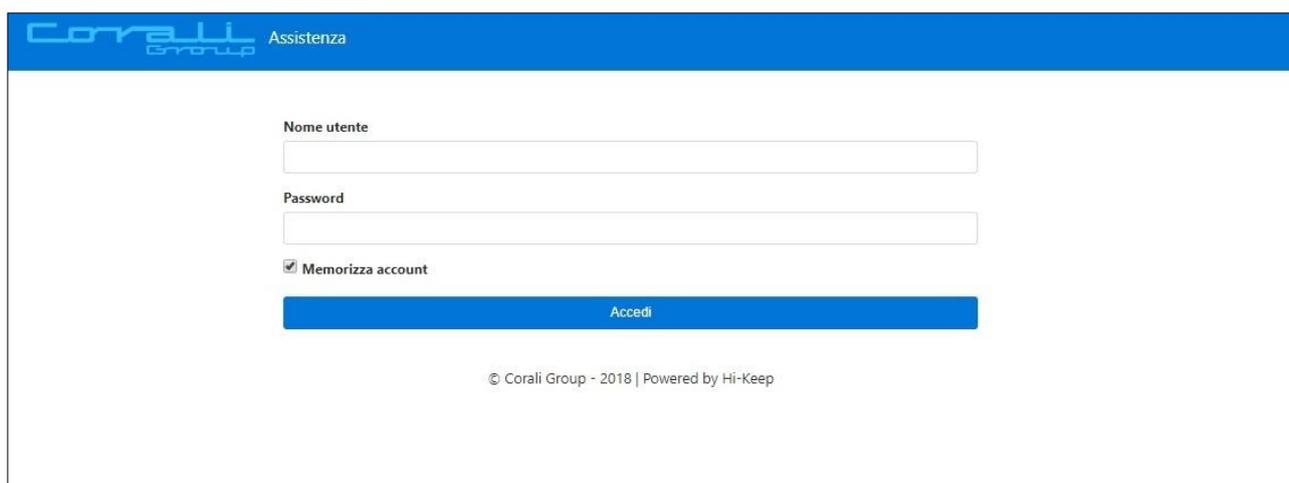
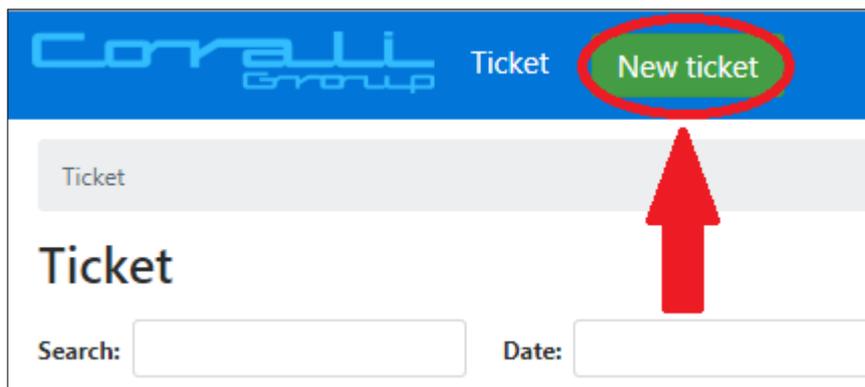


Fig.3



Una vez efectuado el acceso presionar la tecla de **nuevo Ticket** (Fig.4).

Fig.4

A través de la apertura del nuevo ticket el cliente tendrá la posibilidad de pedir la asistencia rellenando todos los campos solicitados (Fig.5):

- **Armario:** desde listado de todos los cuadros eléctricos de propiedad del cliente; seleccionar el que comanda la maquina por la cual se pide asistencia.
- **Maquina:** Indica el listado de las maquinas comandadas por el cuadro eléctrico seleccionado.  
**Atención:** En cual caso de apertura del ticket vía web, los campos Armario y Maquina no son obligatorios porque el cliente podría no conocer con exactitud y a que cuadro referirse. En este caso el campo “Descripción” será indispensable para identificar el problema y resolverlo en la mejor forma.
- **Area de interes:** permite averiguar el alcance de la petición y efectuar una primera distinción.
- **Clase de problema:** Es esta area será posible seleccionar la clase de problema que se ha verificado.
- **Objeto:** Corta descripción del problema;
- **Descripción:** Este campo libre representa el medio más eficaz para comunicar en la manera más clara y exhaustiva posible el problema ocurrido, en qué condiciones (maquina en movimiento, puesta en marcha, emergencia, etc.) y con qué modalidades (error señalado por la pantalla, tropiezos, clavado erróneo etc.) y otras informaciones que puedan ayudar a los técnicos Coralí para identificar la mejor solución posible;
- **Instalación parada:** opción seleccionable en el momento que la instalación (o maquina) no estuviera en condiciones de producir debido al problema descrito.
- **Petición de intervención técnica:** opción seleccionable para pedir una intervención técnica por parte de los técnicos Coralí.  
**Atención:** seleccionar esta opción no representa garantía de intervención, porque la efectiva necesidad será valorada por Coralí;
- **Adjuntos:** es posible y aconsejable adjuntar a la petición fotos y videos que puedan ser de utilidad a la descripción del problema. (hasta 5 documentos por ticket);
- **Rif. Nombre y Teléfono:** En el supuesto que las indicaciones proporcionadas por el cliente no fueran suficientes para entender la naturaleza del problema, Coralí se reserva la posibilidad de contactar con el usuario que abrió el ticket para posibles y ulteriores aclaraciones. Por ese motivo es necesario incluir el nombre y número de teléfono activo, para el contacto de nuestros técnicos.

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

Fig.5

## 1. La pagina "Ticket" (Fig.6)

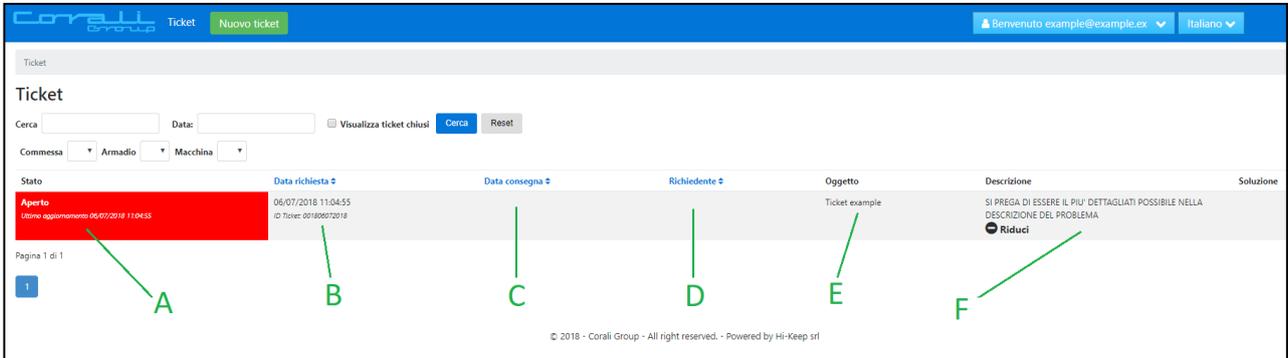


Fig.6

A. *Estado del ticket*: Esta columna indica el estado de la petición

El estado puede ser:

- **Abierto:** El ticket está abierto y visible para todos los técnicos Corali, che se ocuparán cuanto antes.
- **Toma de posesión:** Uno de nuestros técnicos ha tomado posesión de la petición y está elaborando una solución.
- **Resuelto a la espera de verificación:** El problema está resuelto a la espera de confirmación por parte del cliente.

**Atención:** En el supuesto de que el cliente no enviase posteriores comunicaciones al respecto del problema o de la solución adoptada, el ticket será considerado "resuelto" y por lo tanto cerrado transcurridas 24 horas desde la última comunicación.

- **Cerrado:** Una vez solucionado el problema y recibida comunicación positiva del cliente el ticket se cierra y se guarda en el archivo del sistema.  
Sera posible consultar los tickets cerrados seleccionando la casilla "Ver ticket cerrados" y presionando la tecla "Busca"
- **Petición intervención en casa del cliente:** Nuestro técnico ha establecido que para la solución del problema será necesaria la intervención de Corali. La fecha de la intervención está en definición y será comunicada al cliente cuanto antes.

B. *Fecha petición*: Se refiere a la fecha de abertura del ticket;

C. *Fecha de entrega*: En el supuesto que la asistencia prevea el empleo de materiales a sustituir, representa el día que se prevé la entrega del material en casa del cliente.

- D. *Solicitante*: El nombre del cliente que solicita la asistencia;
- E. *Objeto*: Corta descripción que identifica el problema (Ej. 'Ruptura cadenas taquets')
- F. *Descripción*: Explicación mas exhaustiva del problema, consecuencias y posibles causas (si conocidas).