

Coralli

SISTEMA TICKETING



Guida utente all'apertura e alla gestione di un ticket

Dal 01/10/2018, Corali S.p.a. attiverà un nuovo servizio di assistenza attraverso una piattaforma web. Il nuovo sistema di generazione ticket (o ticketing) rappresenterà il canale di comunicazione principale per le richieste di assistenza o intervento da parte di tutti i clienti, sia per le macchine in garanzia che per tutte le altre.

Lo scopo di questo nuovo sistema è semplificare le richieste di assistenza e la gestione delle stesse, con il fine ultimo di velocizzare sia gli interventi, sia le assistenze a distanza tramite teleservice.

Il servizio sarà inizialmente attivato su un numero ristretto di clienti, per poi essere gradualmente esteso a tutti. Corali comunicherà ad ogni cliente la data di avvio del servizio.

Indice

1. Aprire un nuovo ticket	Pag. 1
2. Apertura ticket tramite QR code	Pag. 2
3. Apertura ticket tramite Browser	Pag. 4
4. La pagina "Ticket"	Pag. 7

1. Aprire un nuovo ticket

L'apertura di un nuovo ticket richiede l'accesso al sistema attraverso la pagina web di assistenza di Corali S.p.a. L'operazione è possibile attraverso due metodi differenti:

1. La scansione di un codice QR da smartphone (facile ed immediato);
2. L'accesso tramite browser al link <http://assistenza.corali.it>.

Il primo metodo prevede la scansione di uno dei codici QR presenti sugli armadi dei quadri elettrici delle macchine Corali e consente di collegarsi direttamente alla pagina di apertura di un nuovo ticket (Vedi punto 2).

Il secondo metodo di apertura ticket è tramite browser direttamente da PC (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge/Internet Explorer, Opera). Da browser è sufficiente collegarsi al link <http://assistenza.corali.it>, accedere alla propria area personale tramite username e password (Vedi punto 3).

Tramite il link: <http://assistenza.corali.it>, sarà inoltre possibile accedere alla propria area personale, attraverso la quale ogni cliente avrà la possibilità di visionare le richieste di assistenza passate, oltre che gestire le richieste di assistenza attuali e monitorare tempi e metodi di risoluzione.

2. Apertura ticket tramite codice QR

Gli armadi elettrici consegnati dal mese di giugno 2018 riportano già sull'anta frontale una targa con il codice QR, mentre quelli consegnati in precedenza ne saranno progressivamente provvisti. Unitamente al codice QR, la targa riporta il nome del cliente, il codice univoco dello schema elettrico e la lista delle macchine da esso gestite (Fig.1).



Fig.1

Per effettuare la scansione del codice QR è necessario installare sul proprio smartphone una delle tante applicazioni scaricabili gratuitamente. Corali consiglia le seguenti:

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

Aperto il link visualizzato con la scansione del QR code, l'utente verrà indirizzato alla pagina internet di apertura **Nuovo ticket QRCode**, attraverso la quale avrà la possibilità di richiedere assistenza compilando tutti i campi richiesti (Fig.2):

- **Macchina:** Mostra la lista delle macchine comandate dal quadro elettrico sul quale è posto il codice QR scannerizzato;
- **Area di interesse:** permette di individuare l'ambito della richiesta ed effettuare una prima distinzione;
- **Tipo di problema:** in quest'area è possibile selezionare il tipo di problema che si è verificato;
- **Descrizione:** questo campo libero rappresenta il mezzo più efficace per comunicare nel modo più chiaro ed esaustivo possibile il problema verificatosi, in quali condizioni (macchina in movimento, avviamento, emergenza, ecc.), con quali modalità (errore segnalato a pannello, impuntamenti, chiodatura errata, ecc.) e altre informazioni che si ritiene possano essere di aiuto ai tecnici Corali per individuare la miglior soluzione possibile;
- **Impianto fermo:** opzione selezionabile qualora la linea (o la macchina) non fosse più in grado di produrre a causa del problema sopra descritto;
- **Richiesta di intervento tecnico:** opzione selezionabile per richiedere un intervento dei tecnici Corali presso il cliente;

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

Attenzione: selezionare questa opzione non rappresenta garanzia di intervento, in quanto l'effettiva necessità dello stesso sarà soggetta a verifica da parte di Coralì;

- **Allegati:** è possibile e preferibile allegare alla richiesta fotografie o filmati utili alla descrizione del problema (fino a 5 documenti per ticket);

- **Rif. Nome e Telefono:** qualora le indicazioni fornite dal cliente non fossero sufficienti a comprendere la natura del problema, Coralì si riserva la possibilità di contattare l'utente che ha aperto il ticket per eventuali ulteriori chiarimenti. Per questo è necessario inserire un nominativo e un numero di telefono attivo contattabile dai nostri tecnici.

Fig.2

3. Apertura ticket tramite browser

Con modalità analoghe a quelle sopra descritte, sarà possibile aprire un nuovo ticket anche attraverso uno dei principali browser web.

Per procedere sarà necessario collegarsi alla pagina <http://assistenza.corali.it> e inserire le proprie credenziali per accedere all'area personale (Fig.3).

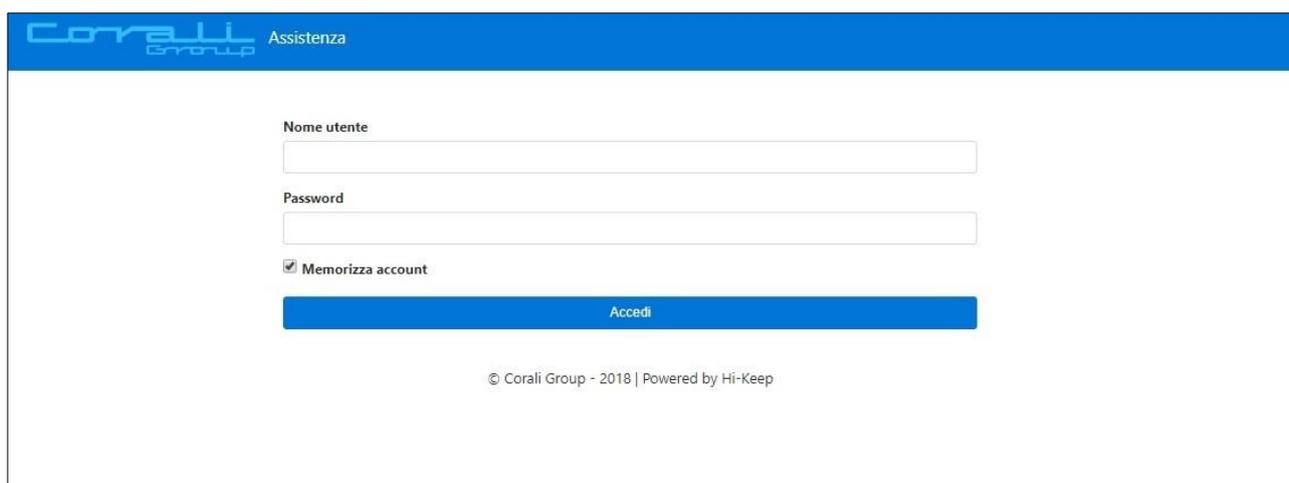
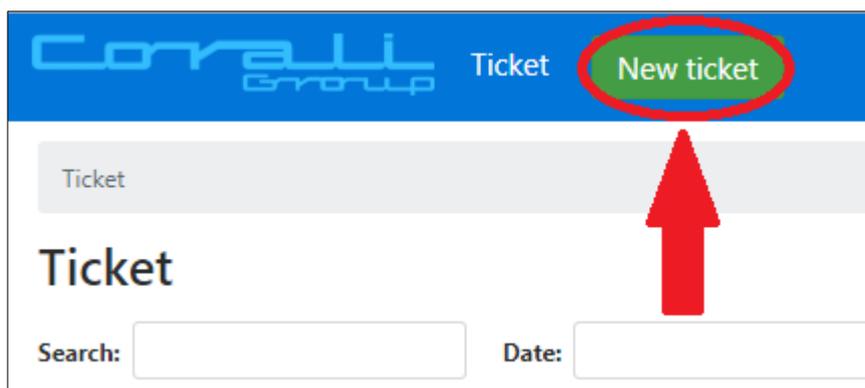


Fig.3



Una volta effettuato l'accesso, premere il pulsante **Nuovo Ticket** (Fig.4).

Fig.4

Attraverso l'apertura del nuovo ticket il cliente avrà la possibilità di richiedere assistenza compilando tutti i campi richiesti (Fig.5):

- **Armadio:** dalla lista di tutti i quadri elettrici di proprietà del cliente; selezionare quello che comanda la macchina per la quale si desidera richiedere assistenza;
- **Macchina:** Mostra la lista delle macchine comandate dal quadro elettrico selezionato;
Attenzione: Nel caso di apertura ticket via web, i campi Armadio e Macchina non sono obbligatori in quanto il cliente potrebbe non conoscere con esattezza a quale quadro riferirsi. In questo caso il campo "Descrizione" diventa indispensabile per identificare il problema e risolverlo al meglio.
- **Area di interesse:** permette di individuare l'ambito della richiesta ed effettuare una prima distinzione;
- **Tipo di problema:** in quest'area è possibile selezionare il tipo di problema che si è verificato;
- **Oggetto:** Breve descrizione del problema;
- **Descrizione:** questo campo libero rappresenta il mezzo più efficace per comunicare nel modo più chiaro ed esaustivo possibile il problema verificatosi, in quali condizioni (macchina in movimento, avviamento, emergenza, ecc.), con quali modalità (errore segnalato a pannello, impuntamenti, chiodatura errata, ecc.) e altre informazioni che si ritiene possano essere di aiuto ai tecnici Coralì per individuare la miglior soluzione possibile;
- **Impianto fermo:** opzione selezionabile qualora la linea (o la macchina) non fosse più in grado di produrre a causa del problema descritto.
- **Richiesta di intervento tecnico:** opzione selezionabile per richiedere un intervento da parte dei tecnici Coralì.
Attenzione: selezionare questa opzione non rappresenta garanzia di intervento, in quanto l'effettiva necessità dello stesso sarà soggetta a verifica da parte di Coralì;
- **Allegati:** è possibile e preferibile allegare alla richiesta fotografie o filmati utili alla descrizione del problema (fino a 5 documenti per ticket);
- **Rif. Nome e Telefono:** qualora le indicazioni fornite dal cliente non fossero sufficienti a comprendere la natura del problema, Coralì si riserva la possibilità di contattare l'utente che ha aperto il ticket per eventuali ulteriori chiarimenti. Per questo è necessario inserire un nominativo e un numero di telefono attivo contattabile dai nostri tecnici.

Coralli 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)

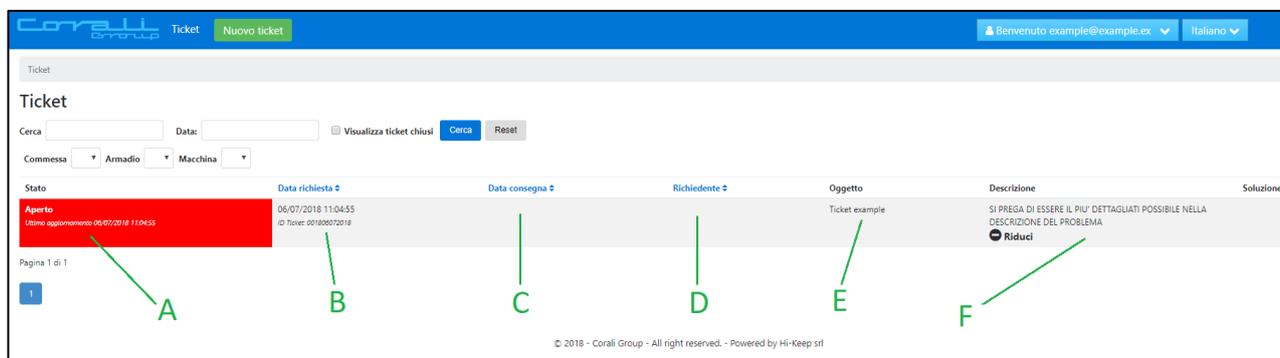


Fig.6

A. *Stato del ticket*: questa colonna indica lo stato della richiesta

Lo stato può essere:

- **Aperto**: Il ticket è aperto e visibile da tutti i tecnici Corali, che se ne occuperanno il prima possibile;
- **Preso in carico**: Uno dei nostri tecnici ha preso in carico la richiesta e sta elaborando una soluzione;
- **Risolto in attesa di verifica**: Il problema è stato risolto e si attende conferma di risoluzione da parte del cliente.

Attenzione: qualora il cliente non inviasse ulteriori comunicazioni a proposito del problema o della soluzione adottata, il ticket sarà considerato risolto e pertanto chiuso dopo 24 ore dall'ultima comunicazione;

- **Chiuso**: Una volta risolto il problema e ricevuta dal cliente comunicazione positiva il ticket viene chiuso e archiviato dal sistema. Sarà possibile consultare i ticket chiusi spuntando la casella "Visualizza ticket chiusi" e premendo il tasto "Cerca";
- **Richiesta intervento presso cliente**: Il nostro tecnico ha stabilito che per la risoluzione del problema sarà necessario l'intervento Corali. La data dell'intervento è in fase di definizione e sarà comunicata al cliente quanto prima.

- B. *Data richiesta*: Si riferisce alla data dell'apertura del ticket;
- C. *Data di consegna*: Nel caso in cui l'assistenza preveda dei materiali in sostituzione, rappresenta il giorno in cui si ipotizza che il suddetto materiale sarà consegnato presso il cliente;
- D. *Richiedente*: Il nome del cliente che richiede l'assistenza;
- E. *Oggetto*: Breve descrizione che identifica il problema (es. 'Rottura catena traini');
- F. *Descrizione*: Spiegazione più approfondita del problema, conseguenze e possibili cause (se conosciute).