

# Coralli

## SYSTÈME “TICKETING”



## **Guide d'utilisation pour l'ouverture et la gestion d'un ticket.**

À partir du 01/10/2018, nous allons à activer un nouveau service d'assistance avec plateforme web. Le nouveau système de génération ticket (ou « Ticketing ») sera votre moyen de communication pour toutes les requêtes d'assistance ou d'intervention concernant machines en garantie ou non. L'objectif de ce système est simplifier les requêtes d'assistance et leur gestion et de accélérer les interventions et le service d'assistance à distance avec Teleservice.

Le service sera initialement seulement pour quelques clients ; après il sera étendu à tous les autres graduellement. Nous communiquerons aux clients la date de début.

### **Index**

|                                               |               |
|-----------------------------------------------|---------------|
| <b>1. Ouverture d'un nouveau Ticket</b>       | <b>Pag. 1</b> |
| <b>2. Ouverture du ticket avec QR code</b>    | <b>Pag. 2</b> |
| <b>3. Ouverture du ticket avec navigateur</b> | <b>Pag. 4</b> |
| <b>4. La page « Ticket »</b>                  | <b>Pag. 7</b> |

### **1. Ouverture d'un nouveau Ticket**

L'ouverture d'un nouveau ticket s'agit avec l'accès au système sur notre web page d'assistance de deux façons :

1. Scanne de un code QR depuis smartphone (facile et vite)
2. Avec navigateur, à l'hyperlien <http://assistenza.coral.it>

La méthode 1) s'agit avec le scanne d'un code QR, lesquels sont sur les armoires électriques des nôtres machines. Avec le code vous allez directement sur la page d'ouverture d'un nouveau ticket (voir **2**). La méthode 2) s'agit avec un navigateur direct de l'ordinateur (« Google Chrome », « Mozilla Firefox », « Microsoft Edge/Internet Explorer », « Opera »).

Du navigateur, il faut se connecter à <http://assistenza.coral.it> et accéder par nom d'utilisateur et mot de passe (voir **3**). De cette façon vous pouvez accéder à votre « zone » personnelle et voir les requêtes d'assistance passées et actuelles, les temps et les méthodes de résolution.

## 2. Ouverture du ticket avec QR code

Toutes les armoires électriques livrées à partir de Juin 2018 ont déjà une plaque avec le code QR sur la porte frontale. Les autres armoires seront équipées progressivement.

Avec le code QR, sur la plaque vous trouvez le nom d'identification du client, le code univoque du schéma électrique et la liste des machines contrôlés par lui. (Fig.1).



Fig.1

Pour scanner le code QR il faut avoir sur votre smartphone une application gratuite. Nous recommandons pour Android « QR Code Reader-Barcode Scanner & QR Code Scanner », et pour iOS « QR Code - QR Reader & Scanner ».

En ouvrant l'hyperlien visualisé avec le scan du code QR, vous allez à la page pour ouvrir un nouveau QRcode ticket. Vous pouvez faire la requête d'assistance en remplissant les domaines suivants (Fig.2) :

- **Machine** : liste des machines contrôlés par l'armoire électrique avec le QR code scanné ;
  - **Area d'intéresse** : pour identifier le cadre de la requête et faire une première différenciation ;
  - **Type de problème** : sélectionner le type de problème ;
  - **Description** : pour la claire et complète description du problème, les conditions (par exemple : machine en mouvement, démarrage, émergence, etc.), les modalités (par exemple : erreur au tableau, mauvais clouage, obstacles mécaniques, etc.) et autres infos utiles à nôtres techniciens ;
  - **Ligne arrêté** : quand la ligne/machine ne peut produire ;
  - **Requête d'intervention technique** : pour la requête de notre intervention technique chez vous.
- Attention** : la sélection de cette option ne constitue pas une garantie d'intervention ; il faut vérifier avant si elle est vraiment nécessaire ;
- **Annexes** : nous recommandons de joindre à la requête des photos ou vidéo pour décrire mieux le problème (maximum 5 documents pour chaque ticket) ;
  - **Nom et numéro de téléphone de référence** : en cas les infos ne sont pas suffisantes, nous aillerons à contacter l'utilisateur du ticket. Donc il nous faut avoir un nom et un numéro de téléphone.

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

Fig.2.

### 3. Ouverture du ticket avec navigateur

Accédez-vous à l'hyperlien <http://assistenza.coralii.it>, insérez vôtres données pour l'accès à la « zone » personnelle (Fig.3).

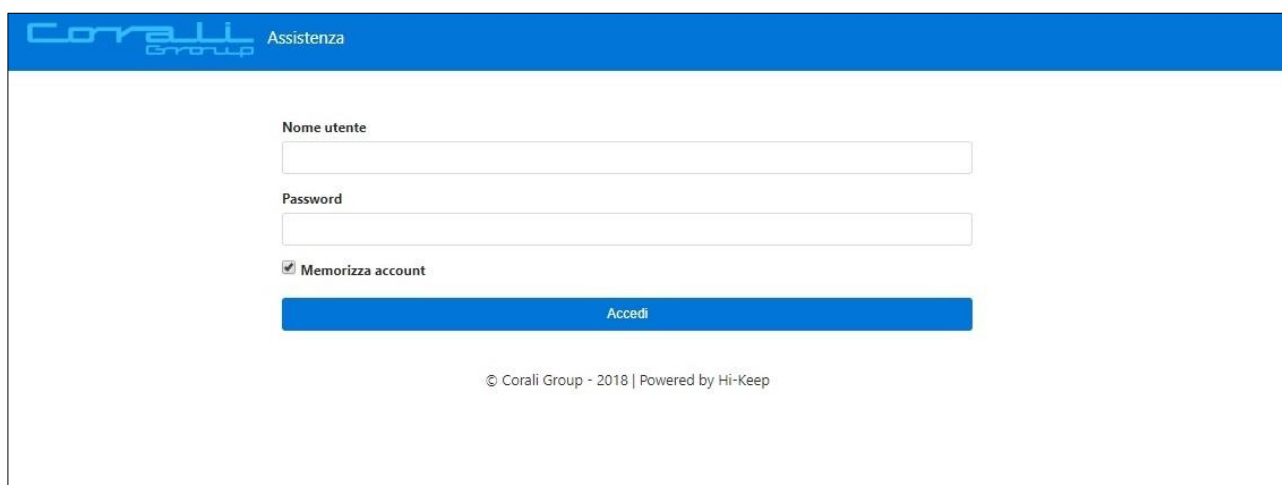
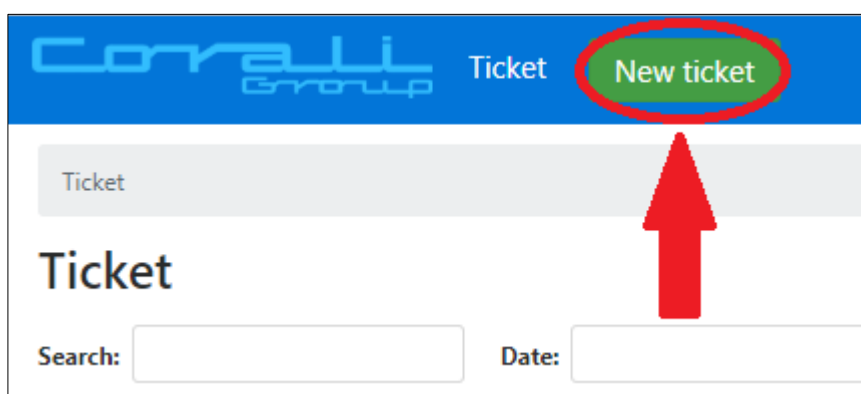


Fig.3



Après l'accès, pressez **Nouveau Ticket** (Fig.4).

Fig. 4

En remplissant les domaines suivants, vous pouvez faire votre requête d'assistance (Fig.5) :

- **Armoire** : sélectionner l'armoire qui contrôle la machine de la liste ;
- **Machine** : liste des machines contrôlés par l'armoire électrique.

**Attention** : en cas d'ouverture du ticket via web, les domaines « Armoire » et « Machine » **ne** sont **pas** obligatoires, car vous ne pouvez savoir exactement le correcte tableau électrique. Ici, le domaine « Description » est fondamental pour trouver et résoudre le problème ;

- **Area d'intéresse** : pour identifier le cadre de la requête et faire une première différenciation ;
- **Type de problème** : sélectionner le type de problème ;
- **Objet** : description succincte du problème ;
- **Description** : pour la claire et complète description du problème, les conditions (par exemple : machine en mouvement, démarrage, émergence, etc.), les modalités (par exemple : erreur au tableau, mauvais clouage, obstacles mécaniques, etc.) et autres infos utiles à nôtres techniciens ;
- **Ligne arrêté** : quand la ligne/machine ne peut produire ;
- **Requête d'intervention technique** : pour la requête de notre intervention technique chez vous.

**Attention** : la sélection de cette option ne constitue pas une garantie d'intervention ; il faut vérifier avant si elle est vraiment nécessaire ;

- **Annexes** : nous recommandons de joindre à la requête des photos ou vidéo pour décrire mieux le problème (maximum 5 documents pour chaque ticket) ;
- **Nom et numéro de téléphone de référence** : si les infos ne sont pas suffisantes, nous aillerons à contacter l'utilisateur du ticket. Donc il nous faut avoir un nom et un numéro de téléphone.


[Ticket](#)
[Clienti](#)
[Coralì](#)
[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

Bassa

Allegato

Scegli file

Nessun file selezionato

Rif. Nome

Rif. Telefono

(La richiesta di assistenza potrebbe essere a pagamento.)

Invia ticket

Indietro

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

Fig.5

#### 4. La page "Ticket" (Fig.6)

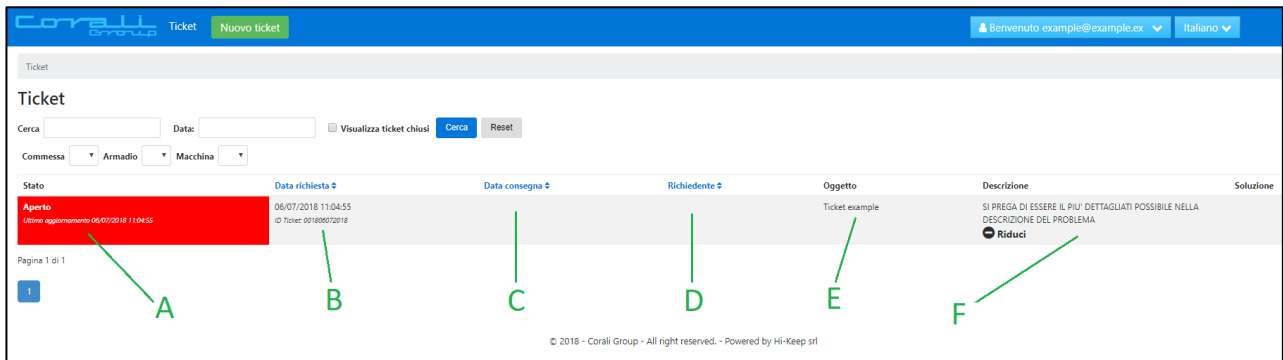


Fig.6

A. *État du ticket* : l'état peut être come suivre :

- **Ouvert** : ticket ouvert et visible par tous nôtres techniciens s pour le résoudre au plus vite ;
- **Pris en charge** : un technicien est en train de chercher une solution au votre problème ;
- **Résolu et dans l'attente de vérification** : on attend votre confirmation de résolution ;  
**Attention** : si vous n'envoyez pas autres communications concernant le problème ou sa résolution, nous allons à considérer le ticket résolu. L'état « enfermé » commence 24 heures après la dernière communication ;
- **Enfermé** : après la résolution du problème et votre communication de confirmation, nous fermons le ticket. Il sera classé par le système. Vous pouvez voir les tickets enfermés avec « Visualiser les tickets enfermés » et « Cherchez » ;
- **Requête d'intervention chez vous** : notre technicien a établi qu'il faut organiser une intervention chez vous pour résoudre le problème. On est en train d'établir le délai et nous vous la communiquerons au plus vite ;

B. *Délai requête* : date de l'ouverture du ticket ;

C. *Délai de livraison* : si l'assistance implique l'envoi des pièces détachées ou autres matériels, ici vous trouvez la date hypothétique de livraison chez vous ;

D. *Requérante* : nom du client qui demande le service d'assistance ;

E. *Objet* : description succincte du problème ;

F. *Description* : notes plus précises sur le problème, conséquences et causes (si elles sont connues).