



Qtime

La nuova metodologia apertura ticket assistenza tecnica

MCA Digital presenta Qtime, il nuovo progetto, atto a velocizzare e ridurre i tempi di attesa, per i clienti che aprono ticket con l'assistenza tecnica.

I vantaggi:



Comunicazione efficace

Questa nuova funzionalità ti permetterà di comunicare in modo chiaro e rapido i problemi riscontrati.



Velocità d'invio

Il nuovo sistema permette di compilare e inoltrare il ticket in modo intuitivo e immediato.



Arrivo rapido nel database

Arrivo immediato della richiesta nei sistemi di MCA Digital.



Foglio illustrativo

Istruzioni di utilizzo

Abbiamo preparato questa breve guida per illustrare i passaggi da compiere per la compilazione del ticket tramite scansione del QRCode.

Attenzione!

È importante verificare che ci sia corrispondenza tra QRCode, attrezzatura e Serial Number. Consigliamo di applicare il QRCode ricevuto via e-mail alla macchina corrispondente.

01.

Per leggere il QR Code contenuto nel pdf allegato utilizzare una qualsiasi applicazione per smartphone Android / Apple come ad esempio "QR Code Reader" scaricabile attraverso lo store.



02.

Una volta avvenuta la corretta lettura del QRCode apparirà nel dispositivo la possibilità di aprire una pagina web. Aperto il link sarà possibile aprire un nuovo ticket di assistenza. Sarà richiesto di compilare una serie di campi quali:

- Persona di contatto
- Email del contatto
- Motivo della chiamata
- Dettaglio del problema

Attraverso la voce "allega file" è possibile allegare un file o una foto contenuta nel proprio dispositivo. Questa è un'opzione facoltativa.

Premere invio.

Il ticket sarà inoltrato con successo al supporto tecnico di MCA Digital. Riceverete una mail di conferma dell'avvenuto inserimento della richiesta.

A screenshot of a mobile application interface. At the top, it says "Richiesta di manutenzione Cliente" and "MCA DIGITAL SPIEGAZIONE APERTURA CHIAMATA". Below this are several input fields: "Persona di contatto", "Email", "Attrezzatura" (with a dropdown arrow), and "Motivo della chiamata" (with a dropdown arrow). There is a "Dettagli" section with a text area "Descrivi qui il problema...". Below that is an "Allega file" section with a "Scegli file" button and the text "Possono essere allegati più file". At the bottom are two buttons: "Invia" (green) and "Annulla" (red).