Rational lancia la nuova app per l'assistenza all'interno di Service Manager Core

20240718162154rational-988752f2

A partire dallo scorso 15 luglio, il **Digital Service Manager Core** ha sostituito l'area di assistenza nella piattaforma ConnectedCooking: con questa nuova app, i tecnici di Rational potranno tenere sempre sotto controllo i sistemi di cottura dei loro clienti tramite pc, tablet o smartphone e, in caso di guasto, **rispondere in modo più rapido ed efficiente** grazie alle notifiche automatiche, all'analisi e all'accesso remoto.

Come spiega **Hans-Werner Albrecht**, direttore generale di Rational Technical Service: *«L'assistenza tecnica svolge **un ruolo centrale** nel fornire ai clienti un sistema di cottura che funzioni sempre senza problemi, e quindi è importante dare ai nostri partner il miglior supporto possibile nel loro lavoro quotidiano».*

Proprio in quest'ottica, Rational ha introdotto la nuova app di assistenza con **innovazioni che si adattano alle esigenze dei tecnici**: oltre a tutte le funzioni precedentemente offerte nella piattaforma ConnectedCooking, l'app si avvale di un nuovo design con una struttura chiara e intuitiva. Tra le altre funzioni, ora è possibile anche **inviare al cliente un invito per collegarsi in Rete**.

In caso di guasto, il Service Partner viene automaticamente avvisato e può dare priorità ai suoi compiti utilizzando una lista di avvisi. Per la risoluzione dei problemi a distanza può **scaricare i dati di assistenza**, **visualizzare le analisi e collegarsi al sistema di cottura da remoto**. Se è necessario un sopralluogo invece, il tecnico sarà preventivamente preparato grazie alla precedente analisi dei guasti e potrà idealmente risolvere il problema alla prima visita al termine della quale il lavoro svolto verrrà registrato nel libretto di manutenzione digitale in modo che le riparazioni effettuate e i componenti sostituiti risultino immediatamente visibili. Tutto ciò garantisce **maggiore trasparenza, efficienza e soddisfazione del cliente**, che beneficia di riparazioni rapide e tempi di inattività ridotti al minimo.