

# GUIDA RAPIDA SMART AREA

**Smart Area: il nuovo Touch Point dell'Area Clienti WINDTRE BUSINESS pensato per accogliere in modo SMART le richieste dei nostri migliori clienti, semplificando processi e procedure**

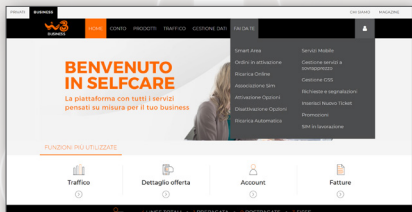
UN NUOVO CANALE E NUOVE FUNZIONALITA' PER RISPONDERE IN MANIERA  
SEMPRE PIU' FACILE E VELOCE ALLE RICHIESTE  
DEL CLIENTE



**BUSINESS CLASS**



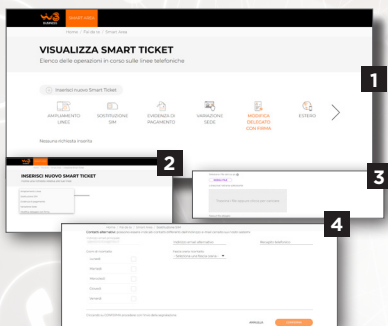
# 1. BENVENUTO IN SELF CARE



## ACCEDI A SMART AREA

Accedi al Selfcare e Scopri **SMART AREA**, la nuova sezione pensata su misura delle tue esigenze! Facile, Veloce, in una parola: **SMART**

# 2. COS'È SMART AREA?

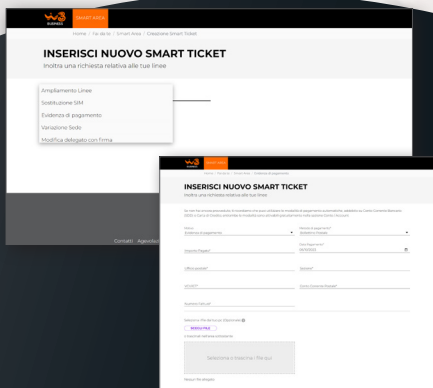


## HOME PAGE SMART AREA

Un nuovo canale di comunicazione sempre accessibile ed intuitivo per le esigenze dei nostri clienti. **CREA** un nuovo ticket, selezionando il **motivo** della tua richiesta, **compila** i dati richiesti in modo Facile e Veloce, **indica** se vuoi essere ricontattato e **clicca** su **CONFERMA** per inviare la tua segnalazione!

1. Clicca su Inserisci nuovo Smart Ticket
2. Scegli il Motivo dall'elenco sempre aggiornato
3. Descrivi la tua richiesta seguendo le linee guida
4. Inserisci i recapiti alternativi per ricevere aggiornamenti sullo stato della tua richiesta

# 3. SMART TICKET



## INSERISCI NUOVO SMART TICKET

Scegli il **MOTIVO** dall'elenco sempre aggiornato. Menu a tendina contenente le voci:

- **Sostituzione SIM\***: puoi richiedere la sostituzione immediata di una SIM Guasta o Smarrita o richiederne l'invio presso una delle tue sedi
- **Evidenza di Pagamento**: comunica in modo semplice e veloce il pagamento di una o più fatture
- **Variazione Sede**: aggiungi in autonomia una sede territoriale o di consegna o richiedi di modificare la tua sede Legale
- **Modifica Delegato con Firma**: Inserisci o modifica un Delegato, semplicemente scaricando e reinviando il Modulo presente su Smart Area
- **Estero**: qui troverai tutte le informazioni utili per poter utilizzare i servizi WINDTIRE BUSINESS quando ti rechi all'Estero
- **Altro**: potrai sempre inserire una richiesta di carattere amministrativo, commerciale o tecnico.

## 4. MONITORING E AGGIORNAMENTO

Numero Pratica	Azione	Stato	Richieste	Data Chiusura	Data Obsolescenza
CA5 12345 - CANCELLI	Ampliamento LINEA	Documentazione	0	27/09/2023	27/09/2023
CA5 12345 - ANTELLA	Ampliamento LINEA	Documentazione	0	27/09/2023	27/09/2023
CA5 12345 - ANTELLA	Ampliamento LINEA	Documentazione	0	27/09/2023	27/09/2023
CA5 12345 - ANTELLA	Ampliamento LINEA	ARL	0	27/09/2023	27/09/2023
CA5 12345 - ANTELLA	Ampliamento LINEA	ARL	0	27/09/2023	27/09/2023
CA5 12345 - ANTELLA	Ampliamento LINEA	ARL	0	27/09/2023	27/09/2023

### E ADESSO?

In ogni momento, avrai sempre sotto controllo le tue segnalazioni e riceverai aggiornamenti in tempo reale quando la tua richiesta viene presa in carico e gestita. Clicca sulle icone e tieni sotto controllo le tue richieste.

Con **SMART AREA** si può:

- verificare in autonomia lo **STATO DEI TICKET**
- ricevere aggiornamenti in **TEMPO REALE** sull'avanzamento della lavorazione
- **COMUNICARE** sempre con i consulenti
- scambiare **ALLEGATI** relativi richieste effettuate

## ESEMPIO INSERIMENTO SMART TICKET

### \*Sostituzione SIM

**INSERISCI NUOVO SMART TICKET**  
Inviare una richiesta relativa alle tue linee

Ampliamento Linea  
Sostituzione SIM  
Evacuazione di pannello  
Verifica di stato  
Sostituzione allegati

**INSERISCI NUOVO SMART TICKET**  
Inviare una richiesta relativa alle tue linee

MOTIVO: Sostituzione SIM

DESCRIZIONE: [Campo vuoto]

### LA TUA SIM NON FUNZIONA PIÙ?

Potrai, dunque, richiedere la sostituzione immediata di una SIM Guasta o Smarrita o richiederne l'invio presso una delle tue sedi.

1. **SELEZIONA** il **MOTIVO**
2. **SCEGLI** se desideri sostituire la tua SIM con una nuova o con una già in tuo possesso.
3. **COMPILA** i campi richiesti,
4. **CLICCA** su **CONFERMA** per inviare la tua richiesta.