Notizie sul supporto

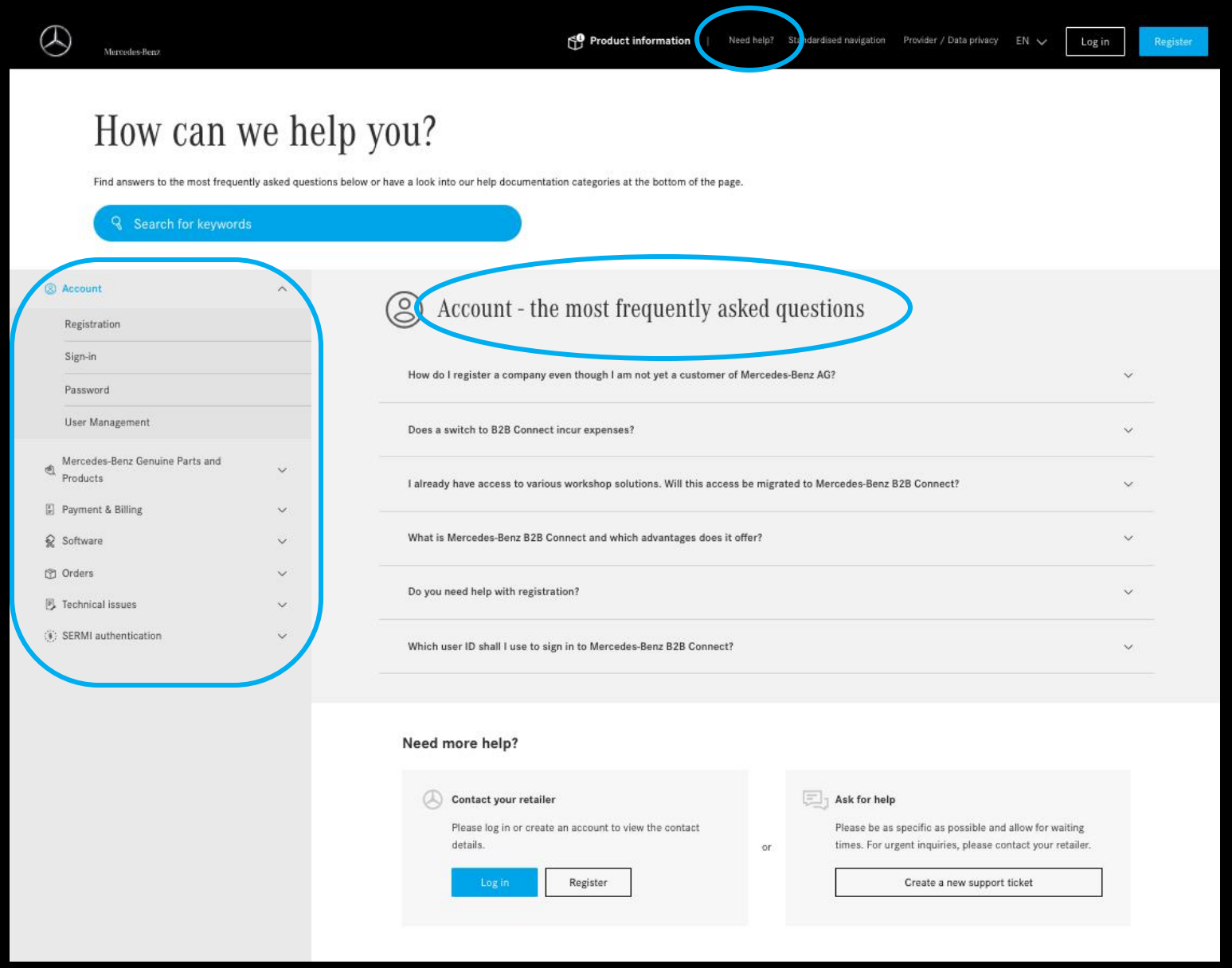
Abbiamo reso la nostra pagina di aiuto più chiara in modo che tu possa trovare le risposte alle tue domande più rapidamente in futuro.

Il nostro nuovo sistema di supporto ti offre anche canali di comunicazione più rapidi e opzioni di interazione con il nostro team di supporto esperto.

Sostegno "Hai bisogno di aiuto?"

Per impostazione predefinita, le domande più frequenti di ogni categoria sono elencate.

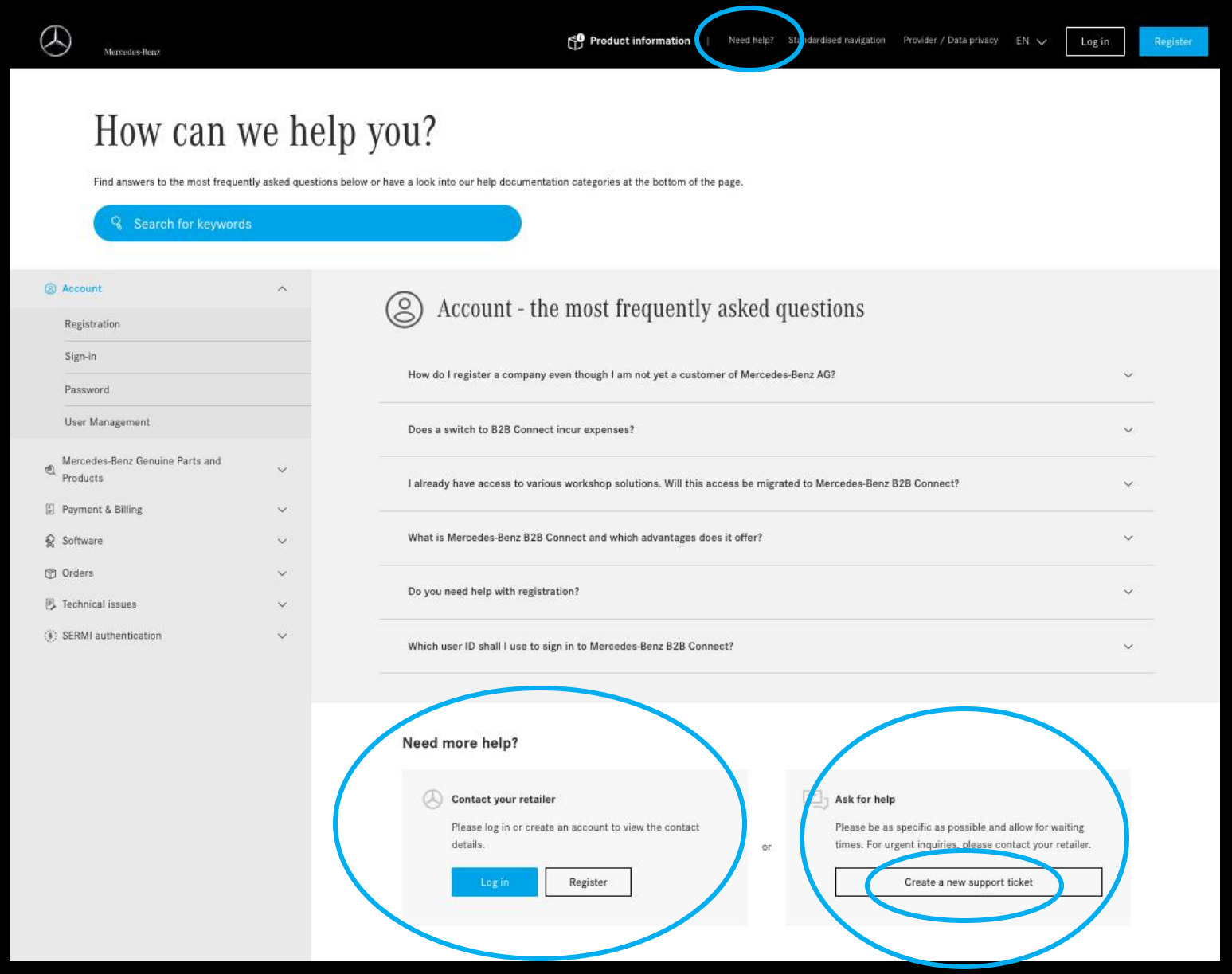
Tutte le domande sui singoli prodotti sono ora disponibili nel menu di navigazione. Fai clic su un prodotto e vengono visualizzate le sottocategorie. Tutte le domande disponibili sono elencate a destra.



Sostegno "Hai bisogno di aiuto?"

Anche il vostro partner autorizzato Mercedes-Benz è a vostra disposizione. I dati di contatto del tuo rivenditore sono disponibili nell'area di accesso.

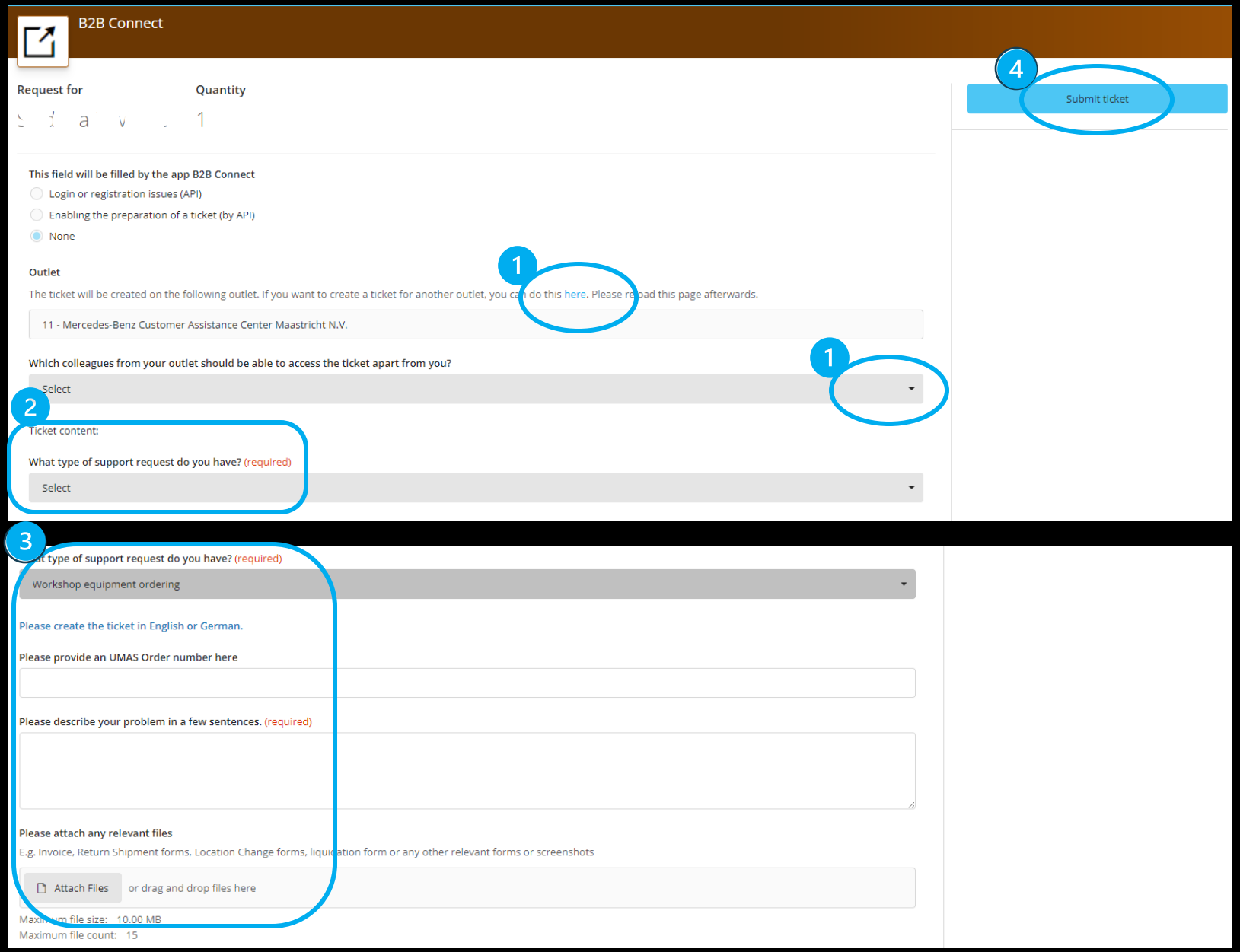
Oppure invia una richiesta di supporto al nostro team di supporto. Per farlo, clicca su "Crea un nuovo ticket di supporto".



Sostegno
Creare una richiesta di supporto

Il questionario per B2B Connect si apre nel sistema di supporto Xentry (XSS).

1. Opzionalmente e solo se applicabile, puoi cambiare la tua concessionaria qui e concedere ai colleghi l'accesso alla tua richiesta.
2. Ora seleziona l'argomento per la tua richiesta.
3. A seconda dell'argomento, sono necessarie ulteriori informazioni. Si prega di compilarlo di conseguenza.
4. Ora fai clic su "Invia ticket".

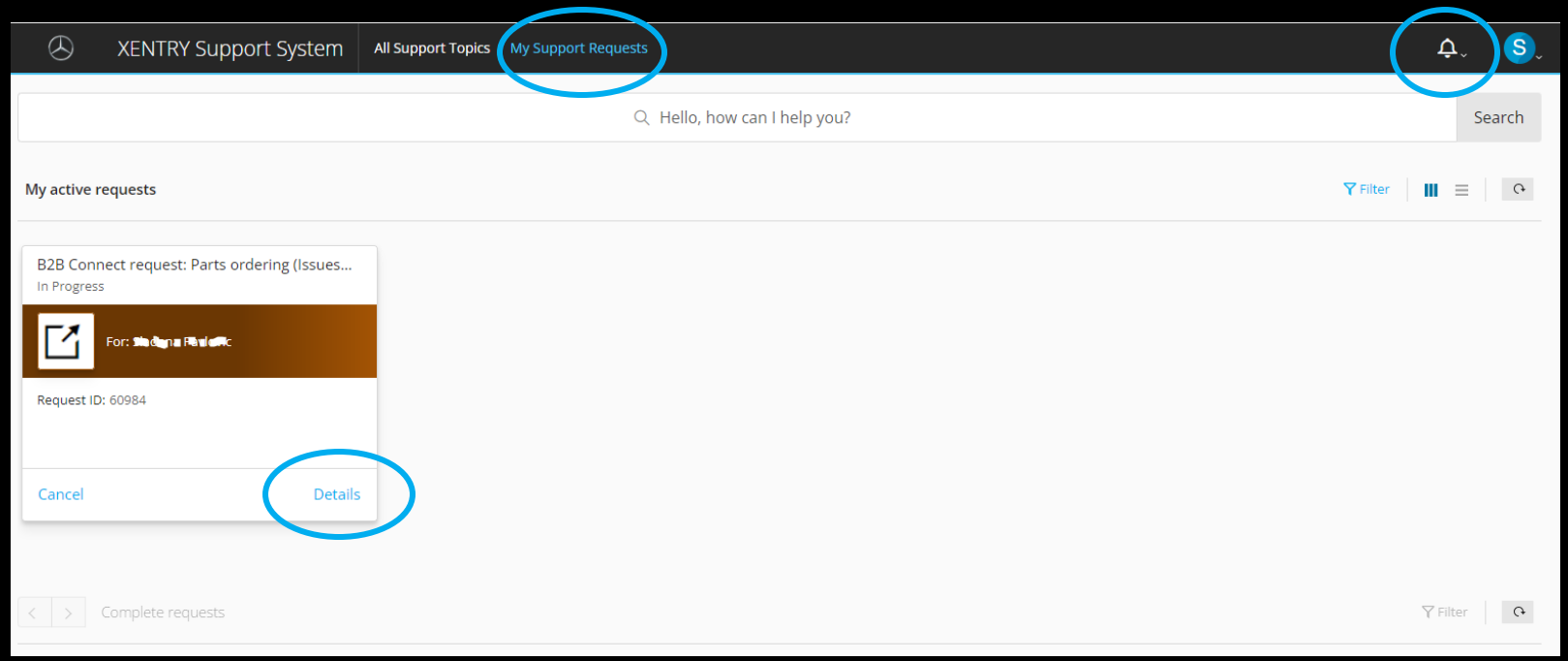


Sostegno
Traccia il ticket di supporto

La tua richiesta appare ora sulla pagina principale del sistema di supporto Xentry (XSS) sotto "Le mie richieste di supporto". Clicca su "Dettagli" per aprire la richiesta.

Allo stesso tempo, riceverai un'e-mail di conferma automatica con un link a XSS e alla tua richiesta.

Per ogni nuovo messaggio dal nostro supporto, riceverai un'altra e-mail con il link. In XSS, il numero di nuovi messaggi viene visualizzato accanto al simbolo della campana.

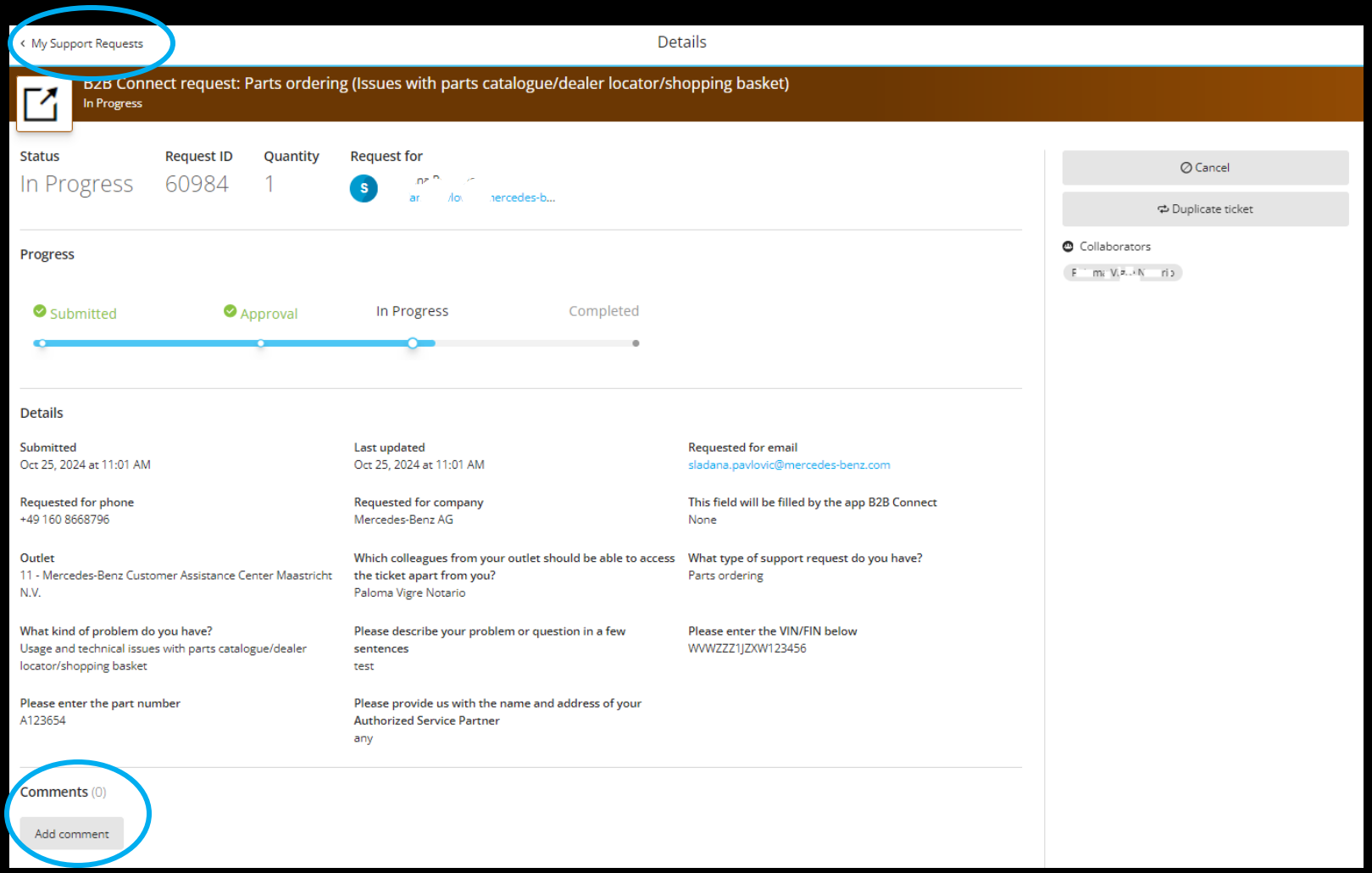


Sostegno
Traccia il ticket di supporto

Quando apri una richiesta, vedrai una panoramica con lo stato della tua richiesta e tutti i dettagli.

Alla voce "Commenti" comunichi con il nostro team di supporto e leggi i messaggi, le domande o le soluzioni che ti vengono rivolte.

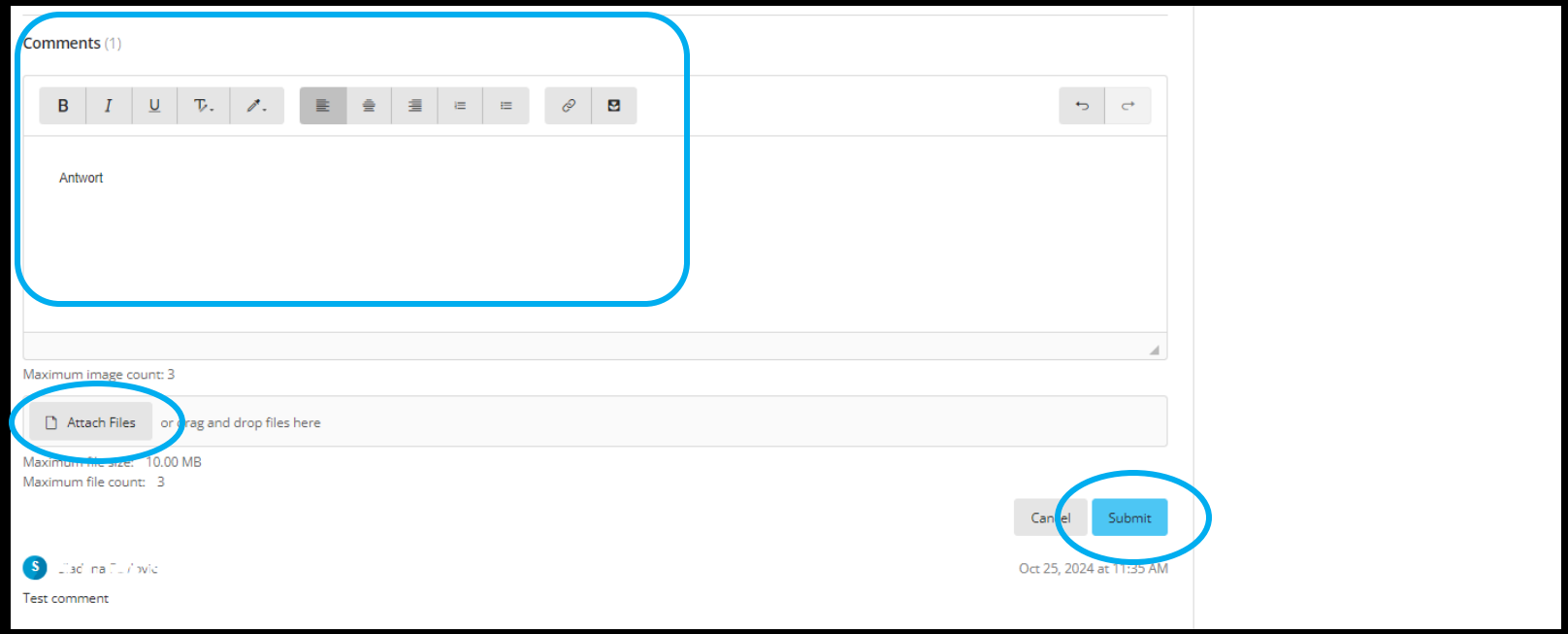
Clicca su "Aggiungi commento" per rispondere.



Sostegno
Traccia il ticket di supporto

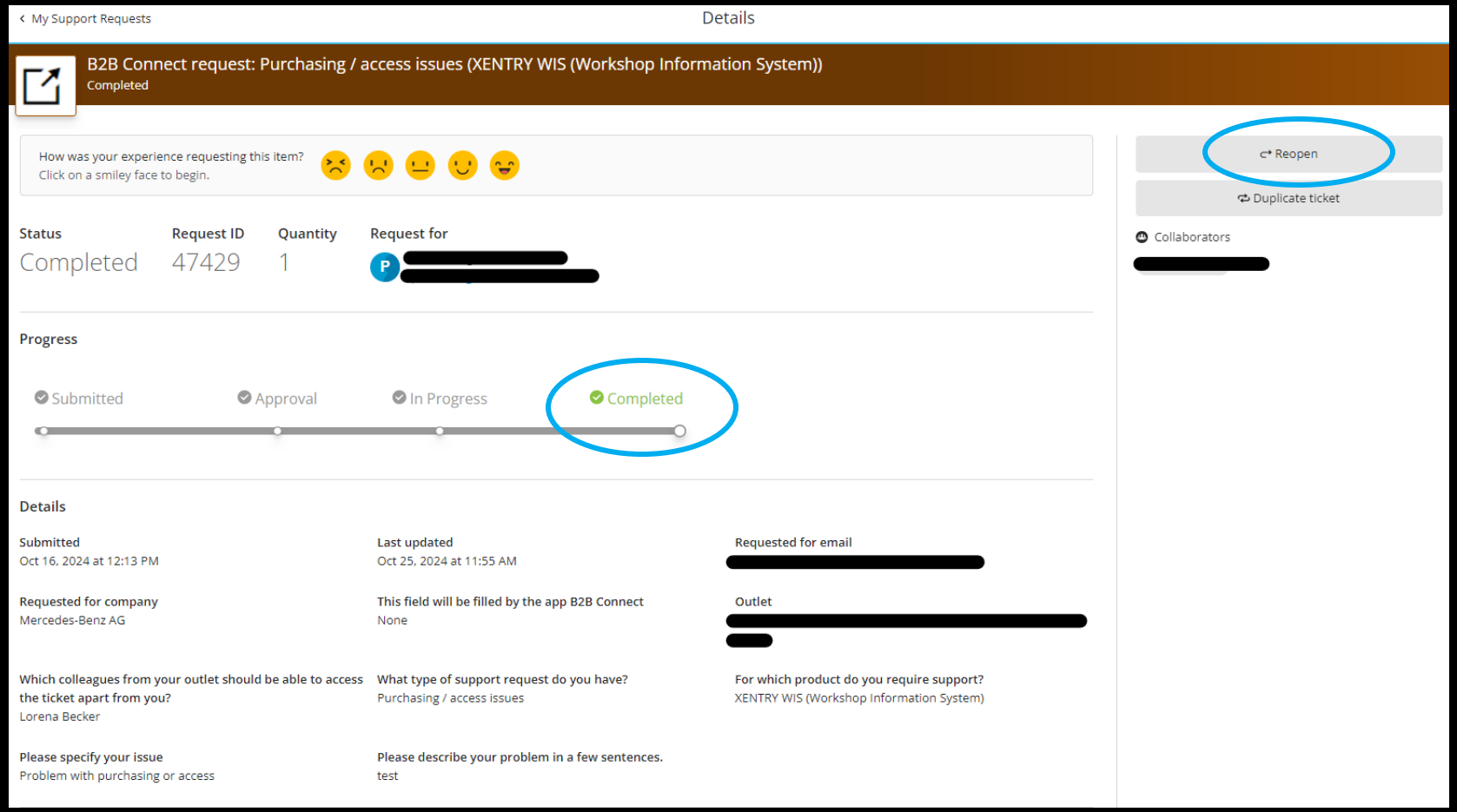
Ora puoi scrivere un messaggio e caricare allegati, se necessario.

Fai clic su "Invia" per inviare il tuo messaggio.



Sostegno
Traccia il ticket di supporto

Quando le query vengono risolte o se non viene ricevuta alcuna risposta dal richiedente entro ca. 2 giorni, la richiesta è chiusa.

Puoi riaprire una richiesta chiusa entro 7 giorni. Per fare ciò, fai clic su "Riapri".

Oppure puoi utilizzare la funzione "Duplica biglietto" se il tuo problema non è stato risolto.