



# Contratti di manutenzione HP Scitex

Europe



**In HP, il servizio clienti è importante. Noi offriamo ai nostri clienti un servizio e un supporto leader nel settore, sia presso le loro sedi che tramite strumenti remoti avanzati, per garantire operatività e produttività.**

**Con un contratto di assistenza HP adeguato alle vostre priorità aziendali e di budget, vi assicurerete un ottimo ritorno sul vostro investimento.**

## Tipi di assistenza

I programmi di assistenza clienti HP Scitex comprendono i seguenti servizi:

### Supporto remoto

Il centro di assistenza clienti HP offre assistenza telefonica e via email con tecnici esperti a disposizione durante il normale orario di lavoro.

### HP Scitex Print Care\*

HP Scitex Print Care è un insieme di strumenti avanzati che offrono un'assistenza rapida ed efficace in due settori chiave:

- **Manutenzione preventiva di routine**

Utilizzando gli strumenti remoti Print Care, un tecnico HP può esaminare la stampante e visualizzare i dati mentre aiuta il tecnico del cliente a risolvere il problema in tempo reale.

- **Risoluzione dei problemi in remoto**

Il tecnico remoto HP utilizza avanzati strumenti di diagnostica per guidare passo dopo passo l'operatore nella risoluzione del problema. È una presenza virtuale.

### Assistenza on-site (presso la sede del Cliente)

Quando non è possibile risolvere i problemi in remoto, un tecnico qualificato si recherà presso la sede del cliente. Per ridurre il tempo di inattività, l'esperto dell'assistenza remota comunicherà anticipatamente al tecnico l'esito della diagnosi e organizzerà la spedizione delle parti di ricambio.

### Parti di ricambio

Le parti di ricambio HP spedite all'interno dell'Unione europea arrivano solitamente il giorno successivo. Per la spedizione in altri paesi europei sono necessari due giorni lavorativi. Altri tempi di consegna sono disponibili su richiesta.

### On-site Uptime Kit

Con un On-site Uptime Kit HP Scitex il cliente dispone delle parti di ricambio essenziali, per ridurre l'attesa e aumentare la produttività. I titolari di un contratto di assistenza hanno diritto a uno sconto sull'Uptime Kit che varia in base al tipo di contratto.

\* Print Care Remote Assistance è disponibile solo per i clienti HP Scitex all'interno di un programma di garanzia o assistenza.

Ci sono due versioni;

- Uptime Kit base: inventario delle parti di ricambio usate più spesso.
- Uptime Kit delta o esteso: inventario delle parti per ambienti critici.

### **Manodopera, spese testine di stampa**

Il costo di spese di viaggio, manodopera e testine di stampa dipende dal tipo di contratto di assistenza sottoscritto. Se la copertura è completa, manodopera e spese di viaggio sono comprese.

### **Servizi a valore aggiunto**

Per migliorare il flusso di lavoro e ottimizzare il funzionamento dei propri prodotti, HP offre servizi a valore aggiunto. I clienti possono richiedere tali servizi in qualsiasi momento e usufruiranno di uno sconto in linea con il tipo di contratto di assistenza sottoscritto.

### **Formazione**

A seconda del contratto di assistenza sottoscritto, i clienti possono ricevere uno sconto sui corsi organizzati dall'HP Graphic Arts Training Center.

### **Manutenzione preventiva**

HP contatterà il cliente una o due volte all'anno, a seconda del tipo di contratto, per inviare i tecnici a eseguire le normali operazioni di manutenzione e revisionare le apparecchiature.

## **Contratti di assistenza HP Scitex**

In HP offriamo una linea completa di contratti di assistenza per garantire la massima tranquillità nello svolgimento dell'attività di stampa digitale.

### **Copertura completa**

Un programma tutto compreso che offre una copertura eccellente, più ottimi prezzi su testine di stampa, formazione servizi a valore aggiunto e uptime kit:

- Assistenza da remoto illimitata.
- Risposta in sede il giorno lavorativo successivo.
- Manodopera sul luogo d'installazione inclusa.
- Spese di viaggio incluse.
- Parti di ricambio incluse.
- Manutenzione preventiva.

### **Manutenzione condivisa**

Un programma bilanciato che richiede un livello medio di automanutenzione da parte degli operatori. I tecnici dei clienti HP sono a disposizione per la risoluzione di problemi più complessi.

- Prerequisito: Corsi di formazione per operatore L2
- Sono inclusi 3 interventi all'anno sul luogo d'installazione.



- Assistenza da remoto illimitata.
- Risposta in sede il secondo giorno lavorativo.
- Parti di ricambio incluse.

### **Parti e supporto a distanza**

Un programma di assistenza base per chi cerca una produttività senza interruzioni.

- Assistenza da remoto illimitata.
- Parti di ricambio incluse.
- Risposta in sede il secondo giorno lavorativo.
- Spese di viaggio escluse.

### **Copertura estesa**

La Copertura estesa aggiunge un servizio opzionale di sostituzione teste di stampa al contratto Parti e supporto remoto e al contratto Copertura completa, assicurando una maggiore prevedibilità dei costi.

## **Perché acquistare i servizi HP?**

Sottoscrivendo i contratti di assistenza HP per la vostra stampante, voi sapete che sono supportate da esperti. Questi contratti:

- Assicurano una produttività non stop.
- Garantiscono produttività e redditività.
- Riducono i vostri tempi di riparazione.
- Riducono i vostri costi totali di gestione.

Grazie all'infrastruttura di servizi più grande del settore, HP offre opportunità uniche per poter usufruire di soluzioni e assistenza end-to-end. Dal centro dati ai flussi di lavoro fino alle stampanti digitali, HP consente di sfruttare tutte le potenzialità del proprio ambiente grafico aziendale.

### **Get connected**

[hp.com/go/pspservices](http://hp.com/go/pspservices)



Share with colleagues

© 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifica senza preavviso. Le uniche garanzie relative ai prodotti e servizi HP sono quelle stabilite nelle dichiarazioni di garanzia esplicite che accompagnano tali prodotti e servizi. Nulla di quanto contenuto nel presente documento ha valore di garanzia aggiuntiva. HP non può essere considerata responsabile per errori tecnici o editoriali né omissioni del presente documento.

4AA3-98671TE, December 2012

