

Brochure

Servizi per rendere il tuo business sempre attivo

Servizi HP per utenti business di PC e Printing



Indice

- 4** Servizi PC per il tuo successo
- 5** Cosa possono fare per te i servizi HP Care Pack per PC
 - Entro il giorno lavorativo successivo / Tempo di risposta standard
 - Entro il giorno lavorativo successivo / Tempo di risposta standard
 - Copertura viaggi
- 6** Servizi di Tracking & Recovery
 - Danni accidentali
 - Servizi HP Post Warranty
- 7** Trattenimento supporto difettoso
 - Call to Repair
- 8** Entro lo stesso giorno, on site
 - HP Premium Care
- 9** I servizi HP Care Pack per PC, in breve
- 10** Cosa possono fare per te i servizi di configurazione e deployment per PC
- 11** Servizi di configurazione
 - Servizi di deployment
 - I servizi di configurazione, in breve

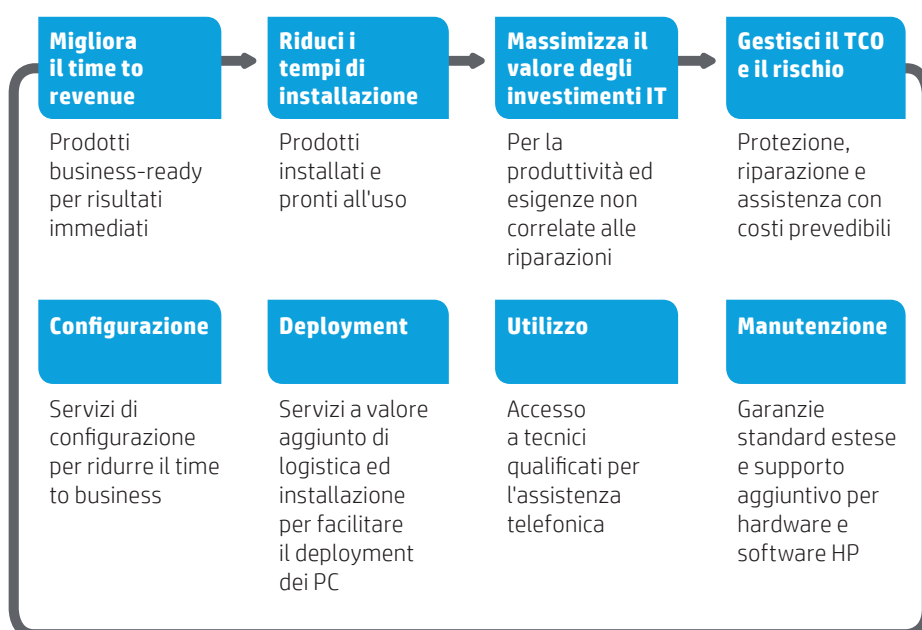
- 12** Servizi per l'imaging e la stampa, per essere un passo avanti
- 13** Cosa possono fare per te i servizi HP Care Pack per l'imaging e la stampa
 - Riparazione on site entro il giorno lavorativo successivo
 - Sostituzione on site entro il giorno lavorativo successivo
 - Sostituzione entro il giorno lavorativo successivo
- 14**
 - Stesso giorno lavorativo, on site
 - Servizi HP Post Warranty
 - Servizio di installazione con setup della rete
 - Servizio di restituzione offsite
- 15**
 - Servizio HP di sostituzione kit di manutenzione
 - Servizio di trattenimento supporto difettoso
 - I servizi HP Care Pack per l'imaging e la stampa, in breve



Servizi PC che contribuiscono al tuo successo

I servizi HP per PC ti forniscono una serie completa di soluzioni pensate per i quattro principali business driver lungo tutto il ciclo di vita del PC. Al loro interno, ogni servizio HP offre opzioni di servizio aggiuntive per consentirti di configurare, implementare, utilizzare e fare la manutenzione ai tuoi prodotti PC HP ed è parte integrante dell'offerta complessiva di HP relativa ai PC.

Scegli il servizio per PC ideale per te



I servizi potrebbero non essere tutti disponibili per tutti i prodotti HP

È adatto a te?

- Sai che il tuo hardware normalmente dura più a lungo del periodo di garanzia?
- Sai che puoi risparmiare di più acquistando un HP Care Pack opzionale rispetto a sostenere i costi di riparazione dopo la scadenza della garanzia?

- Disponi di un piano di servizi che preveda la riparazione o la sostituzione completa entro il giorno lavorativo successivo alla tua chiamata?
- Qual è il tuo attuale processo per la riduzione del downtime dell'infrastruttura hardware?
- Qual è il tuo piano di riserva per consentirti di controllare e prevedere i costi lungo tutto il ciclo di vita delle apparecchiature?

- Hai dei dipendenti che viaggiano spesso?
- Hai un piano di supporto IT attivo per coloro che viaggiano di frequente?
- Immagina di essere arrivato in Cina per una riunione di lavoro e il tuo notebook non effettua il boot nemmeno dopo numerosi tentativi. Potresti aver compromesso il tuo intero viaggio di lavoro

Per sapere quali servizi HP Care Pack esistono per il tuo prodotto, visita Care Pack Central all'indirizzo hp.com/go/cpc

I livelli di servizio e i tempi di risposta dei Servizi HP Care Pack possono variare a seconda della tua posizione geografica. Il servizio inizia dalla data di acquisto dell'hardware. Soggetto a restrizioni e limitazioni.

Per tutti i dettagli, visita hp.com/go/cpc

Cosa possono fare per te i servizi HP Care Pack per PC

Pick Up and Return / Return to Depot¹

Questo servizio ti consente di estendere la tua protezione fino a cinque anni in tutto. Dormi sonni tranquilli con un'assistenza prolungata per il tuo prodotto HP, risparmiando sui costi aggiuntivi in caso di malfunzionamento del prodotto dopo la scadenza del periodo di garanzia. La disponibilità dei livelli di servizio dipende dalla nazione.

Dovresti acquistarlo per:

- Gestire meglio il ciclo di vita del tuo prodotto in base alle tue esigenze di business
- Accedere ad esperti qualificati per l'assistenza sul tuo prodotto HP
- Prevedere e controllare in modo completo il tuo budget per supportare i tuoi PC per tutto il loro ciclo di vita

Servizi complementari

Danni accidentali

Trattenimento supporto difettoso

Servizi di Tracking & Recovery (per dispositivi mobili)

Entro il giorno lavorativo successivo, on site / Tempo di risposta standard¹

Se il problema non può essere risolto mediante supporto in remoto, un rappresentante autorizzato HP si recherà presso la tua sede il giorno lavorativo successivo per la riparazione, entro la finestra di copertura prevista. La disponibilità dei livelli di servizio dipende dalla nazione.

Le finestre di copertura sono le seguenti:

9h x 5g – Servizio disponibile dalle 8 alle 17, dal lunedì al venerdì, esclusi festivi

Dovresti acquistarlo per:

- Ridurre il downtime per le unità che manifestano problemi tecnici
- Aumentare la disponibilità dei PC e migliorare la produttività dell'impresa

Servizi complementari

Danni accidentali

Trattenimento supporto difettoso

Servizi di Tracking & Recovery

Copertura viaggi¹

Questo servizio ti consente di viaggiare senza problemi con il tuo notebook, potendo accedere all'assistenza sia telefonica che on site in lingua locale o in lingua inglese. Per i problemi che non possono essere risolti mediante supporto locale in remoto, un rappresentante autorizzato HP si recherà da te presso la nazione in cui ti trovi il giorno lavorativo successivo per risolvere il problema.

Per maggiori informazioni sulla copertura prevista per ciascuna nazione, visita:

hp.com/services/travel

Dovresti acquistarlo per:

- Ottenere riparazioni rapide dei notebook durante i viaggi di lavoro
- Evitare la seccatura di doversi recare presso il centro riparazioni della nazione in cui ti trovi
- Assistenza telefonica in lingua locale o in lingua inglese nella nazione in cui ti trovi

Servizi complementari

Danni accidentali

Trattenimento supporto difettoso

Servizi di Tracking & Recovery

È adatto a te?

- Se il tuo computer viene rubato, hai un piano di servizi che ti consenta di rintracciarlo e recuperarlo?
- Ti serve una copertura per la gestione dei dati sensibili affinché tali dati possano venire cancellati da remoto sulle macchine oggetto di furto o di smarrimento?
- Ti serve assicurarti una protezione dei dati mediante la creazione di volumi criptati per proteggere i dati?
- Hai un piano di servizi che ti consenta di gestire le risorse IT da un unico portale online?

- Sai che i costi annuali a livello globale dei danni accidentali sono superiori a 1 miliardo di dollari e che l'11-18% dei notebook subisce danni accidentali?
- Qual è il tuo attuale processo per la riparazione o la sostituzione di hardware o sistema conseguente a danno accidentale?
- Sai che la perdita di produttività e i costi di riparazione o sostituzione dell'hardware dovuti a danni accidentali possono essere molto significativi?
- Sai che i danni accidentali all'hardware sono un fenomeno piuttosto frequente nei luoghi di lavoro?
- Sai che è piuttosto costoso sostituire uno schermo di notebook danneggiato?

- La tua garanzia o il tuo HP Care Pack stanno per scadere, ma ancora non stai pensando a sostituire il tuo prodotto?
- Sai che puoi risparmiare di più prolungando la tua garanzia rispetto a sostenere i costi di riparazione dopo la scadenza della garanzia?

Per sapere quali servizi HP Care Pack esistono per il tuo prodotto, visita Care Pack Central all'indirizzo hp.com/go/cpc

I livelli di servizio e i tempi di risposta dei Servizi HP Care Pack possono variare a seconda della tua posizione geografica. Il servizio inizia dalla data di acquisto dell'hardware. Soggetto a restrizioni e limitazioni.

Per tutti i dettagli, visita hp.com/go/cpc

L'applicazione CompuTrace è disattiva alla spedizione e viene attivata quando il cliente acquista un abbonamento. Possono sussistere limitazioni al servizio. Absolute per la disponibilità al di fuori degli Stati Uniti. Il servizio opzionale di abbonamento Absolute Recovery. Si applicano condizioni. Per tutti i dettagli visita: absolute.com/company/legal/agreements/computrace-agreement. Se viene utilizzato Data Delete, il pagamento delle garanzie Recovery Guarantee è considerato nullo e privo di effetto. Al fine di utilizzare il servizio Data Delete, i clienti devono preventivamente sottoscrivere un contratto di pre-autorizzazione e creare un PIN oppure acquistare uno o più dispositivi RSA SecurID da Absolute Software.

Servizi di Tracking & Recovery¹

Questo servizio Absolute CompuTrace® una soluzione di protezione multilivello in termini di conformità normativa, protezione dati, recupero dai furti di computer e localizzazione, e localizzazione delle risorse.

Dovresti acquistarlo per:

- Farti assistere sui requisiti di conformità normative
- Ridurre smarrimenti, furti ed errati indirizzamenti
- Mantenere protetti i dati sensibili con funzioni che comprendono la creazione di volumi criptati per la protezione dei dati
- Contribuire alla semplificazione degli inventari e aumentare l'accuratezza degli auditing

Servizi complementari

Tutti gli altri servizi per PC

Protezione danni accidentali¹

Questo servizio ti consente di evitare le spese vive di riparazione o sostituzione causate da danni accidentali quali cadute, versamenti di liquidi e sovratensioni elettriche che possano verificarsi durante il normale utilizzo dei computer. Copre inoltre gli schermi a cristalli liquidi (LCD) danneggiati e le parti rotte.

Dovresti acquistarlo per:

- Riparare o sostituire facilmente un prodotto HP danneggiato a causa di incidente, senza alcun costo
- Ottenere una copertura danni accidentali per i prodotti HP esposti a situazioni ad alto rischio quali i viaggi frequenti e la vendita
- Riprendere rapidamente l'attività in caso di danno
- Godere dei vantaggi di un unico pagamento iniziale valido per tutta l'infrastruttura HP Care Pack

Acquisto in combinazione con altri servizi HP Care Pack.

Servizi HP Post Warranty¹

Questo servizio ti consente di estendere di un anno una garanzia di prodotto "in scadenza" o un servizio registrato HP Care Pack "in scadenza". Ti consente di approfittare di una copertura prolungata anche dopo che la garanzia iniziale è scaduta, senza preoccuparti di non disporre più dell'assistenza in caso di malfunzionamento del prodotto.

Dovresti acquistarlo per:

- Evitare costose riparazioni in caso di guasto al prodotto anche dopo la scadenza della garanzia
- Accrescere la qualità del servizio attualmente disponibile sul prodotto¹
- Continuare a ricevere un supporto qualificato da HP in tutta tranquillità



È adatto a te?

- Hai soddisfatto i requisiti normativi relativi alla protezione dati effettuando un controllo fisico dell'accesso ai tuoi dati?
- Hai attivato le adeguate misure per evitare il rischio di costose responsabilità normative o civili risultanti da un controllo o disposizione inadeguati dei dati sensibili?
- Stai attualmente pagando il costo di una nuova unità per poter mantenere le unità disco che sono ancora coperte da garanzia?

- Hai un piano servizi che ti assicuri di risolvere i problemi hardware entro un lasso di tempo prefissato?
- La perdita di produttività data da guasti hardware o software influisce drasticamente sul tuo business?
- Stai calcolando la perdita di produttività nell'ambito dei tuoi congegni relativi al ritorno sull'investimento (ROI)?
- Ti occorre la riparazione di un tuo notebook o desktop entro un lasso di tempo prevedibile?

Per sapere quali servizi HP Care Pack esistono per il tuo prodotto, visita Care Pack Central all'indirizzo hp.com/go/cpc

I livelli di servizio e i tempi di risposta dei Servizi HP Care Pack possono variare a seconda della tua posizione geografica. Il servizio inizia dalla data di acquisto dell'hardware. Soggetto a restrizioni e limitazioni.

Per tutti i dettagli, visita hp.com/go/cpc

²Opzioni del servizio in termini di disponibilità, tempi di risposta e copertura delle ore lavorative potrebbero variare a seconda del prodotto e della nazione

Trattenimento supporto difettoso¹

Questo servizio ti consente di trattenere la tua unità difettosa sulla quale siano memorizzati dati sensibili, anziché restituirla ad HP. In caso di problema con un disco, un tecnico HP provvede ad effettuare la diagnosi del tuo disco e, se richiesto, fornisce una sostituzione.

Dovresti acquistarlo per:

- Trattenere l'unità disco difettosa per assicurare un controllo completo dei dati sensibili
- Sostituire gratuitamente un disco guasto
- Assicurare la conformità con le normative vigenti in tema di protezione dati
- Ridurre il rischio di costose responsabilità normative o civili grazie ad un adeguato controllo dei dati sensibili

Acquisto in combinazione con altri servizi HP Care Pack.

Call to Repair¹

Questo livello di servizio impegna HP ad inviare un tecnico presso la tua sede e riparare l'unità difettosa entro 6 ore, il giorno lavorativo successivo, tra 24 e 48 ore, o il terzo giorno lavorativo successivo.

Dovresti acquistarlo per:

- Ricevere una riparazione garantita in un tempo molto breve per assicurare la continuità dell'attività per le funzioni mission critical

Opzioni del servizio²

Servizio entro il giorno di copertura successivo

Servizio entro il terzo giorno di copertura



È adatto a te?

- Disponi di un piano di servizi tempestivi che preveda la riparazione o la sostituzione completa entro 4 ore dalla tua chiamata?
- Qual è il tuo attuale processo per assicurare un downtime minimo dell'infrastruttura hardware?
- Quanto tempo ti occorre per riparare il tuo hardware se si verifica un guasto imprevisto?
- Sei attualmente coperto in modo adeguato da un supporto on site di rapida risposta e un'assistenza completa in remoto per il tuo hardware? La qualità del servizio ti soddisfa?

- Disponete di un supporto IT dedicato?
- La vostra attività si svolge in orari al di fuori di quelli normali di ufficio?
- Sei attualmente coperto in modo adeguato da un supporto on site di rapida risposta e un'assistenza completa in remoto per il tuo hardware? La qualità del servizio ti soddisfa?

Per sapere quali servizi HP Care Pack esistono per il tuo prodotto, visita Care Pack Central all'indirizzo hp.com/go/cpc

I livelli di servizio e i tempi di risposta dei Servizi HP Care Pack possono variare a seconda della tua posizione geografica. Il servizio inizia dalla data di acquisto dell'hardware. Soggetto a restrizioni e limitazioni.

Per tutti i dettagli, visita hp.com/go/cpc

³Opzioni del servizio in termini di disponibilità, tempi di risposta e copertura delle ore lavorative potrebbero variare a seconda del prodotto e della nazione

Entro lo stesso giorno, on site¹

Se il problema non può essere risolto mediante supporto in remoto, un rappresentante autorizzato servizi HP si recherà presso la tua sede lo stesso giorno per la riparazione, entro la finestra di copertura prevista.

Le finestre di copertura sono le seguenti:

9h x 5g – Servizio disponibile dalle 8 alle 17, dal lunedì al venerdì, esclusi festivi

13h x 5g – Servizio disponibile dalle 8 alle 21, dal lunedì al venerdì, esclusi festivi

13h x 7g – Servizio disponibile dalle 8 alle 17, dal lunedì alla domenica (disponibile solo per RPO)³

24h x 7g – Servizio disponibile 24 ore su 24, 7 giorni la settimana, incluse le ferie HP

Dovresti acquistarlo per:

- Ottenere una risoluzione più veloce in caso di guasto critico all'hardware
- Aumentare la disponibilità dei PC e migliorare la produttività dell'impresa

Servizi complementari

Trattenimento supporto difettoso

HP Premium Care¹

Questo servizio ti consente di ricevere una risposta presso la tua sede per riparazioni hardware, con una copertura di assistenza da remoto estesa (13h x 6g).

9h x 5g – Servizio disponibile dalle 8 alle 17, dal lunedì al venerdì, esclusi festivi

13h x 6g – Servizio disponibile dalle 8 alle 21, dal lunedì al sabato, esclusi festivi

Dovresti acquistarlo per:

- Aumentare la disponibilità dei PC e migliorare la produttività dell'impresa
- Accrescere la finestra temporale del servizio attualmente disponibile sul prodotto¹
- Ottenere la massima tranquillità con una chiamata prioritaria da parte di addetti altamente qualificati in grado di offrire supporto software collaborativo di terze parti

Servizi complementari

Protezione danni accidentali (disponibile per i prodotti notebook)

Trattenimento supporto difettoso (disponibile per i prodotti desktop)



I servizi HP Care Pack per PC, in breve¹

Livello di servizio	Notebook	Desktop	Workstation	Punto vendita al dettaglio	Thin Client	Monitor
Pick Up and Return	✓	✓	✓	✓	✓	
Entro il giorno lavorativo successivo, on site	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Copertura viaggi	✓					
Servizi di Tracking & Recovery	✓					
HP Post Warranty Service	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Accidental Damage Protection	✓					
Trattenimento supporto difettoso	✓	✓	✓	✓		
Call to Repair	✓	✓	✓			
Entro lo stesso giorno, on site		✓	✓	✓		
HP Premium Care	✓	✓				

I servizi potrebbero variare secondo area geografica, piattaforma e nazione.

Per sapere quali servizi HP Care Pack esistono per il tuo prodotto, visita Care Pack Central all'indirizzo hp.com/go/cpc

I livelli di servizio e i tempi di risposta dei Servizi HP Care Pack possono variare a seconda della tua posizione geografica. Il servizio inizia dalla data di acquisto dell'hardware. Soggetto a restrizioni e limitazioni.

Per tutti i dettagli, visita hp.com/go/cpc

Cosa possono fare per te i servizi di configurazione e deployment

La sfida

- Come equilibrare le esigenze individuali relative ai PC rispetto all'interruzione dell'attività e al costo?
- Come personalizzare hardware e software complessi per PC pur mantenendo elevate la soddisfazione e la produttività dell'end-user?
- Cosa occorre per ottenere configurazioni e deployment omogenei a livello globale da parte del personale IT dell'azienda?

La soluzione

Sfruttare la supply chain di HP per rendere disponibili i propri PC business-ready con il minimo investimento, la massima qualità e una disponibilità globale.

I servizi HP di configurazione e deployment sono la soluzione che fa per te. Ti consentono di disporre di PC personalizzati, chiavi in mano. Ti forniscono inoltre un rapido ROI, un più vantaggioso costo totale di proprietà (TCO), la soddisfazione dell'end-user e un vantaggio competitivo. I servizi di configurazione e deployment di HP sono creati e gestiti da una piattaforma per l'erogazione dei servizi solida ed estremamente scalabile. Questo è possibile grazie a impianti di produzione certificati ISO 9002 che utilizzano processi affidabili e ripetibili in tutto il mondo.

“I servizi HP di configurazione e deployment ci consentono di disporre di hardware convenienti e personalizzati il che a sua volta ci lascia liberi di occuparci di sviluppo software, marketing e servizio clienti.”

– Larry Buckley, Presidente di Quadrox U.S.

Vantaggi

- Installazione e configurazione di prodotti hardware e software integrati e pronti all'uso basati sui tuoi standard IT
- Qualità costante HP, collaudi e compatibilità totale con le piattaforme PPS (Printing and Personal Systems)
- Processo industriale di supply chain univoco HP, che riduce i tempi complessivi di consegna dei PC
- Servizi personalizzati, specifici e omogenei a livello globale, in 151 nazioni
- Competenza, capacità, responsabilità e supporto HP
- Minimizzazione del costo totale di proprietà grazie all'elevato ritorno in forma di investimento run rate
- Servizi a valore aggiunto di logistica ed installazione per facilitare il deployment dei PC

“Raccomandiamo i servizi di configurazione e deployment di HP anche ad altre aziende, per l'attenzione ai dettagli, l'installazione e l'impeccabile esecuzione dell'ordine, dall'inizio alla fine. In sostanza, non c'è motivo per non usarli.”

– Doug Isaac, DreamWorks Animation SKG, Inc.



Servizi di Configurazione

- Image ed applicazione
- Impostazioni personalizzate di sistema
- Integrazione e packaging
- Etichettatura e tagging
- GetMore™

Servizi di deployment⁴

- Servizi logistici ad alto valore

I servizi di configurazione, in breve

Image ed applicazione	Impostazioni personalizzate di sistema	Integrazione e packaging	Etichettatura e tagging
<ul style="list-style-type: none"> • Servizio HP PC Image Load • Servizio HP PC Image Modification & Load • Servizio HP PC Image Build & Load • Servizio HP PC Applications Load • Servizio HP Multi-platform PC Image • Servizio HP Backup Media Design & Replication 	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio HP Standard PC BIOS Settings • Servizio HP Custom PC BIOS Setting • Servizio HP Customer Logo in Firmware • Servizio HP PC BIOS Revision Control • Servizio HP PC BIOS Asset Tagging • Servizio HP Intel vPro Setup & Configuration 	<ul style="list-style-type: none"> • HP Third-party Hardware Integration Service • HP Device Model Management Service • HP Drop-in-PC-Packaging Service • HP Over Packing Service* 	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio HP Standard Asset Tagging • Servizio HP Customer-supplied Asset • Servizio HP Security Tagging • Servizio HP Custom Security Tagging • Servizio HP Pad Printing* • Servizio HP Pre-configured Asset Tagging

GetMore™

Per sapere di più sui servizi di configurazione, visita hp.com/go/factoryexpress

*Disponibile solo in America.

⁴La disponibilità può variare a seconda delle aree geografiche. Verifica la disponibilità nella tua nazione.

Servizi di imaging e stampa per essere un passo avanti

Nessuno conosce la stampa e i servizi meglio di HP

Se si tratta di mantenere competitiva la tua azienda, il tuo ambiente di imaging e stampa deve essere disponibile e funzionare con le massime performance. Ti serve una consulenza qualificata ed un supporto personale, affidabile e conveniente. Proprio ciò che HP ti può dare.

I servizi HP Care Pack ti offrono una serie di servizi facili da acquistare, facili da usare, in pacchetti, che estendono e potenziano la copertura standard della garanzia sull'hardware HP, a un prezzo molto accessibile. Ti aiutiamo a risolvere rapidamente i problemi, migliorare l'uptime delle stampanti, ed evitare costi imprevisti di riparazione, contribuendo così a farti ottenere migliori risultati di business.

Il tuo business dipende dalla qualità della stampa e dell'imaging. Affidati a una competenza collaudata, che ti fornisce tutto, dai servizi integrativi ad uno staff IT virtuale. Con il nostro supporto, dormirai sonni tranquilli e ti avvantaggerai di un costo totale di proprietà ridotto. Sarai così più libero di occuparti di ciò che conta di più: la tua attività. Perché quando funziona la tecnologia, funziona il business.

Perché HP per i servizi per la stampa?

Soluzioni complete. Grazie ad un'imbattibile gamma di prodotti, servizi, soluzioni end-to-end, HP può collaborare con te per identificare ed affrontare le tue esigenze specifiche, sia oggi che in futuro.

Competenza. HP è riconosciuta come il numero uno nel mondo in fatto di imaging e stampa. L'accesso ai progettisti di ricerca e sviluppo HP e alla nostra enorme mole di conoscenze ed esperienza, rende HP il partner ideale per assisterti nel far fare un salto di qualità al tuo ambiente di imaging e stampa.

Solidità finanziaria. HP dispone delle risorse per poterti fornire le soluzioni di finanziamento e di approvvigionamento giuste per la tua impresa.

Supporto al tuo business quando ne hai bisogno

Riduzione del downtime per una migliore produttività

I servizi HP Care Pack per la stampa e l'imaging ti aiutano a standardizzare e possono migliorare la tua intera rete di stampa ed imaging consentendo migliori risultati nel tuo business.

Aumenta il ROI e riduci i costi

HP ti aiuta a migliorare il modo in cui gestisci il tuo ambiente di stampa ed imaging, il che a sua volta ti consente di ridurre i costi e risparmiare tempo.

Sfrutta un'ampia gamma di soluzioni di supporto

I servizi HP Care Pack per la stampa e l'imaging ti consentono di selezionare l'esatto livello di supporto che ti occorre.

Affidati ai servizi HP per la stampa e l'imaging

I servizi HP Care Pack sono prevedibili e forniti in modo professionale, dall'assistenza tecnica telefonica all'installazione al supporto, che può essere veloce fino all'esecuzione di riparazioni on site lo stesso giorno della chiamata.

I nostri servizi sono più convenienti rispetto ad effettuare previsioni, archiviare e mantenere scorte di magazzino, e riduce il rischio degli investimenti in tecnologie che potrebbero diventare obsolete.

Puoi trarre vantaggio da downtime inferiori delle stampanti, maggiore produttività dei dipendenti, minori costi di stampa e un'esperienza di stampa senza preoccupazioni.

Processo iniziale di troubleshooting

Quando segnali un caso ad HP, i nostri tecnici dell'assistenza lavorano per rimettere in perfetta funzione la tua stampante il più rapidamente possibile. I nostri addetti qualificati collaborano con te per identificare il problema da remoto. Vengono quindi intraprese le seguenti azioni, a seconda di ciò che è stato riscontrato.

- Se il problema può essere risolto da remoto, i tecnici di supporto ti forniscono le istruzioni passo passo per risolvere il problema.
- Se è necessario un ricambio installabile dal cliente (ad esempio un nuovo vassoio), HP attiva una spedizione rapida della parte o delle parti necessarie. Ti sarà richiesto di spedire a tua volta la parte o le parti difettose ad HP negli imballi forniti.
- Se il problema non è risolvibile mediante uno dei metodi sopra descritti, il livello del servizio HP Care Pack determinerà le fasi successive. Vedi le descrizioni sottostanti per sapere qual è la fase successiva a seconda dell'HP Care Pack sottoscritto

Cosa possono fare per te i servizi HP Care Pack per l'imaging e la stampa

È adatto a te?

Ideale per clienti che richiedono affidabilità e continuità senza interruzioni, che vogliono un tecnico autorizzato dipendente HP on site che fornisca supporto qualificato; clienti interessati alla prevedibilità del budget (particolarmente indicato per uffici remoti e telelavoratori)

Ideale per clienti che desiderano mantenere il proprio investimento e ridurre l'impatto ambientale, che non dispongono di personale IT e che necessitano di consulenza qualificata di un supporto personale ed affidabile (particolarmente indicato per uffici remoti e telelavoratori)

Ideale per clienti che richiedono affidabilità e continuità senza interruzioni, che vogliono un tecnico autorizzato dipendente HP on site che fornisca supporto qualificato; clienti interessati alla prevedibilità del budget (particolarmente indicato per uffici remoti e telelavoratori)

Riparazione on site entro il giorno lavorativo successivo¹

- Se il processo iniziale di troubleshooting non risolve il problema, un tecnico del servizio, dipendente HP⁶ farà tutto il possibile per arrivare presso la tua sede il giorno lavorativo successivo al giorno nel quale l'addetto classifica il caso come necessario di invio di un tecnico
- Il servizio comprende ricambi, materiali, manodopera, nonché l'assistenza telefonica, il troubleshooting e la diagnostica⁵

Sostituzione entro il giorno lavorativo successivo, on site¹

- Se il processo iniziale di troubleshooting non risolve il problema, il tecnico del servizio organizzerà la spedizione di un ricambio, nonché la visita di un tecnico dipendente HP⁵ per la sostituzione del dispositivo il giorno lavorativo successivo
- Ti sarà richiesto di spedire l'unità difettosa ad HP negli imballi forniti
- Tutte le spese di spedizione sono incluse nel costo di HP Care Pack

Sostituzione entro il giorno lavorativo successivo¹

- Se il processo iniziale di troubleshooting non risolve il problema, il tecnico del servizio organizzerà la spedizione di un ricambio affinché arrivi entro le ore 10:30 del giorno lavorativo successivo¹
- Ti sarà richiesto di spedire l'unità difettosa ad HP negli imballi forniti
- Tutte le spese di spedizione sono incluse nel costo di HP Care Pack
- Un documento di garanzia, in forma di numero di carta di credito od ordine di acquisto, sarà richiesto per la spedizione del ricambio. Tali dati saranno mantenuti nel file nel caso che l'unità difettosa non venga restituita ad HP

¹Per sapere quali servizi HP Care Pack esistono per il tuo prodotto, visita Care Pack Central all'indirizzo hp.com/go/cpc

I livelli di servizio e i tempi di risposta dei Servizi HP Care Pack possono variare a seconda della tua posizione geografica. Il servizio inizia dalla data di acquisto dell'hardware. Soggetto a restrizioni e limitazioni.

Per tutti i dettagli, visita hp.com/go/cpc

⁵Il servizio HP on site non include materiali di consumo, quali cartucce di stampa, batterie, kit di manutenzione ed altri materiali; manutenzione utente; e dispositivi non HP.

Entro lo stesso giorno, on site¹

- Se il processo iniziale di troubleshooting non risolve il problema, un tecnico del servizio, dipendente HP⁶ farà tutto il possibile per arrivare presso la tua sede entro quattro ore dal momento in cui l'addetto classifica il caso come necessario di invio di un tecnico
- Il servizio comprende ricambi, materiali, manodopera, nonché l'assistenza telefonica, il troubleshooting e la diagnostica⁵

Servizi HP Post Warranty¹

Ideale per clienti che utilizzano molteplici unità

La responsabilità fiscale ed ambientale è una priorità: non c'è miglior modo di proteggere il tuo investimento di un HP Care Pack Post Warranty. I servizi HP Care Pack Post Warranty offrono una protezione continuativa anche dopo che la garanzia standard HP è scaduta, o dopo che è scaduto il tuo. Questo servizio ti consente di accedere a tutti i vantaggi che puoi ricevere o che hai ricevuto quando hai inizialmente acquistato HP Care Pack, prolungando la vita dell'investimento della tua stampante.

I servizi Post Warranty sono offerti in blocchi di 1 e 2 anni e in una serie di livelli di servizio, comprendenti sostituzione, on site e call to repair.

Servizi di installazione con setup della rete¹

Il servizio di installazione include l'installazione on site e/o il setup della rete per i prodotti di stampa, da parte di un tecnico di servizio dipendente HP.⁶ Sono inoltre inclusi l'assemblaggio di tutti gli accessori HP, la verifica dell'hardware, il setup della rete e l'orientamento di base dell'operatore interno alla tua azienda.

Servizio di restituzione offsite¹

I servizi HP di restituzione con supporto hardware offsite offrono il servizio di qualità di restituzione ad HP con assistenza telefonica da remoto e riparazione offsite per prodotti selezionati presso un centro riparazione designato da HP. Il servizio comprende la riparazione o la sostituzione offsite, materiali e parti, manodopera e spese di spedizione di restituzione. HP offre livelli di servizio con diverse opzioni di spedizione verso il centro riparazione designato. Alcuni livelli di servizio sono disponibili con funzioni opzionali quali la protezione danni accidentali o il trattenimento supporto difettoso. Questo servizio offre un'alternativa affidabile e a basso costo rispetto al supporto on site per prodotti in attività non critiche o ambienti domestici.

Per sapere quali servizi HP Care Pack esistono per il tuo prodotto, visita Care Pack Central all'indirizzo hp.com/go/cpc

I livelli di servizio e i tempi di risposta dei Servizi HP Care Pack possono variare a seconda della tua posizione geografica. Il servizio inizia dalla data di acquisto dell'hardware. Soggetto a restrizioni e limitazioni.

Per tutti i dettagli, visita hp.com/go/cpc

⁵Il servizio HP on site non include materiali di consumo, quali cartucce di stampa, batterie, kit di manutenzione ed altri materiali; manutenzione utente; e dispositivi non HP.

⁶Il livello di servizio on site potrebbe non essere disponibile in tutte le aree geografiche. In alcuni casi, i servizi on site potrebbero essere effettuati da un Tecnico di Servizio Autorizzato da HP.

Servizio HP di sostituzione kit di manutenzione¹

Per l'adeguata manutenzione della stampante e il mantenimento della qualità di stampa, il kit di manutenzione della stampante richiede la sostituzione quando il relativo avviso appare sul display. Il servizio HP di sostituzione kit di manutenzione (MKRS) include la sostituzione di questo materiale di consumo più il servizio di consulenza esperta on site da parte di un tecnico di servizio, dipendente HP.⁶

Servizio di trattenimento supporto difettoso¹

Nell'ambito del servizio HP entro il giorno lavorativo successivo on site hai l'opzione di aggiungere anche il Defective Media Retention Service (DMR). Un tecnico autorizzato HP arriva presso la tua sede il giorno lavorativo successivo nel caso di un guasto all'hardware della stampante. Questa funzione supplementare ti consente di trattenere il disco rigido della stampante e le informazioni critiche che potrebbe contenere, senza le preoccupazioni e i costi di ordinare una nuova unità disco.

I servizi HP Care Pack per l'imaging e la stampa, in breve¹

Livello di servizio	LaserJet low-end	LaserJet mid-range	LaserJet high-end	LaserJet mid-high MFP	Designjet	Business inkjet	Scanjet
Servizio di installazione con setup della rete	√	√	√	√	√		√
Servizio di restituzione offsite	√						
Sostituzione entro il giorno lavorativo successivo	√	√				√	√
Entro il giorno lavorativo successivo, on site	√	√	√	√	√	√	√
Entro il giorno lavorativo successivo, incluso il servizio di sostituzione kit di manutenzione HP			√	√			
Entro il giorno lavorativo successivo, incluso il servizio di trattenimento supporto difettoso		√	√	√			
Entro lo stesso giorno, on site		√	√	√	√		
Servizi HP Post Warranty	√	√	√	√	√	√	√

I servizi potrebbero variare secondo area geografica e nazione.

Per sapere quali servizi HP Care Pack esistono per il tuo prodotto, visita Care Pack Central all'indirizzo hp.com/go/cpc

I livelli di servizio e i tempi di risposta dei Servizi HP Care Pack possono variare a seconda della tua posizione geografica. Il servizio inizia dalla data di acquisto dell'hardware. Soggetto a restrizioni e limitazioni.

Per tutti i dettagli, visita hp.com/go/cpc

⁶Il livello di servizio on site potrebbe non essere disponibile in tutte le aree geografiche. In alcuni casi, i servizi on site potrebbero essere effettuati da un Tecnico di Servizio Autorizzato da HP.

Iscriviti per restare aggiornato
hp.com/go/getupdated

©2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute sono soggette a variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e servizi HP sono esposte nelle dichiarazioni di garanzia esplicita che accompagnano i suddetti prodotti e servizi. Nulla di quanto qui contenuto può essere interpretato o può costituire una garanzia aggiuntiva. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici o editoriali o omissioni qui contenute.

Intel e il logo Intel sono marchi di Intel Corporation negli Stati Uniti e/o in altri Paesi.

4AA5-3740ITE, luglio 2014

