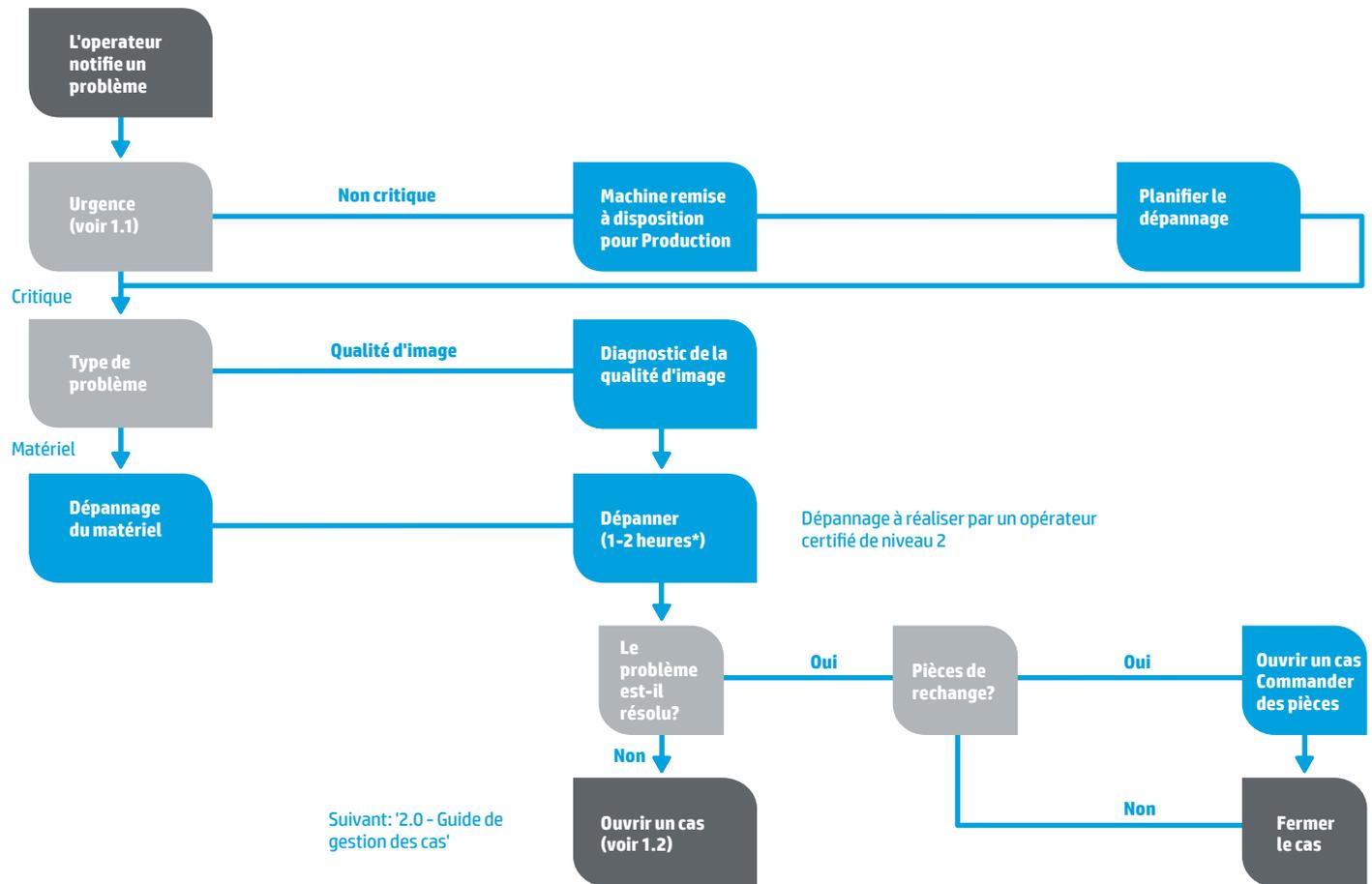


1.0 - Guide de dépannage



Pour HP Scitex

EMEA LFI Customer Excellence Program



Sigles

- RS = Support technique à distance
- CC = Centre d'assistance
- PO = Bon de commande
- CSR = Pièce remplacée par le client
- CMB = Consommable
- CET = Heure d'Europe Centrale (GMT+1heure)
- L1 = Ingénieur terrain/ Support technique à distance (niveau 1)
- L2 = Centre de Compétence/ spécialiste (niveau 2)

Explications

- **Arrêt= Machine arrêtée**
- **Production dégradée= Unité en production avec fonctionnalités limitées**
- **Normal= Unité en production (pièces nécessaires/ demande d'information)**

1.1 – Urgence (Critique ou non critique)

- État de la machine - **Arrêt/Production dégradée/Normal.**
- Si critique informer le responsable de production.
- Critique avec contrainte de temps - Prendre en compte la planification, les week-ends, les astreintes de nuit, la livraison des pièces de rechange (heure limite d'expédition), la disponibilité de l'opérateur.
- Temps de réparation - Temps estimé pour la réparation; court/long.

1.2 – Pour ouvrir un cas, vous devrez fournir

- Nom, numéro de téléphone et adresse e-mail du contact.
- Numéro de série de la machine.
- Formulation claire du problème.
- Détails du problème: dépannage, messages d'erreur, photos/images, captures d'écran, fichiers journaux, rapports de diagnostic et supports utilisés.
- Si le problème se répète ou est lié à un cas précédent, merci de fournir le numéro de cas et d'informer CC/RS si un cas est ouvert.

Learn more at
hp.com/go/scitexservice

Sign up for updates
hp.com/go/getupdated



Share with colleagues



Rate this document

