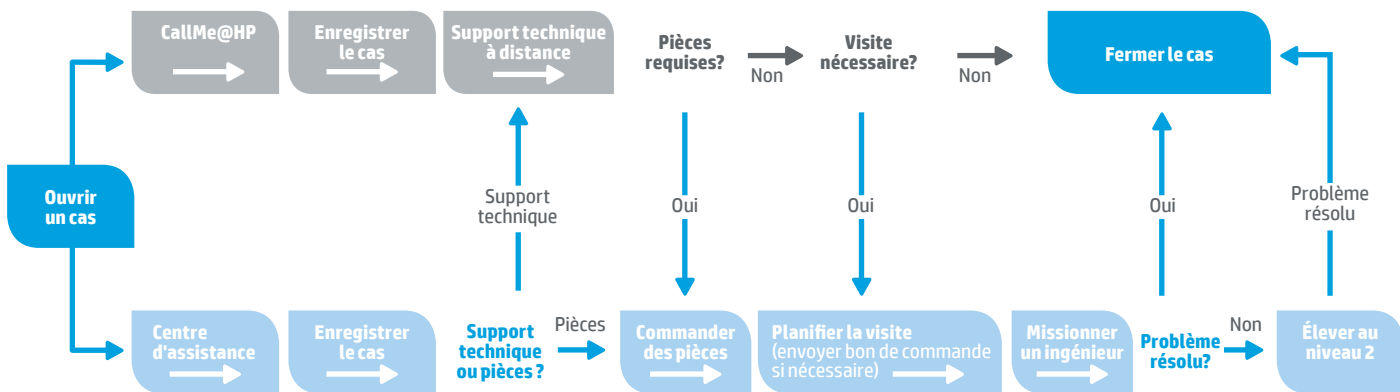


2.0 - Guide de gestion des cas



Pour HP Scitex

EMEA LFI Customer Excellence Program



Téléphone & Fax Pour toute demande de nouveau service, d'informations sur les cas ouverts et vos commandes de pièces, vous pouvez appeler votre numéro de téléphone local. Les agents de notre Centre d'assistance sont à votre service.

General (International)

+32 (2)2008931

Royaume-Uni

02 035642044

Belgique

02 2008931

Espagne

900 814582

Italie

800 870506

Allemagne

069 380789569

France

0805 540838

Israël

1 809 388 034

Fax pour tous les pays

+32 (0)2 2901544



PrintCare | Callme@hp Pour un contact rapide et direct avec nos professionnels du support technique, utilisez l'option Callme@hp depuis l'outil PrintCare de votre presse HP Scitex.



E-mail: iid.emea.support@hp.com

Si la question ou le problème n'est pas urgent, vous pouvez nous contacter via e-mail. Vos e-mails seront suivis par les agents de notre Centre d'assistance qui seront ravis de vous aider. Veuillez indiquer dans vos emails le numéro de série de votre presse ainsi que vos informations de contact.

2.1 – Point de contact

- Vous pouvez ouvrir un cas en écrivant à CallMe@HP ou en appelant/envoyant un e-mail au Centre d'assistance (voir les données de contact ci-dessous).
- Assurez-vous que le cas est en accord avec les chefs de l'équipe d'astreinte et le responsable de production.

2.2 – Enregistrer un cas

- Pour pouvoir apporter une assistance ou commander des pièces, un cas doit être ouvert.
- Généralement, le numéro du cas vous sera fourni. Si ce n'est pas le cas, demandez-le. Assurez-vous de conserver une trace pour le suivi.

2.3 – Centre d'assistance & Support technique à distance

- Si des pièces sont nécessaires, veuillez inclure une description ainsi qu'une photo ou une image quand c'est possible. Le Centre d'assistance validera la pièce avec l'équipe du Support technique à distance (RS) avant d'effectuer la commande. Les consommables et les pièces non prévus dans le contrat devront être accompagnés d'un bon de commande signé.
- En cas de besoin de support technique, le Centre d'assistance adressera le cas à votre Ingénieur RS en chef. CallMe@HP réalisera cette action automatiquement.
- Il est essentiel de suivre toutes les instructions du Support technique à distance et de fournir en temps et en heure les informations demandées. Tout manquement pourrait entraîner un arrêt prolongé et des délais d'assistance supplémentaires sur place.
- Une visite sera planifiée par le Centre d'assistance si l'équipe du Support technique à distance conclut qu'une visite est nécessaire.
- Le Centre d'assistance coordonnera la visite avec le responsable du cas ou le contact sur place. La visite sera confirmée par e-mail.

2.4 – Gestion et clôture des cas

- Vous pouvez contacter le Centre d'assistance par téléphone ou par e-mail pour avoir des nouvelles de vos cas ouverts. Merci de toujours indiquer le numéro de cas.
- Pour les commandes de pièces, tenez compte de l'heure limite d'expédition et des heures d'assistance.
- Le responsable du cas ou le contact sur place devront normalement être informés avant de fermer le cas.
- S'il n'est pas possible de résoudre le problème à travers le Support technique à distance ou avec des visites sur place, le cas sera élevé au niveau 2 et géré par nos spécialistes du Centre de Compétence.

Centre d'assistance: 08h00-19h00CET

Support technique à distance: 09h00-18h00CET Les pièces peuvent être commandées jusqu'à 17h00CET (peut varier selon le pays).

Learn more at
hp.com/go/scitexservice

Sign up for updates
hp.com/go/getupdated



Share with colleagues



Rate this document

