



# Servizi HP per grandi formati

per stampanti HP PageWide XL Pro



## NESSUNO CONOSCE STAMPANTI E SERVIZI MEGLIO DI HP

Se si vuole mantenere competitiva la propria azienda, la stampante deve essere disponibile e funzionare al massimo delle prestazioni in qualunque momento. Avete bisogno di una consulenza competente e questo è ciò che offrono i servizi HP.

Con i servizi HP per grandi formati offriamo un portfolio di servizi di alta qualità facile da acquistare e da usare, che iniziano con l'installazione della stampante da parte di un tecnico certificato HP. Oltre a questo, è possibile estendere e migliorare la copertura della garanzia standard sull'hardware HP a un prezzo che potete sostenere. È possibile scegliere di supportare la stampante con un Care Pack o un contratto di assistenza a seconda delle proprie esigenze. Continuate a leggere per maggiori dettagli.

### Vantaggi per il vostro business

- Tempi rapidi per la prima stampa: le nuove stampanti HP PageWide XL Pro sono pronte a stampare entro poche ore dalla consegna
- Configurazione professionale: siatene certi, la stampante sarà configurata correttamente per funzionare nel vostro ambiente
- Interruzione minima: Gli specialisti HP sono addestrati per evitare che le attività di installazione abbiano un impatto sulle attività della vostra azienda

## SERVIZI HP DI INSTALLAZIONE E DI CONFIGURAZIONE DI RETE

### Descrizione del servizio

Il servizio HP di installazione comprende l'installazione in loco e la configurazione di rete dei prodotti di stampa HP PageWide XL da parte di un tecnico esperto di HP. Il servizio comprende l'assemblaggio di tutti gli accessori HP, la verifica dell'hardware, la configurazione della rete e l'orientamento di base per gli utenti chiave o gli operatori della vostra organizzazione.

HP lavorerà a stretto contatto con le persone indicate dell'organizzazione per sviluppare e coordinare un programma che delinea compiti e risorse. HP aiuta ad identificare le attività necessarie, la tempistica per ogni attività e il responsabile, ossia HP, il personale dell'organizzazione o altri venditori. Il risultato è un processo di installazione fluido, senza problemi e senza interruzioni.

Con il servizio HP di installazione con configurazione di rete, potrete ottenere tutto ciò di cui avete bisogno per un'installazione veloce ed efficiente e un avvio immediato alla stampa produttiva.

Installazione HP e di configurazione di rete PWXL Pro 5200 SVC	U29C2E
Installazione HP e di configurazione di rete PWXL Pro 8200 SVC	U29C4E
Installazione HP e di configurazione di rete PWXL Pro 10000 SVC	U29C6E



## IL PROCESSO DI SUPPORTO

### Risoluzione dei problemi

Se la vostra stampante è coperta da un servizio contrattuale HP, quando registrate un evento, i nostri operatori qualificati di assistenza lavoreranno con voi per risolvere il problema da remoto. Sulla base di quanto rilevato, verranno intraprese le seguenti azioni:

Nel caso in cui il problema può essere risolto da remoto, i tecnici del supporto forniranno istruzioni passo dopo passo su come intervenire.

### Parti di ricambio

- Nel caso in cui sia necessaria una parte di ricambio installabile dall'utente, HP provvederà alla spedizione della parte o delle parti necessarie al cliente. Il cliente dovrà rispeditore la parte o le parti difettose ad HP nel materiale di imballaggio fornito.
- Se il problema non può essere risolto con uno dei metodi di risoluzione dei problemi di cui sopra, i tecnici HP rilasceranno le parti di ricambio che devono essere cambiate da un tecnico HP o da un partner HP presso il sito del cliente.

### Intervento del tecnico il giorno lavorativo successivo

- Se il processo di risoluzione dei problemi non elimina l'errore del dispositivo e se il servizio include la manodopera, un tecnico di assistenza HP o un partner di servizio autorizzato HP arriverà presso la vostra sede il giorno lavorativo successivo all'escalation dell'operatore di assistenza per la gestione della segnalazione.<sup>1</sup>
- Il problema sarà seguito da HP o da un partner di servizio autorizzato HP fino alla sua risoluzione.

<sup>1</sup>Il livello di assistenza onsite potrebbe non essere disponibile in tutte i paesi. In alcuni casi, i servizi onsite possono essere forniti da un partner di servizio autorizzato HP.

## TROVATE IL VOSTRO PROGRAMMA DI SERVIZIO

### CONTRATTI DI SERVIZIO HP

Se vi trovate in EMEA (Europa<sup>2</sup>, Medio Oriente e Africa) il vostro prodotto di supporto è il Contratto di Servizio. I contratti di servizio sono flessibili, possono essere adattati se state cercando pagamenti mensili o trimestrali, rinnovo co-terminale, soluzioni evergreen o gestione del parco macchine. I contratti base sono:

#### Supporto completo

Questa è la soluzione se state cercando il controllo totale dei costi e la tranquillità. Include l'assistenza telefonica, tutte le visite di servizio on-site, gli aggiornamenti software e hardware obbligatori, così come le parti di ricambio. L'assistenza è disponibile per una quantità illimitata di tempo durante il periodo del contratto.

#### Copertura parti

Progettato per le aziende che sono alla ricerca di un programma di servizio economico, di livello base, e che funga da assicurazione per le parti. Il programma comprende il supporto remoto illimitato e le parti di ricambio. Se si cerca una soluzione a basso costo, è possibile combinare questo programma con la formazione degli operatori.

<sup>2</sup> I contratti non sono disponibili in Portogallo, Spagna, Francia e Russia. Negli altri Paesi la disponibilità dei servizi contrattuali può variare in base alle risorse locali e può essere limitata alle aree geografiche e ai prodotti idonei. Per ottenere ulteriori informazioni o per ordinare un servizio contrattuale, contattate un responsabile commerciale HP locale o un partner di servizio autorizzato HP.

Caratteristiche contratti di servizio	Copertura parti per stampanti PageWide XL Pro	Supporto completo per stampanti PageWide XL Pro
Servizio di assistenza tecnica telefonica	✓	✓
Parti di ricambio	✓	✓
Intervento del tecnico il giorno lavorativo successivo		✓
Condizioni flessibili	✓	✓
Kit di manutenzione della stampante	✓	✓

## HP CARE PACK

Se vi trovate in Francia, Spagna o Portogallo il vostro prodotto di supporto è il Care Pack. Il Support Care Pack è un'estensione della garanzia che fornisce assistenza remota, ricambi e assistenza on-site per la stampante, aiutandovi a migliorarne il tempo di attività del prodotto. È possibile scegliere tra varie durate e ampliare il servizio acquistando un Care Pack post garanzia per la stampante.

HP Support Care Pack include il servizio di trattenimento del supporto difettoso (DMR). Questa funzionalità aggiuntiva permette di trattenere il disco fisso della stampante, con le informazioni critiche che può contenere, senza affrontare il fastidio e la spesa di ordinare e pagare un nuovo disco.

Caratteristiche servizio Care Pack	HP PageWide XL Pro 5200 MFP	HP PageWide XL Pro 8200 MFP	HP PageWide XL Pro 10000
Servizio di assistenza tecnica telefonica	✓	✓	✓
Parti di ricambio	✓	✓	✓
Intervento di un tecnico il giorno lavorativo successivo	✓	✓	✓
Servizi HP post garanzia	✓	✓	✓
Servizio di trattenimento del supporto difettoso	✓	✓	✓
Kit di manutenzione della stampante	✓	✓	✓

### Definizioni:

**NBD** - Intervento di un tecnico Next Business Day (il giorno lavorativo successivo) significa che la manodopera è inclusa e, se richiesto, un tecnico di assistenza HP o un partner di assistenza autorizzato HP farà quanto possibile per arrivare presso la vostra sede il giorno lavorativo successivo all'escalation da parte dell'agente di supporto che ha inoltrato la segnalazione.

**PW** - I Care Pack Post Warranty (post garanzia) sono le estensioni di garanzia che possono essere acquistate quando la garanzia di fabbrica o un precedente Care Pack stanno per scadere. La finestra temporale per l'acquisto è non prima di 90 giorni prima e non più tardi di 30 giorni dopo la scadenza della garanzia del prodotto o del Care Pack precedentemente acquistato.

### Informazioni sugli ordini

Selezionare il Care Pack HP preferito dalla tabella sottostante o visitare [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc). Usa il numero del prodotto HP Care Pack quando si effettua un ordine attraverso il responsabile vendite locale HP o il partner di assistenza autorizzato HP.

Una volta confermato l'ordine, HP invierà un'e-mail a voi o al partner di assistenza autorizzato HP, entro i successivi 5 giorni lavorativi con un link e un codice di attivazione che dovrete usare voi o il partner HP per registrare il Care Pack. La registrazione deve essere effettuata entro i 10 giorni successivi alla ricezione del messaggio.

Quando si acquista un HP Care Pack, si riceve il numero della linea telefonica dedicata e gli orari di funzionamento.

	2 anni NBD	3 anni NBD	5 anni NBD	2 anni PW NBD
HP PageWide XL Pro 5200	U31U0E	U31U1E	U31U2E	U31U4PE
HP PageWide XL Pro 8200	U31U5E	U31U6E	U31U7E	U31U9PE
HP PageWide XL Pro 10000	U31V0E	U31V1E	U31V2E	U31V4PE



## MANUTENZIONE STAMPANTE E KIT DI MANUTENZIONE STAMPANTE (PMK)

Il processo di manutenzione HP vi aiuta a continuare a ottenere la migliore qualità di stampa e le migliori prestazioni possibili dalle vostre stampanti HP PageWide XL Pro e ad evitare tempi di inattività non pianificati della stampante che possono interrompere le attività in corso.

I vostri operatori sono fondamentali in questo processo poiché dovranno eseguire tutte le operazioni richieste da HP che, nella maggior parte dei casi, sono attivate dalla stampante e saranno visibili nel pannello di controllo. In altri casi, un tecnico HP dovrà sostituire le parti in manutenzione contenute in un PMK. Un PMK è un insieme di parti di manutenzione che devono essere sostituite quando la stampante raggiunge un certo volume di utilizzo.

I PMK sono inclusi nel Care Pack o nel Contratto di Servizio. Saranno incluse tutte le parti di manutenzione. Anche la manodopera è coperta se il contratto di base è di Supporto Completo ed è complementare alla manutenzione da parte dell'operatore richiesta da HP.

## PERCHÉ SCEGLIERE HP PER I SERVIZI DI STAMPA?

### Competenza

HP è riconosciuta come leader mondiale nel settore dell'imaging e della stampa. La disponibilità di personale specializzato nella ricerca e sviluppo di HP e la nostra enorme base di esperienza fanno di HP il partner ideale per assistervi nell'elevare il vostro ambiente di stampa e di imaging.

### Soluzioni complete

Con un portfolio di prodotti, servizi, soluzioni end-to-end senza pari, HP può aiutare le aziende a identificare e a soddisfare esigenze specifiche presenti e future.

### Prima il cliente

Il nostro obiettivo è quello di offrire i migliori servizi e di fornire un'esperienza cliente impeccabile.

## VOLETE SAPERNE DI PIÙ?

Per maggiori informazioni contattate il responsabile commerciale HP o il vostro partner di canale HP.

