



Assistenza e supporto

# Un'assistenza "globale"

 **VIDEOJET**

# Un'ampia offerta di servizi e soluzioni per rispondere a ogni esigenza del cliente



Videojet è orgogliosa di attenersi a standard sempre più alti nel progettare, realizzare e verificare la qualità dei propri sistemi di codifica. Ma il suo impegno non si ferma qui.

Perché i clienti possano continuare a contare sul massimo uptime possibile anche dopo l'acquisto di un sistema, Videojet offre loro un'ampia gamma di soluzioni di assistenza e di pacchetti di formazione, in modo da garantire un supporto continuo.



Che la manutenzione di un sistema di codifica e l'assistenza vengano affidate in outsourcing o siano effettuate internamente rappresenta di certo una scelta aziendale. Indipendentemente da tale scelta, Videojet è in grado di offrire all'azienda cliente un piano di assistenza personalizzato, concepito per soddisfare le sue specifiche esigenze di produzione.

## Cosa può garantire l'assistenza di Videojet all'azienda cliente?

### Specialisti in assistenza certificati

Supporto professionale e costante al cliente in tutti gli impianti.

### Gestione delle parti

Riduzione dell'inventario di parti e ricambi in loco ed eliminazione delle spese per l'acquisto di parti non necessarie.

### Manutenzione preventiva

Controlli a 360 gradi dello stato della stampante per ottimizzarne le prestazioni e ridurre i fermi linea.

### Formazione degli operatori

Training aggiuntivo degli operatori quando viene acquisito nuovo staff o quando si rendono necessari nuovi requisiti di codifica.

### Copertura per la riparazione a seguito di guasto (break-fix coverage)

Copertura completa per le emergenze di break-fix, inclusi costi di manodopera\*, parti e spostamenti del tecnico.

### Supporto tecnico telefonico 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno

Possibilità di ricorrere all'expertise dell'assistenza tecnica di Videojet ogni volta che è necessario.

### Servizi di consulenza e supporto alle applicazioni

Indicazioni e linee guida relative all'applicazione specifica e all'ottimizzazione della qualità di stampa, oltre ai suggerimenti degli esperti per lo spostamento o la configurazione di nuove linee e per la modifica dei messaggi.

### Sostituzione delle parti soggette a usura

Copertura completa per le parti soggette a usura necessarie (come i core della Serie 1000, i tubi laser o le teste di stampa della Serie 2300).

### Servizio prioritario di assistenza tutto l'anno

Tempi di risposta più rapidi per ripristinare la stampante e rimettere in funzione la linea con maggiore velocità.

\* La manodopera si intende durante le normali ore di lavoro.

# L'azienda può scegliere il proprio livello di assistenza ideale!

## Assistenza "Start-up"

Assistiamo i nostri clienti durante il passaggio alle nuove stampanti, garantendo loro la massima tranquillità ("Peace of Mind").

## Assistenza "Preventive"

Mentre il team si concentra sulla produzione, i nostri tecnici si prendono cura dei sistemi di stampa con regolari visite di manutenzione.

## Assistenza "Protective"

Un team di produzione che sia in grado di svolgere la manutenzione generale può utilizzare questa copertura per richiedere la riparazione in caso di guasto e la sostituzione delle parti soggette a usura.

## Assistenza "Comprehensive"

Videojet si prende cura di tutto, garantendo una copertura al 100% per ottimizzare proattivamente le prestazioni delle stampanti.

Supporto tecnico telefonico 7 giorni su 7	●	●	●	●
Manutenzione preventiva	●	●		●
Copertura per la riparazione a seguito di guasto	●		●	●
Sostituzione delle parti soggette a usura			●	●
Servizio prioritario	●		●	●
Formazione di base degli operatori	●			●
Servizi di consulenza e supporto alle applicazioni	●			●
Disponibilità di leasing per le attrezzature opzionali			●	●

La tabella e le tipologie di assistenza riportate sono puramente indicative, in quanto i servizi sono soggetti a variazioni da Paese a Paese. Per ulteriori dettagli sui prodotti di assistenza, si prega di fare riferimento alle informazioni e ai preventivi ad hoc forniti da Videojet Italia srl.

## Quali sono i vantaggi per i clienti di Videojet?

### Vantaggi di performance

Grazie all'esecuzione di una manutenzione adeguata, le stampanti durano di più, si verificano meno fermi e aumenta la produttività degli operatori. Per garantire le migliori condizioni operative dei sistemi di codifica, i nostri clienti possono contare sul supporto specializzato dei tecnici certificati di Videojet.

### Vantaggi finanziari

I costi di assistenza sono assolutamente prevedibili: il budget aziendale del cliente è al riparo da rischi di costosi guasti delle attrezzature e i servizi futuri sono "bloccati" ai prezzi attuali.

### Vantaggi nel supporto

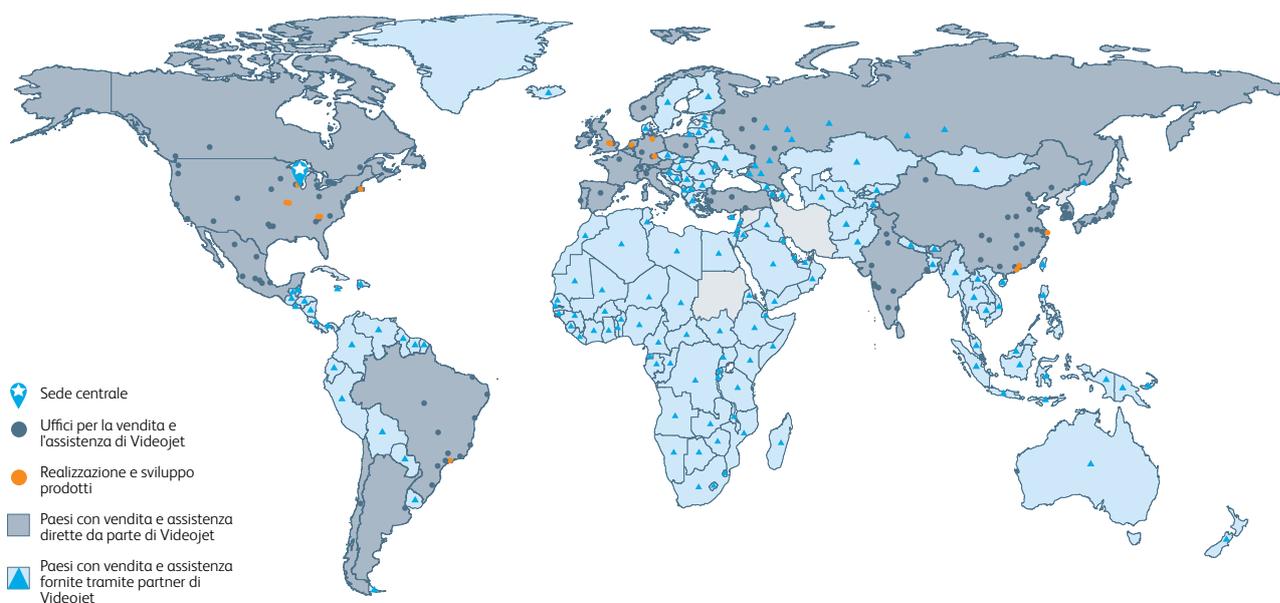
I tecnici di Videojet offrono alle aziende un'assistenza rapida, prioritaria e di alta professionalità. Videojet vanta infatti una delle reti di assistenza più capillari del settore, costituita da esperti qualificati e pronti a soddisfare rapidamente ogni esigenza del cliente.

# Uptime Peace of Mind: la tranquillità è ormai uno standard!

Leader mondiale nel mercato dell'identificazione di prodotto, Videojet Technologies Inc. realizza soluzioni di stampa, codifica e marcatura in linea, fluidi specifici per ogni applicazione e servizi di assistenza per il ciclo di vita del prodotto (LifeCycle Advantage™).

Il nostro obiettivo è stabilire relazioni di partnership con i clienti nei settori dei beni di largo consumo, dei prodotti farmaceutici e industriali, allo scopo di migliorare la produttività di queste aziende, proteggerne e farne crescere i marchi e, in sintesi, contribuire al loro vantaggio competitivo. Forte della propria leadership nelle tecnologie a Getto d'Inchiostro Continuo (CIJ), Thermal InkJet (TIJ), Case Coding e Labelling (LCM e LPA), Trasferimento Termico (TTO) e Laser, e in ragione di un'esperienza consolidata in ogni tipo di applicazione, Videojet vanta oltre 345.000 unità installate in tutto il mondo.

I clienti di Videojet si affidano alle nostre soluzioni per stampare e codificare ogni giorno oltre 10 miliardi di prodotti. Inoltre, i 4.000 professionisti di Videojet offrono ai clienti di 26 Paesi supporto diretto in materia di vendite, applicazioni, assistenza e formazione. Infine, il network di Videojet include oltre 400 distributori e OEM che riforniscono 135 Paesi.



Per informazioni,  
chiama **+39 02 55376811**,  
invia un'e-mail all'indirizzo  
**info.italia@videojet.com**  
o visita il sito **www.videojet.it**

Videojet Italia srl  
Via XXV Aprile, 66/C  
20068 Peschiera Borromeo (MI)

© 2018 Videojet Technologies Inc. — Tutti i diritti riservati.

Videojet Technologies Inc. persegue il miglioramento continuo dei propri prodotti e servizi. Videojet si riserva pertanto il diritto di modificare il progetto e/o le specifiche tecniche senza preavviso.

Codice SL000510  
Brochure Assistenza "Globale"-0918  
Realizzato negli U.S.A  
Stampato in Italia-1118

 **VIDEOJET**