

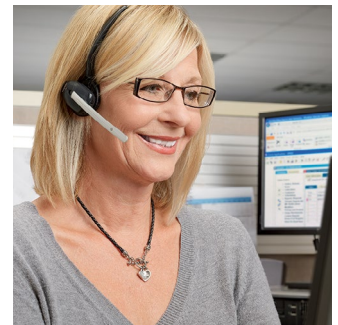
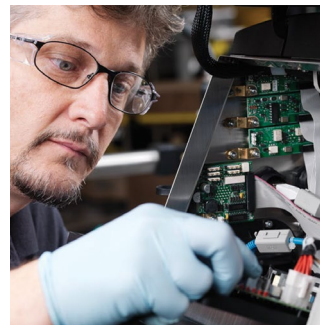
Assistenza e supporto

# Assistenza "Start-up"

L'opzione perfetta per un passaggio senza problemi alle nuove stampanti, che garantisce ai clienti la massima tranquillità (ovvero, come Videojet ama dire, "Peace of Mind").

L'assistenza "Start-up" riduce la curva di apprendimento degli operatori e offre la manutenzione preventiva consigliata dal produttore durante il primo anno (a partire dall'acquisto del nuovo sistema).

Il team di assistenza di Videojet aiuta il cliente a ottimizzare le soluzioni di codifica e marcatura: dal supporto telefonico e dall'assistenza in loco, fino alla manutenzione preventiva e alla formazione degli operatori, offrendo un servizio professionale e puntuale con costi prevedibili, a tutto vantaggio del budget aziendale allocato.



## Vantaggi

- **Supporto ai clienti** relativo a una nuova stampante o tecnologia durante il primo anno.
- **Approccio proattivo** per massimizzare l'uptime tramite una manutenzione preventiva, verifiche sullo stato di funzionamento della stampante, aggiornamenti del software e training tecnico progressivo per gli operatori.
- **Piena copertura di costi di manodopera<sup>1</sup> e spostamenti del tecnico**, per soddisfare tutte le esigenze di riparazione oltre la garanzia.
- **Completa visibilità** dei budget relativi a manutenzione e assistenza. Si prega di fare riferimento al contratto di assistenza per i dettagli specifici.

Cosa comprende	Garanzia	Assistenza "Start-up"
Supporto tecnico telefonico 24 ore su 24, 7 giorni su 7	●	
Manutenzione preventiva		●
Copertura per la riparazione a seguito di guasto (break-fix coverage) <sup>2</sup>	●	●
Sostituzione delle parti soggette a usura		
Copertura per la riparazione a seguito di guasto (break-fix coverage)		●
Servizio prioritario		●
Formazione di base degli operatori		●
Servizi di consulenza e supporto alle applicazioni		●
Assistenza remota (Remote Service) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avvisi da remoto</li> <li>• Ripristino da remoto</li> <li>• Dashboard</li> <li>• Assistenza da parte di tecnici (Videojet Expert Assist)<sup>3</sup></li> </ul>		○

<sup>1</sup> La manodopera si intende durante le normali ore di lavoro.

<sup>2</sup> La copertura per la manodopera può variare da Paese a Paese.

<sup>3</sup> Disponibile solo con connessione a Videojet Cloud.

● Standard ○ Opzionale

## Cosa Videojet garantisce all'azienda cliente

### Specialisti in assistenza certificati

Supporto professionale e costante al cliente in tutti gli impianti.

### Manutenzione preventiva

Controlli a 360 gradi dello stato della stampante per ottimizzare 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 estesa per la riparazione a seguito di guasto (extended break-fix coverage)

Viene estesa la copertura della garanzia per tutto il primo anno di proprietà, inclusi costi di manodopera<sup>1</sup>, parti e spostamenti del tecnico.

### Supporto tecnico telefonico 24 ore su 24, 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 e per un'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.

### Servizio di assistenza prioritaria per tutto l'anno

Tempi di risposta più rapidi per rimettere subito in funzione la linea.

<sup>1</sup> La manodopera si intende durante le normali ore di lavoro.

## Formazione tecnica per migliorare la produttività e ridurre gli errori di codifica

Scegliere un programma di training avanzato per gli operatori (Advanced Operator) o uno di manutenzione avanzata (Advanced Maintenance) arricchisce il valore del contratto di assistenza scelto dall'azienda cliente e consente al team aziendale di diventare sempre più efficiente nella gestione delle macchine. Indipendentemente dal fatto che i sistemi di codifica e marcatura di Videojet siano del tutto nuovi o in funzione da diversi anni, è possibile impattare positivamente sulla produttività ed eliminare gli errori, utilizzando al meglio gli strumenti, le tecniche e i processi appresi durante i corsi di formazione tecnica di Videojet.

**I programmi di training tecnico di Videojet possono essere ideati e svolti a misura delle esigenze aziendali specifiche, su argomenti quali, per esempio:**

- applicazioni di codifica e marcatura;
- competenze tecniche del team interno;
- piani di produzione,
- sfide a livello operativo.

Contattando il proprio Sales Engineer, ogni cliente potrà apprendere quanto i programmi di training tecnico di Videojet aiutino a massimizzare le prestazioni e a migliorare la qualità del codice, riducendo i costi correlati alle parti e quelli di stoccaggio e ottimizzando l'utilizzo dei materiali di consumo.



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)

© 2015 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.

Spec. Sheet Assistenza Start-Up-1214  
Realizzato negli U.S.A.  
Stampato in Italia-0115

