ASSURANCEPROGRAM

Una vasta gamma di servizi per gli scanner Fujitsu per proteggere il vostro investimento per un massimo di 5 anni, aiutando la vostra azienda a essere più produttiva e competitiva.

Descrizione del servizio: Scanner di produzione medio-volume, fi-6400, fi-6800 e fi-5950

Servizio on-site

Pensato per il supporto critico in ambiente business dove si utilizzano gli scanner come parte integrante delle operazioni aziendali. Il nostro servizio di riparazione on-site è focalizzato a riparare lo scanner alla prima visita.

Il servizio di riparazione on-site include :

- Visita del nostro tecnico specializzato che porterà con sé un kit parti di ricambio per lo scanner in questione.
- Scanner riparato sul posto
- Parti di ricambio, manodopera e trasferta.

Sono disponibili diversi livelli di assistenza, fra cui:

- Giorno lavorativo successivo.
- Risposta entro 8 ore, riparazione entro 8 ore.
- Risposta entro 4 ore, riparazione entro 4 ore (su richiesta).
- Vedere la pagina successiva per dettagli completi e raffronti.

Il nostro particolare approccio consente al tecnico di riparare praticamente ogni guasto alla prima visita, soddisfacendo o superando i requisiti del livello Garanzia o tipo di servizio acquistato.

Manutenzione preventiva

La garanzia e tutti i servizi di assistenza per gli scanner di produzione medio-volume includono la manutenzione preventiva. La Manutenzione Preventiva è un servizio che protegge il prodotto contro il graduale deterioramento delle prestazioni, che può causare un'imprevista inattività facendo lievitare i costi operativi. I vantaggi includono una qualità delle immagini costantemente elevata, migliori prestazioni di alimentazione della carta, ridotta necessità di nuove scansioni, maggiore produttività, eliminazione di costi non programmati e una vita in servizio prolungata delle apparecchiature. La manutenzione preventiva deve essere programmata in anticipo e prima di un arresto totale dell'apparecchiatura per prevenire tempi di inattività e perdita di produttività.

Scopo del Servizio :

La Manutenzione Preventiva comprende la visita programmata di un tecnico per l'effettuazione dei seguenti interventi di assistenza, secondo le necessità :

- Smontaggio.
- Pulizia approfondita dello scanner (rimozione di punti metallici, graffette, residui di carta, polvere, coloranti, solventi).
- Ingrassaggio delle parti mobili.
- Sostituzione delle parti usurate o deteriorate (esclusi i consumabili).
- Implementazione di modifiche tecniche e aggiornamenti del firmware, secondo le necessità.
- Riassemblaggio.
- Ricalibrazione delle parti ottiche e dei livelli di luminosità.
- Regolazioni e prove.

Vantaggi dei servizi offerti da Fujitsu

Ampia gamma dei servizi di assistenza:

- Per soddisfare i diversi livelli di processi e utilizzo in un business con criticità.

Specifico Kit parti di ricambio per ogni modello ad ogni visita :

- Permette una percentuale di riparazioni alla prima visita di oltre il 95%.
- Riduce i tempi di inattività, perdita di produttività e costi operativi.
- Migliora la produttività e la linea di produzione.

Scopo della manutenzione preventiva:

- Il downtime per la manutenzione può essere programmato secondo una tempistica conveniente per il cliente.
- Mantiene ottime le qualità e le prestazioni.
- Prolunga la vita in servizio delle apparecchiature.

Programma di assistenza offerto dal produttore

- Tranquillità assoluta - fidati di Fujitsu, un leader globale nel settore dei prodotti e servizi ICT.

Comparazione dei livelli di assistenza: Scanner di Produzione Medio-Volume

Caratteristiche	Garanzia	Bronze	Silver	Gold	Platinum
Tipo di servizio	Assistenza on-site	Assistenza on-site	Assistenza on-site	Assistenza on-site	Assistenza on-site
Assistenza telefonica diretta	✓	✓	✓	✓	✓
Assistenza on-line	✓	✓	✓	✓	✓
Assistenza in remoto da terminale			✓	✓	✓
Visita del tecnico con Kit parti spare	✓	✓	✓	✓	✓
Riparazioni effettuate on-site	✓	✓	✓	✓	✓
Servizio on-site Risposta/ Tempo di riparazione	Risposta giorno successivo[4]	Risposta giorno successivo[4]	8 ore + 8 ore[4]	8 ore + 8 ore[4]	8 ore + 8 ore[4]
Parti di ricambio, manodopera e tempo di viaggio inclusi (consumabili esclusi)	✓	✓	✓	✓	✓
Scanner in sostituzione se la riparazione non è possibile			✓	✓	✓
Visite Manutenzione Preventiva (per anno)	1 (Se registrato)	1 Per anno	1 Per anno	2 Per ann o	3 Per anno
Aggiornamento prodotto periodici (effettuati durante visite PM)		Firmware	Firmware	Firmware e Hardware	Firmware e Hardware
Copertura danni accidentali					✓
Disponibile per	1 anno[1]	2-5 Anni[2]	1-5 Anni[2]	1-5 Anni[2]	1-5 Anni[2]
Rinnovo dalla scadenza per	Vedere Bronze	1-2 Anni[3]	1-2 Anni[3]	1-2 Anni[3]	1-2 Anni[3]

[1] Garanzia standard inclusa nel prezzo di acquisto del prodotto.

[2] 1-5 anni aggiornamento della garanzia, disponibile su nuovi scanner o entro 30 giorni dalla data di acquisto.

[3] 1-2 anni di rinnovo disponibili quando la garanzia o il livello di servizio precedente è scaduto.

[4] Entro 3 giorni in Estonia, Lettonia e Lituania.

Definizioni:

Assistenza on-site : Lo scanner sarà riparato da un tecnico sul posto.

Risposta giorno successivo : Il tecnico arriverà il giorno successivo lavorativo sul posto con un Kit parti di ricambio tra le ore 9:00 e le ore 17:00, cercando di riparare lo scanner nel medesimo giorno.

8 ore + 8 ore : Il tecnico arriverà entro le 8 ore lavorative dall'apertura della chiamata, cercando di riparare lo scanner entro tale tempo. Se non è possibile la riparazione nelle prime 8 ore, Fujitsu riparerà lo scanner entro le 8 ore successive o provvederà ad una sostituzione del medesimo nell'attesa di riparare lo scanner guasto.

Copertura geografica e disponibilità

Servizi di assistenza sono attualmente disponibili in :

Austria
Belgio
Danimarca
Estonia*
Finlandia
Francia
Germania
Grecia
Italia
Lettonia*
Lituania*
Lussemburgo
Norvegia
Paesi Bassi
Polonia
Regno Unito
Repubblica Ceca
Repubblica d'Irlanda
Portogallo
Slovacchia
Slovenia
Spagna
Sudafrica
Svezia
Svizzera
Ungheria

*Limitazioni sono applicabili.

PFU (EMEA) Limited
Hayes Park Central
Hayes End Road, Hayes
Middlesex UB4 8FE
Regno Unito
Tel: +44 (0)20 8573 4444

PFU (EMEA) Limited
Frankfurter Ring 211
80807 Munich
Germania
Tel: +49 (0)89 32378 0

PFU (EMEA) Limited
Viale Monza, 259
20126 Milano (MI)
Italia
Tel: +39 02 26294 1

PFU (EMEA) Limited
Camino Cerro de los Gamos, 1
28224 Pozuelo de Alarcón
Madrid
Spagna
Tel: +34 91 784 90 00

http://emea.fujitsu.com/scanners

© Copyright 1993-2015. PFU (EMEA) Limited. Tutti i diritti riservati. R 09.15