Xerox Print Services (XPS)

Guida introduttiva per il cliente

Questa Guida introduttiva è stata redatta per far comprendere ai nostri clienti l'importanza dell'offerta Xerox Print Services (XPS) con un linguaggio comprensibile anche per i non esperti. Con questa guida ci siamo proposti di escludere le espressioni più gergali e di spiegare quelle di uso corrente, così da presentare al meglio il servizio.

Sommario

1. Introduzione **4**
Xerox Print Services (XPS) 4
Guida introduttiva per il cliente 4

2. Processo di implementazione Xerox **5**

3. Ruoli chiave **6**

4. Fleet Management Portal (FMP) **9**

5. Single Point of Contact (SPOC) **10**
Global Delivery Centre (GDC) 10
Quando contattare il Global Delivery Centre 10

6. Contatto utente primario **11**
Definizione e ruolo 11

7. Spostare, aggiungere, modificare e smaltire (o MACD, per Move, Add, Change and Dispose) **12**
Spostare 12
Spostamento del sistema 12

8. Indicatori di prestazione chiave (o KPI, per Key Performance Indicators) **14**

9. Ruoli e responsabilità **15**

10. Processo di break-fix e approvvigionamento dei materiali di consumo **16**
Monitoraggio proattivo (senza l'intervento dell'utente) 16
Richieste reattive per interventi break-fix e materiali di consumo (da parte vostra) 17

11. Gestione dei materiali di consumo **18**

12. Notifica tramite e-mail dello stato delle segnalazioni **19**

13. Processo di escalation GDC **20**

Xerox Print Services (XPS)

Guida introduttiva per il cliente

Grazie per aver scelto Xerox Print Services. Lo scopo di questo documento è fornirvi una descrizione del nostro servizio di stampa e di come si collega alle vostre operazioni quotidiane.

Questo documento è stato elaborato sulla base dell'esperienza acquisita dalla fornitura di contratti di servizio in tutto il mondo e include risposte a numerose domande frequenti. Esso dovrebbe essere utilizzato come un mezzo per acquisire la necessaria comprensione del servizio che state per ricevere insieme ai contatti e ai processi chiave necessari per assicurare una fruizione ottimale del servizio.

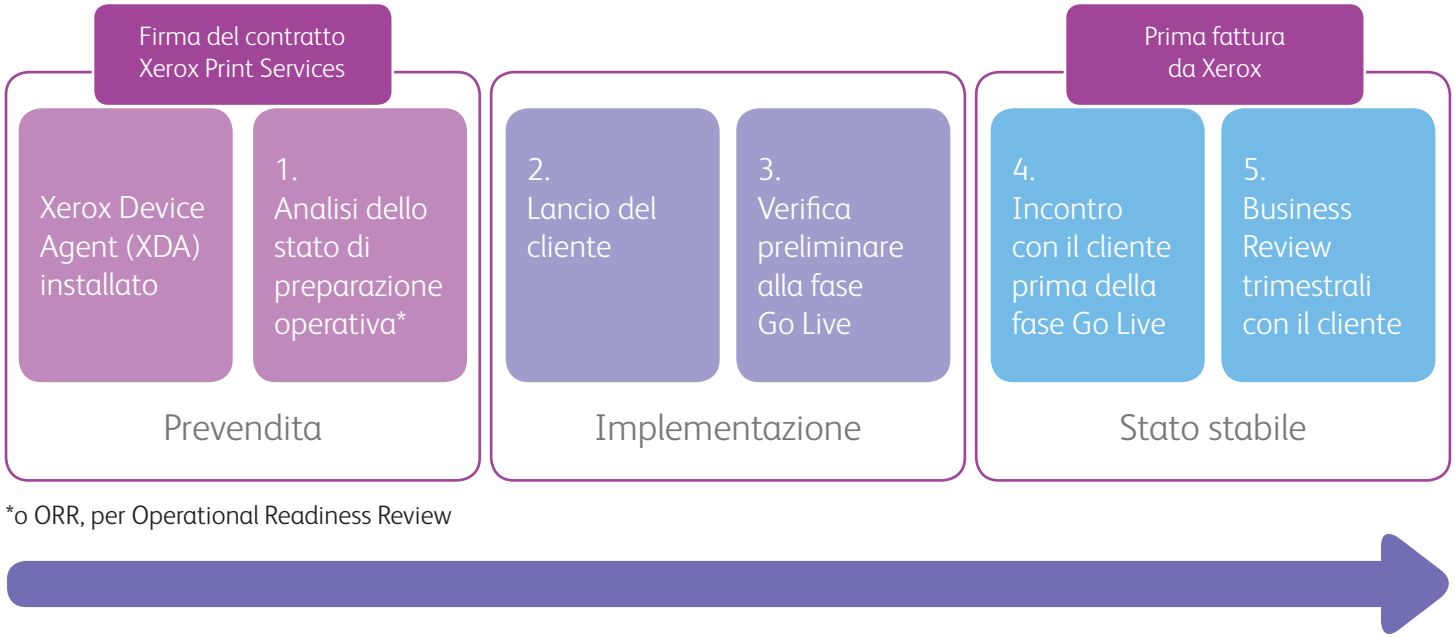
La nostra esperienza dimostra che una maggiore comprensione e conoscenza di Xerox Print Services porta a un miglioramento del grado di soddisfazione dei clienti. Vogliamo che il servizio Xerox risponda alle vostre esigenze aziendali. Esso dovrebbe garantire una maggiore affidabilità, incrementare la produttività dei dipendenti, migliorare la protezione dei documenti e assicurare significativi vantaggi in termini di sostenibilità.

Questo documento è accompagnato da una guida al Fleet Management Portal progettata per mostrarvi in maggiore dettaglio come

accedere ai dati in tempo reale dei vostri servizi di stampa.

Importante: Notare che i servizi proattivi sono disponibili solo sui dispositivi connessi in rete.

Processo di implementazione Xerox



*o ORR, per Operational Readiness Review

Prima della firma di un contratto, il team di prevendita Xerox caricherà il software Xerox Device Agent (XDA) o Xerox Device Manager (XDM) sul server di rete. Questo software rileva tutte le stampanti di rete e loro dati chiave quali, ad esempio, la data di installazione, le letture dei contatori, la marca, il modello e così via. Il software entrerà in funzione quando il servizio verrà distribuito online emettendo avvisi quando un dispositivo di stampa richiede materiali di consumo o è affetto da un guasto. I dati iniziali raccolti verranno utilizzati quando progetteremo lo stato futuro della nostra operazione di stampa e ci forniranno dati accurati su cui basare la nostra strategia di implementazione.

1. **Analisi dello stato di preparazione operativa**. Questo è il primo passaggio della fase di lancio del processo di implementazione e dipende dalla completezza dei materiali di prevendita forniti (vedere sopra). Questa è una riunione Xerox interna; la vostra partecipazione non è richiesta perché stiamo semplicemente verificando se abbiamo tutte le informazioni richieste per eseguire un servizio di stampa gestito (modelli di dispositivo, numeri di serie, letture dei contatori iniziali, nomi di contatti utenti primari/numeri di telefono/indirizzi e-mail, indirizzi di consegna, ecc.).

2. **Lancio del cliente**. Questo incontro vi offre una descrizione generale delle caratteristiche e delle funzionalità del programma Xerox Print Services e un riepilogo del flusso di lavoro di device desk, fatturazione e reportistica, ruoli e responsabilità, gestione del cambiamento e altre fasi di implementazione richieste prima della distribuzione online (o Go Live) del servizio. La partecipazione è consigliata per chi ricopre ruoli di Customer Asset Coordinator, IT Customer Contact e Accounts Payable Customer Contact. Nell'ambito di questa riunione, i rappresentanti Xerox concorderanno i dati che saranno richiesti per impostare i sistemi Xerox Print Services.

3. **Verifica preliminare alla fase Go Live**. Questo è il passaggio finale prima dell'attivazione online (o Go Live) del servizio e il team Xerox si adopererà affinché tutti i sistemi siano pronti con i dati corretti caricati e tutti i problemi e gli interventi correttivi aperti siano chiusi o in via di risoluzione, tutti i dispositivi comunichino con XDA/XDM e Xerox Service Desk sia pronto a erogare il servizio. Questa è una riunione Xerox interna; la vostra partecipazione non è richiesta e normalmente occorre una settimana per distribuire il servizio online (o Go Live).

4. **Incontro con il cliente prima della fase Go Live**. Questo dovrebbe essere fissato per la data di distribuzione online (o Go LIve) o poco prima per rivedere i dati dell'account e l'assetto della configurazione e risolvere i problemi ancora aperti. Lo scopo di questa riunione è accertarsi che tutti i dati siano completi e corretti, che tutti i contatti siano aggiornati, che non permangano problemi irrisolti e che siate pronti per attivare e operare il servizio online. Noi confermeremo la data di Go Live e risolveremo eventuali problemi pendenti.

5. **Revisioni aziendali trimestrali del cliente (o QBR, Customer Quarterly Business Reviews)**. Questo incontro vi fornisce un'analisi dettagliata del vostro servizio. Questo incontro è fissato entro 30-45 giorni dalla vostra prima fattura. Esso vi darà anche la possibilità di segnalare eventuali problematiche inerenti il servizio o la vostra esperienza con Xerox. Questi commenti e suggerimenti verranno utilizzati per apportare miglioramenti e aggiornamenti continui al processo. La revisione verrà programmata per aver luogo a scadenza trimestrale; voi dovete decidere su chi parteciperà alle revisioni per la vostra organizzazione. In rappresentanza di Xerox, interverranno il vostro Account Manager Xerox o Service Delivery Manager e vari specialisti in base agli argomenti da trattare.

Ruoli chiave

Funzione	Attività	Proprietario	
		Cliente	Xerox
Contatto chiave per il cliente	Funge da contatto primario e da referente interno **Responsabilità chiave:** • Partecipare alle revisioni aziendali trimestrali • Analizzare i dati di gestione Xerox • Approvare le modifiche ai dispositivi • Approvare le fatture Xerox • Verificare l'ubicazione delle risorse e i contatti • Prendere decisioni MACD in merito a spostamenti, aggiunte, modifiche e smaltimenti • Autorizzare le modifiche al contratto e approvare il tariffario • Trasmettere le informazioni all'organizzazione del cliente	✔	
Contatto primario per il dispositivo/ Utente chiave del dispositivo	Per ogni dispositivo è richiesto un contatto utente primario, ma noi ne raccomandiamo due **Responsabilità chiave:** • Ricevere e reintegrare materiali di consumo • Coadiuvare il Global Delivery Centre seguendo il processo di Remote Call Assist • Garantire l'accesso al dispositivo da parte dei tecnici Xerox • Fornire mensilmente letture manuali dei contatori per i dispositivi non collegati/non connessi in rete tramite il portale FMP • Assistere Xerox e il Cliente per garantire che i processi siano seguiti rigorosamente	✔	
Contatto cliente IT	Referente per l'installazione e la gestione continuativa di Xerox Device Agent • Garantire l'assistenza tecnica generale • Supportare i complessi processi di escalation tecnica • Gestire le operazioni di riconnessione dei dispositivi	✔	
Sales Account Manager	Funge da interlocutore di vendita primario per il contratto. **Responsabilità chiave:** • Fungere da referente per la vendita iniziale di Xerox Print Services • Collaborare con il Cliente e con il Service Delivery Account Manager per estendere l'ambito del contratto in linea con il piano concordato con il cliente • Tenere e curare i rapporti fra Xerox e il Cliente		✔

Ruoli chiave...

Funzione	Attività	Proprietario	
		Cliente	Xerox
Transition and Transformation Manager	Il vostro primo referente durante il processo Go Live. **Responsabilità chiave:** • Ordinare le apparecchiature • Definire e concordare i tempi di consegna con i Clienti e in base ai termini e alle condizioni del contratto • Predisporre attività di formazione, ove richieste • Assicurarsi che il cliente sia informato sui processi operativi • Acquisire i dati chiave richiesti per definire il contratto Xerox Print Services		✔
Service Delivery Account Manager (SDAM)	Parte del team di Xerox Service Delivery. **Responsabilità chiave:** • Instaurare relazioni e individuare ulteriori opportunità di innovazione • Effettuare revisioni aziendali trimestrali assieme all'Account Manager • Individuare opportunità di collocazione aggiuntiva di dispositivi/servizi e segnalarle all'Account Manager • Individuare opportunità di migrazione di capacità da dispositivi di terze parti a dispositivi Xerox. • Supportare i processi di escalation complessi		✔
Team di fatturazione	**Responsabilità chiave:** • Elaborare fatture accurate e approntare misure di backup standard di fatturazione • Emettere e inviare la fattura ogni tre mesi		✔
Team per le operazioni XPS del GDC	**Responsabilità chiave:** • Ricevere e gestire i processi di escalation del cliente fino alla loro risoluzione • Fungere da referente iniziale per i reclami del cliente • Ricevere e gestire i quesiti del cliente fino alla loro risoluzione • Fungere da referente primario per i quesiti del cliente		✔

Fleet Management Portal (FMP)

Il Fleet Management Portal è un'applicazione Web di facile utilizzo operante 24 ore su 24, 7 giorni su 7 (le richieste verranno però evase solo durante il normale orario di lavoro del Service Desk). Assicura il supporto per tutti i vostri requisiti di gestione della stampa da un'unica postazione. Il portale FMP non solo vi permette di generare richieste di materiali di consumo e segnalazioni, ma vi dà anche accesso in tempo reale alle informazioni sulla segnalazione/sullo stato del vostro dispositivo di stampa senza dover chiamare l'assistenza tecnica telefonica.

Il portale FMP consente di:

- Controllare i livelli dei singoli toner sui vostri dispositivi di stampa
- Controllare lo stato del servizio
- Controllare lo stato delle richieste di materiali di consumo
- Inviare le richieste di materiali di consumo
- Inviare le letture dei contatori, se richieste
- Accedere a collegamenti esterni e condividere facilmente documenti quali materiali di formazione e rapporti utili allo scopo.
- Ottenere informazioni dettagliate sullo stato del parco dispositivi
- Ottenere informazioni sullo stato di singoli dispositivi
- Presentare richieste di spostamento, aggiunta, modifica o smaltimento (o MACD, per Move, Add, Change, Dispose)
- Registrare processi di escalation

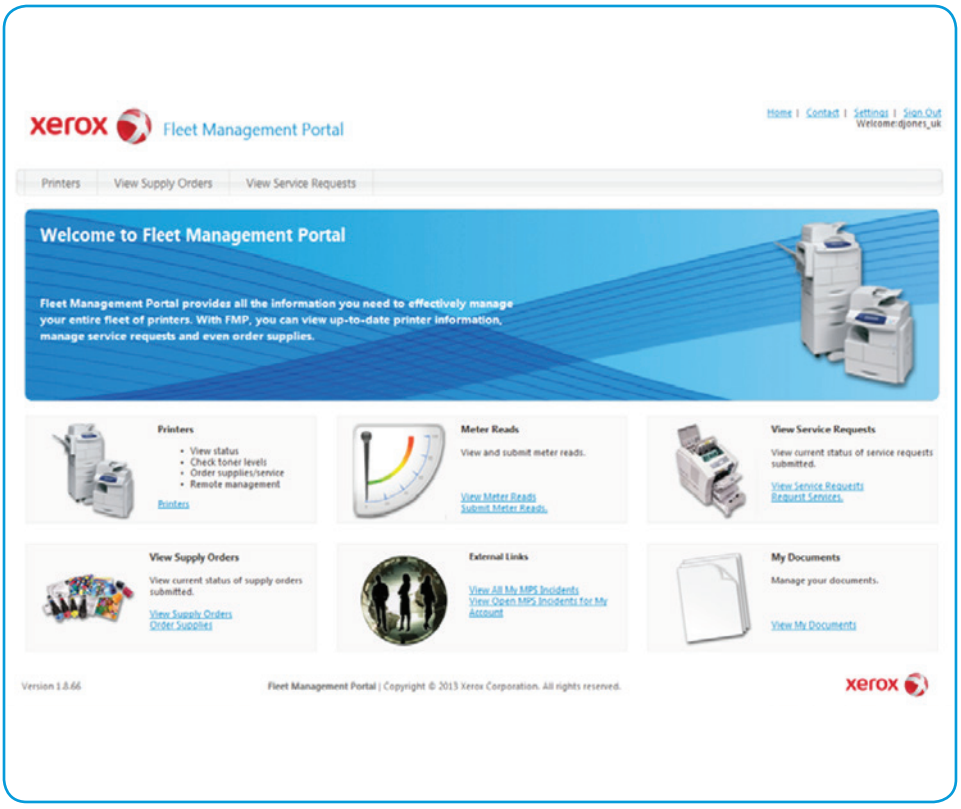
È possibile accedere al portale FMP facendo clic qui. È possibile accedere alla Guida per l'utente del portale FMP facendo clic qui.

Per accedere al portale FMP, utilizzate i dati di accesso forniti nella e-mail che vi è stata inviata.

Note importanti: Per assicurarvi che il portale FMP visualizzi le informazioni sui materiali di consumo e sulle letture dei contatori più aggiornate, fate doppio clic su una stampante nel riquadro delle stampanti e poi su Stato stampa nella sezione Azioni stampante.

L'accesso al portale FMP è limitato in base a coloro a cui avete deciso di garantire l'accesso. I dettagli completi su come utilizzare il portale FMP si possono trovare nella Guida per l'utente del portale FMP alla sezione indicata in precedenza

Per ottenere accesso al portale FMP, è necessario inviare una richiesta al Team per le operazioni XPS del GDC all'indirizzo IRL.XPS.Direct.Queries.Mailbox@xerox.com



Single Point of Contact (SPOC)

Global Delivery Centre (GDC)

Il GDC (Xerox Global Delivery Centre) è l'unico punto di contatto per la gestione di tutti i dispositivi interessati e del software incluso nel servizio oggetto del contratto.

Il GDC può essere contattato attraverso il Fleet Management Portal o per telefono.

È possibile accedere al portale FMP facendo clic qui. È possibile accedere alla Guida per l'utente del portale FMP facendo clic qui.

Il numero di telefono per chiamare il GDC è <fornire il numero del Service Desk del GDC specifico del Paese>

Lo scopo primario del GDC è garantire il tempo massimo di attività dei vostri servizi di stampa gestendo in maniera proattiva le richieste di interventi break-fix e di materiali di consumo e riducendo il numero di ticket che occorre generare.

Un personale di supporto altamente qualificato gestisce circa l'80% delle segnalazioni in maniera proattiva e, con l'assistenza dei vostri utenti chiave, risolve fino al 30% segnalazioni break-fix in maniera remota.

Quando contattare il Global Delivery Centre

Per tutte le richieste e i quesiti, inclusi gli aggiornamenti sullo stato, utilizzare in prima istanza il Fleet Management Portal. Se non avete accesso al portale, chiamate il Global Delivery Centre direttamente.

Telefonare al Global Delivery Centre (Richieste di assistenza)

Dalle 08:30 alle 18:00, tranne sulle linee in lingua inglese, che sono aperte dalle 08:00 alle 18:00 in base all'ora locale vigente/ esclusi i giorni festivi infrasettimanali locali.

Per tutte le richieste di assistenza break/fix, vi consigliamo di chiamare telefonicamente il GDC direttamente. Vi sono buone probabilità che vi possano aiutare ad attivare o a ripristinare il servizio. Per le chiamate fuori orario, inviate una richiesta tramite il Fleet Management Portal.

Notare che: Il servizio Xerox Toolset spesso invia una e-mail quando viene aperto e chiuso il ticket di una segnalazione.

Se dovete controllare lo stato di una segnalazione ancora aperta (una richiesta di intervento break fix o di materiali di consumo) la cosa migliore da fare è controllare il Fleet Management Portal, sul quale vengono visualizzate le informazioni sullo stato più recenti.

Contatto utente primario

Definizione e ruolo

Che cos'è un contatto utente primario (o KUC, per Key User Contact)?

Quando impostiamo i vostri servizi MPS (o Managed Print Services), noi associamo un contatto utente primario a ciascun dispositivo interessato. Il personale GDC competente lo contatterà per risolvere problemi break-fix e per consegnargli toner e materiali di consumo. I dati di contatto del KUC devono essere aggiornati, altrimenti si rischia di compromettere il funzionamento del servizio. L'esperienza mostra che il servizio funziona meglio quando si usano i KUC e questi sono consapevoli del ruolo che devono svolgere.

Chi dovrebbe fungere da contatto utente primario?

Il contatto utente primario (o KUC, per Key User Contact) dovrebbe essere qualcuno che lavora nell'ufficio interessato ed è fisicamente vicino ai dispositivi, che utilizza di preferenza nell'ambito del proprio lavoro. Quando i dispositivi sono condivisi da reparti/team, è bene anche che il KUC appartenga ai reparti/team che utilizzano maggiormente il dispositivo.

Un KUC può essere responsabile di più dispositivi, in base alla disposizione dell'ambiente di lavoro, ad esempio un piano con 5 dispositivi o edifici con un unico dispositivo possono essere gestiti dalla stessa persona.

Non è necessario essere dei tecnici esperti ed è richiesta solo una conoscenza base del dispositivo, ad esempio di come sostituire i materiali di consumo, eliminare gli inceppamenti della carta, accendere e spegnere i dispositivi, seguire le istruzioni di valutazione sul display del dispositivo. Come registrare una segnalazione o un processo di escalation per telefono o tramite il Fleet Management Portal;

I vantaggi offerti da un KUC

- Problemi di break/fix reattivi segnalati rapidamente
  - Riduzione dei tempi di inattività del dispositivo
- Descrizione più accurata del problema
  - Migliore valutazione e risoluzione delle chiamate di assistenza remota per telefono
- Interventi break-fix onsite più rapidi e risolutivi
  - Migliore analisi dei requisiti di parti di ricambio
- Contatto proattivo per dispositivo
  - Risoluzione più rapida al primo intervento, con meno sopralluoghi da parte dei tecnici

Attività	Scopo
Contatto primario con il GDC (Global Delivery Centre)	Gestire in maniera proattiva e reattiva le segnalazioni per i dispositivi presenti nella sua area
Promotore e contatto iniziale per le richieste di assistenza	Inviare richieste di spostamento e modifica attraverso il portale FMP (Fleet Management Portal)
Responsabilità primaria per il dispositivo e sostegno alle attività di manutenzione	• Reintegrare i materiali di consumo (ad esempio ordinarli tramite il portale FMP, oppure seguendo il processo di ordinazione reattiva di Xerox • Sostituire la carta • Seguire le procedure di restituzione/riciclaggio delle cartucce • Eliminare gli inceppamenti della carta non ripetitivi • Sostituire il toner/la cartuccia e i componenti del dispositivo • Dare accesso al dispositivo ai tecnici • Sostenere l'attività di riconnessione

Spostare, aggiungere, modificare e smaltire (o MACD, per Move, Add, Change and Dispose)

Per l'intera durata del contratto, vi saranno molte occasioni quando i dispositivi verranno spostati o modificati. È essenziale per il successo del servizio che Xerox sia informata di queste modifiche prima che vengano apportate per aggiornare i nostri sistemi. In caso contrario, si rischia che il toner/i materiali di consumo o i tecnici vengano inviati al posto sbagliato e che il personale venga contattato per il dispositivo sbagliato.

Per le richieste di spostamento, aggiunta, modifica e smaltimento, registrare un ticket attraverso il Fleet Management Portal.
Per le richieste che devono essere approvate dal vostro Xerox Account/Client Manager/Addetto alle vendite come, ad esempio, l'acquisto di una nuova apparecchiatura o la rimozione di una vecchia apparecchiatura, contattate il vostro Account Manager locale.

La definizione di MACD:

Tipo	Definizione
(M) MOVE (Spostamento)	• Lo spostamento di una risorsa in una sede diversa da quella specificata all'indirizzo dell'installazione corrente
(A) ADD (Aggiunta)	• Aggiunta di materiale hardware a un contratto esistente • Aggiunta di un utente all'elenco dei contatti utente primari
(C) CHANGE (Modifica)	• Modifica di informazioni identificabili dal sistema sul sistema di risorse, ad esempio l'indirizzo IP/MAC a seguito di modifiche apportate al sistema. Nessuno spostamento fisico di uno o più dispositivi • Modifica del nome dei contatti utente primari
(D) DISPOSE (Smaltimento)	• Rimozione di materiale hardware da un contratto esistente • Rimozione di un contatto utente primario

Spostare

Se richiedete lo spostamento di uno o più dispositivi, o dovete notificarci l'avvenuto spostamento di uno o più dispositivi;

- Dovete inviare una richiesta tramite il portale FMP fornendo il numero di serie, l'ubicazione, il contatto e la nuova ubicazione del dispositivo.
- I dettagli e tutti i costi applicabili verranno confermati da Xerox.
- Una volta che lo spostamento è avvenuto, le informazioni del sistema verranno aggiornate.
- Quindi verrà inviata una e-mail per confermare che la richiesta è stata evasa.

Spostamento del sistema

Questa istanza verrà attivata se risulta che un dispositivo non comunica più con XDA e viene generato un ticket automatico in XSM per il Service Desk Agent del GDC per confermare lo stato del dispositivo.

- Il cliente verrà contattato da Xerox per verificare il motivo per cui il dispositivo non comunica più con XDA; e gli scenari possibili sono:
- Il dispositivo è stato semplicemente spento dalla presa di alimentazione.
- Il dispositivo è stato disconnesso dalla rete (il cavo di rete è stato staccato o il dispositivo non è più in comunicazione con la rete).
- Xerox vi confermerà se il dispositivo è in comunicazione in linea con uno degli scenari descritti in precedenza
- Se necessario, un analista interverrà sul posto per risolvere il problema e verrà generata una segnalazione break-fix in XSM finché non sarà stata trovata una soluzione.

Una volta che il ticket è stato chiuso, vi verrà inviata una e-mail per confermare che il problema è stato risolto.

Adobe InDesign CS PageMaker Edition
Adobe PageMaker 6.5 Plus
QuarkXPress 7
What We Do
DONATE
SAMSUNG
PANTONE

Indicatori di prestazione chiave

(o KPI, per Key Performance Indicators)

L'efficacia del servizio è dimostrata dalla % di tempo di attività, ovvero dalla percentuale di tempo all'interno delle ore lavorative quando i dispositivi sono disponibili per stampare, inviare/ricevere fax o eseguire scansioni. Questo è il contratto di servizio (o SLA, Service Level Agreement).

Vi sono indicatori di prestazione chiave (o Key Performance Indicators, KPI) che vengono misurati anche perché consentono a Xerox di soddisfare i requisiti del SLA.

Tempo di attività del servizio

L'85 % è ottenibile con l'aiuto dei KUC

Telefono

È fondamentale che rispondiamo alle chiamate al più presto possibile, ed è per questo che ci poniamo come obiettivo quello di rispondere all'85 % delle chiamate entro 15 secondi. Viene fornito un rapporto che mostra il livello di prestazioni raggiunto rispetto a questo target.

Fleet Management Portal
(Portale di gestione del parco dispositivo)

Risposta alla segnalazione/al ticket inoltrato tramite il portale Web/Fleet Management Portal entro 30 minuti e conferma tramite e-mail all'utente che ha generato il ticket che è stata aperta una segnalazione.

Ruoli e responsabilità

Per garantire un servizio di stampa gestito efficiente, è necessario che voi e Xerox eseguiate una serie di attività preliminari. La tabella sottostante riassume le responsabilità per i processi chiave interessati.

Attività	Proprietario				
	Senior Customer Contact	KUC	Xerox Service Desk	Xerox Account Team	Xerox Training
Registrare il ticket con il GDC utilizzando il telefono o il portale FMP		✓			
Acquisire dati dal KUC e/o dal dispositivo in maniera remota			✓		
Cercare di risolvere il problema in maniera remota			✓		
Contattare il KUC e guidarlo per risolvere il problema			✓		
Richiedere che un tecnico si rechi presso la sede del cliente			✓		
Processo di escalation: il tecnico o i materiali di consumo non sono arrivati sul posto come previsto	✓	✓			
Preparare rapporti di revisione aziendale trimestrale				✓	
Sostituire materiali di consumo		✓			
Caricare carta nel dispositivo		✓			
Smaltire materiali di consumo utilizzati		✓			
Richiedere lo spostamento del dispositivo tramite il portale FMP	✓	✓			
Richiedere lo spostamento di un dispositivo Xerox (A4)	✓	✓	✓		
Richiedere lo spostamento di un dispositivo Xerox (A3)			✓		
Richiedere lo spostamento di un dispositivo multimarca (A4 o A3)	✓	✓			
Richiedere l'aggiunta di un dispositivo al contratto	✓				
Richiedere una modifica tramite il portale FMP		✓			
Richiedere la rimozione di un dispositivo dal contratto	✓				
Aggiornare le informazioni sulla risorsa all'interno dei sistemi Xerox			✓		
Elaborare tutte le richieste MACD			✓		
Sottoscrivere la nota di modifica al contratto (o CCN, per Contract Change Note)	✓				
Gestire le registrazioni delle risorse			✓		
Monitorare a distanza i dispositivi del cliente			✓		
Fornire i corsi di formazione concordati					✓

Processo di break-fix e approvvigionamento dei materiali di consumo

Monitoraggio proattivo (senza l'intervento dell'utente)

Xerox dispone di uno strumento di rilevamento della rete (XDA o XDM) che monitora lo stato del dispositivo e lo comunica attraverso il nostro software al nostro Global Delivery Centre e Fleet Management Portal. Quando un dispositivo è in comunicazione, un avviso attiverà una notifica per indicare se un problema è stato risolto fisicamente o in maniera remota oppure se è richiesto l'intervento di personale addestrato o di un tecnico sul posto.

Attualmente gestiamo l'80 % o più delle selezioni in maniera proattiva per tutti i nostri contratti per i quali il parco dispositivi è completamente connesso. È importante notare che gran parte delle richieste riguarderanno le forniture e i materiali di consumo.

Per tutti gli avvisi automatizzati, verrà inviata una e-mail di notifica al contatto utente primario designato quando la segnalazione è aperta e quando viene chiusa oppure a seguito della risoluzione del problema per telefono o a opera di un tecnico inviato sul posto per riparare il dispositivo, ovvero ancora a seguito della sopraggiunta consegna del materiale di consumo richiesto.

Proattivo – L'avviso del sistema genera il ticket

Processo di break-fix e approvvigionamento dei materiali di consumo...

Richieste reattive (avanzate da voi) per interventi break-fix e materiali di consumo

Reattivo – Chiamate del cliente/ticket del portale (FMP) smistati al Service Desk Agent del GDC

Anche se molte segnalazioni verranno gestite in maniera proattiva, in certi casi il dispositivo non sarà, tuttavia, in grado di rilevare automaticamente un possibile malfunzionamento del dispositivo, ad esempio quando la lastra di esposizione è rotta. In tali casi, sarà necessario aprire una segnalazione con il GDC chiamando il numero di telefono fornito tra le 08:30 e le 18:00 (tranne sulle linee in lingua inglese, che sono aperte dalle 08:00 alle 18:00)

N.B. per generare una segnalazione break-fix, dovete disporre dei seguenti dati:

1. Numero di serie della risorsa Xerox
2. Lettura del contatore del dispositivo
3. Nome, numero di telefono e indirizzo e-mail del contatto
4. Descrizione del problema
5. Ubicazione fisica del dispositivo per permettere al tecnico di individuarlo se deve recarsi sul posto.

Il Service Desk del GDC può provare a eseguire una valutazione a distanza senza alcun intervento o chiedere all'utente finale/contatto primario per il dispositivo di eseguire una valutazione base (riavviare il dispositivo, assicurarsi che sia collegato alla presa, ecc.,). Se il problema non viene risolto, il Service Desk invierà un tecnico dell'assistenza nelle ore lavorative comprese fra 09:00 e le 17.30. <Inserire le ore lavorative del CSO locale, se diverse>

Notare che:

Potete registrare ticket di break-fix e di materiali di consumo tramite il portale FMP.

Tuttavia, nella maggioranza dei casi break-fix, le informazioni tecniche che riceviamo dai ticket del portale FMP non sono sufficienti per inviare un tecnico sul posto. Di conseguenza, il Service Desk normalmente cercherà di richiamarvi per acquisire queste informazioni. Questo passaggio aggiuntivo può causare spesso ulteriori ritardi ed errori di comunicazione.

Si consiglia pertanto, per quanto riguarda i ticket break-fix, di chiamare il Service Desk invece di registrare un ticket del portale FMP. In questo modo, l'intervento del servizio di assistenza tecnica sarà più efficiente e tempestivo.

Gestione del materiali di consumo

I materiali di consumo possono essere ordinati da voi in maniera proattiva o reattiva; in ogni caso verranno consegnati al contatto utente primario (KUC) associato a tale dispositivo/numero di serie, a meno che non abbiate specificato che la consegna debba essere effettuata a un'unica sede.

Il processo di reintegrazione automatica di Xerox permette di monitorare l'utilizzo dei materiali di consumo all'interno del vostro dispositivo per inviare nuovi materiali di consumo quando vi servono e prima che quelli esistenti siano esauriti completamente.

Ogni materiale di consumo deve essere corredato da una etichetta apposta sul lato della confezione e comprensiva di numero di serie, nome del contatto/utente primario associato al dispositivo e indirizzo di recapito per consentirvi di smistare facilmente il materiale di consumo al vostro interno.

Se un dispositivo richiede più materiali di consumo o un altro dispositivo allo stesso indirizzo richiede un materiale di consumo, manderemo gli ordini con la stessa consegna. Come spiegato in precedenza, ogni materiale di consumo sarà corredato da un'etichetta sul lato della confezione per identificare il contatto e il numero di serie del dispositivo.

Noi possiamo, se richiesto, spedire tutti i materiali di consumo a un'unica sede, se questo vi permette di gestirli in maniera più efficiente.

È fondamentale non solo inserire il toner ricevuto nel dispositivo corrispondente al numero di serie fornito (annotato sull'etichetta della confezione del materiale di consumo). In questo modo, si eviterà di indurre in errore il contatore delle scorte di "parti di ricambio rimanenti" sul dispositivo, che altrimenti potrebbero causare successivamente la mancata attivazione degli ordini da parte del servizio di monitoraggio proattivo del dispositivo.

Se disponete di un dispositivo ColorQube che utilizza barre d'inchiostro, non inseritele tutte insieme, ma tenetene una da parte finché non viene richiesto ulteriore inchiostro dal dispositivo; in questo modo avrete tempo per ricevere il nuovo pacchetto di inchiostro, evitando che il dispositivo rimanga a secco e si fermi completamente.

Il processo di reintegrazione automatizzata di Xerox assicura i seguenti vantaggi:

- Garantisce la disponibilità del dispositivo e dunque il massimo di produttività
- Riduce i rischi legati all'inattività del dispositivo
- Ottimizza la gestione delle scorte di materiali di consumo locali
- Si adatta all'utilizzo variabile della stampante

Notifica tramite e-mail dello stato delle segnalazioni

Il vantaggio di un servizio proattivo è dato dal fatto che quando si verifica un problema, questo viene rilevato automaticamente dal dispositivo e viene aperta una segnalazione senza che voi neanche vi accorgiate dell'esistenza del problema. Xerox rende noto quanto accaduto inviando 2 e-mail di notifica: una per informare l'utente primario che è stata aperta una segnalazione e un'altra per avvertire che è stata chiusa. Queste e-mail vengono inviate ai contatti primari e secondari nominati da voi.

Le e-mail quindi costituiscono un processo a ciclo continuo che riduce il tempo impiegato da un utente a cercare di verificare se è stata generata una segnalazione e, soprattutto, quando è stata risolta e chiusa.

L'e-mail di notifica dell'apertura della nuova segnalazione riporta il numero di segnalazione che si deve utilizzare per controllare sul Fleet management Portal o quando si chiama il Service Desk del GDC per ottenere aggiornamenti sulla situazione.

La e-mail di notifica della chiusura viene inviata per un materiale di consumo dopo che l'ordine è stato spedito.

La e-mail di notifica di chiusura delle selezioni viene inviata dopo che il tecnico ha risolto il problema e chiuso l'intervento nel nostro sistema.

Processo di escalation GDC

Se volete avviare un processo di escalation urgente riguardo al dispositivo per interventi break-fix o materiali di consumo, dovete in ogni caso chiamare il Service Desk per farlo.

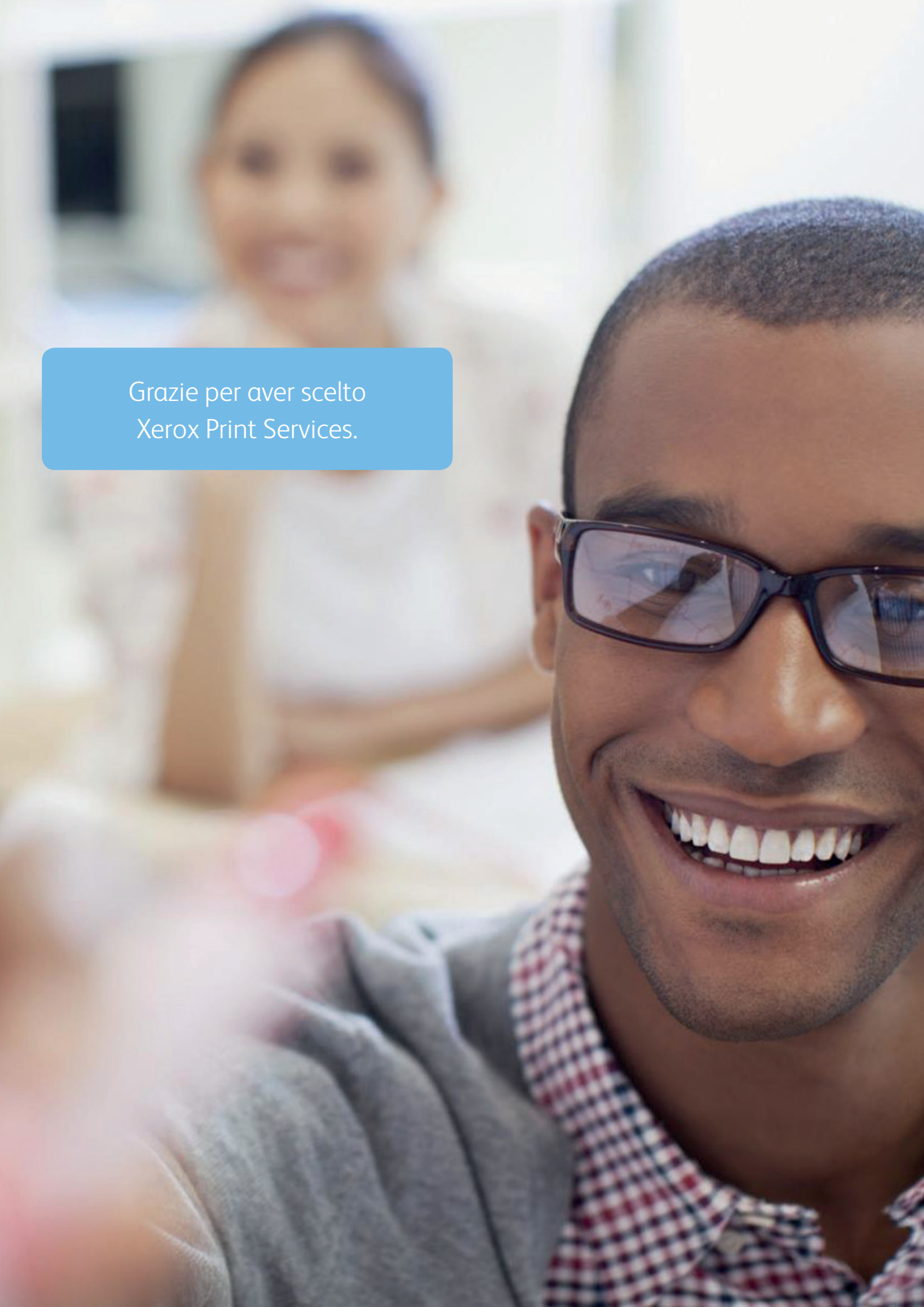
Se avete un problema di carattere sistemico, una richiesta non standard o qualsiasi altro quesito relativo al servizio, potete avviare il processo di escalation segnalando il problema per e-mail al team delle operazioni XPS del GDC IRL all'indirizzo: XPS.Direct.Queries.Mailbox@xerox.com

Quesito/Tipo di escalation	Quesiti	Processi di escalation
	Service Desk del GDC	L1 – Team per le operazioni XPS del GDC
Registrazione di segnalazioni/richieste di servizio (incluse le richieste urgenti di toner o di intervento del tecnico)	✓	
Aggiornamento sull'andamento/sullo stato di una segnalazione/richiesta aperta	✓	
Domanda su ticket aperti non coperti dal contratto di servizio	✓	
Ora di arrivo prevista e riscontro di consegna/arrivo o per singole spedizioni/tecnici	✓	
Reclami di clienti nei confronti di XPS		✓
*Richieste speciali ad hoc		✓
*Richieste di materiali di consumo di scorta in blocco/temporanei		✓
*Consegne di scorte eccedenti da rettificare		✓

*NOTA: Queste richieste sono soggette a limitazioni

Quesito/Tipo di escalation	L1
	Team per le operazioni XPS del GDC
Siete pregati di inserire: Il numero del Service Desk del GDC locale L'URL del portale FMP locale	IRL.XPS.Direct.Queries.Mailbox@xerox.com

Siete pregati di **NON** contattare il vostro Account Manager, Specialista MPS o Project Manager perché non farebbe che rallentare notevolmente i vostri tempi di risoluzione, dato che potrebbero non essere disponibili e innescherebbe solo un processo di escalation per cui il problema verrebbe comunque segnalato e trasmesso allo stesso indirizzo e-mail riportato sopra.



Grazie per aver scelto
Xerox Print Services.

©2014 Xerox Corporation. Tutti i diritti sono riservati. Xerox® and Xerox and Design® sono marchi di
Xerox Corporation negli Stati Uniti e/o in altri Paesi. XN140092