



AARONtech

www.aarontech.it

Assistenza tecnica Stampanti

Vers. 5.0 02/10/2023

Supporto Tecnico Call Center

2

www.aarontech.it

ORARI

08.30 – 13.00

14.00 – 18.00

dal lunedì a venerdì festivi esclusi

- ▶ Per un supporto tecnico **ordinario** che non ricopre carattere d'urgenza e per **ordinare materiali di consumo** scrivere a **servizioclienti@aarontech.it**
- ▶ Per un supporto tecnico con **carattere di urgenza** chiamare i seguenti numeri

Tel. 02-45498050 / 02-55231132

Per l'apertura di una chiamata, tramite telefono o mail, è necessario fornire i seguenti dati:

1. MARCA E MODELLO MACCHINA (O NUMERO MACCHINA PER INSTALLAZIONI MULTIPLE)
2. DIFETTO RISCONTRATO
3. NUMERO DI COPIE EFFETTUATE

Tempi di risposta

3

www.aarontech.it

Per i contratti standard

l'intervento on site viene effettuato entro le 4/8 ore lavorative dall'apertura della chiamata per Milano e hinterland.

Per i contratti che prevedono accordi particolari

l'evasione dell'intervento tecnico avverrà come da clausola contrattuale (es. uscite tecniche entro le 2 ore lavorative).

Per ogni intervento eseguito presso il committente viene rilasciato un rapporto dal nostro tecnico che contiene i seguenti dati:

- Numero di chiamata
- Nominativo del cliente
- Tipo di contratto
- Descrizione del problema riscontrato
- Data e ora di chiusura chiamata

Nell'apposita DASHBOARD sul sito Aarontech.it sono disponibili tutti i dati relativi alle macchine installate (potete richiedere le credenziali scrivendo a servizioclienti@aarontech.it e visionare quelli di competenza della vostra azienda nell'area a voi dedicata relativi a:

- parco macchine
- situazione contratti
- schede tecniche
- statistiche con tempi di intervento
- copia degli interventi effettuati

SLA - Service-level agreement

4

ID	Tipo Devices	Servizio	Orari di servizio	SLA	Perimetro
1	Tutti	Emaintenance solo per macchine in rete	7/7 gg H24	Invio della chiamata in Real Time	Tutti i devices richiesta assistenza e fornitura materiali
2	Tutti	Call center	Lun-Ven. 9.00 -18.00	30 sec.	Tutti i devices richiesta di informazioni ordini
3	Tutti	Help Desk	Lun-Ven. 9.00 – 18.00	30 sec.	Tutti i devices in rete
4	Tutti	Intervento	Lun-ven 9.00 – 18.00	Per Milano 4/8 ore lavorative Altre località 48 ore	Tutti i devices
5	Tutti	Ripristino tecnico	Lun-ven 9.00 -18.00	72 ore	Tutti i devices
6	Tutti	Fornitura materiale	Lun-ven 9.00 -18.00	72 ore	Tutti i devices
7	Tutti	Consegna installazione	Lun-ven 9.00 -18.00	10 Giorni data ricezione ordine	Tutti i devices
8	Tutti	Spostamenti	Lun-ven 9.00 -18.00	5 gg. nel sito 10 gg nel territorio nazionale	Tutti i devices

Sistema di monitoraggio

MPS Monitor è il più completo sistema di controllo remoto dei dispositivi di stampa disponibile sul mercato. Potete richiedere una password scrivendo a servizioclienti@aarontech.it per accedere alla piattaforma ed avere il controllo immediato delle vostre stampanti



MPS Monitor è la piattaforma che utilizziamo per **gestire i consumabili**, in modo tale che non rimaniate mai senza. Il sistema ci invia un alert e in automatico viene preparata la spedizione del consumabile in esaurimento.

Il Servizio di monitoraggio delle periferiche di stampa MPS Monitor è gratuito.

MPS Monitor ci invia gli alert relativi alle manutenzioni preventive, consentendo in questo modo di evitare i **fermi macchina**.

Mps Monitor monitora i **contatori delle macchine** e ci invia mensilmente o alla scadenza programmata il relativo conteggio.

Fermi macchina

6

- ▶ In caso di fermo macchina è possibile richiedere la **fornitura di un muletto in formato A4 a titolo gratuito**, con tutte le funzionalità necessarie (copia stampa scansione fax). Al ritiro del device vengono addebitate solo le copie/stampe effettivamente prodotte.
- ▶ Vista la rapidità dei ns. tempi di intervento e l'ampia disponibilità di ricambi, i fermi macchina sono una rarità, ma nell'eventualità è possibile usufruire di questo servizio gratuito che può essere richiesto tramite mail scrivendo a **servizioclienti@aarontech.it**

www.aarontech.it



Nolegggi brevi

7

www.aarontech.it

Cosa offre il Servizio

Il Servizio offre la possibilità di **avere una macchina aggiuntiva alle apparecchiature già in dotazione.**

Può essere utile in caso di necessità particolari come:

- superlavoro momentaneo di un reparto aziendale,
- una Fiera,
- un evento,
- un cantiere ecc.

Modalità di richiesta

Inviare una mail a

Servizioclienti@aarontech.it

fornendo i seguenti dati:

- durata del noleggio
- funzionalità richieste
- accessibilità della location



Antonio Silvestro

- ▶ Responsabile Tecnico
- ▶ Cell. 348 6772592
- ▶ Diretto 02 45498452
- ▶ www.aarontech.it

