

Servizio HPS

Manuale di Utilizzo

DATA: martedì 27 novembre 2020

AUTORE OFFERTA: Marco Molinari

S.C.M. S.r.l.

Sede Legale e Operativa:
Via Cerchia di S.Egidio, 890
47521 Cesena (FC)
Tel. (+39) 0547 600232

Direzione e Coordinamento di Horsa S.p.A.

Filiale di Rimini:
Via Malpasso, 1707
47842 S.Giovanni in Marignano (RN)

Filiale di Bologna:
Via E.Mattei, 7
40069 Zola Predosa (BO)
Tel. (+39) 051 758503



Sommario

1. Premessa	2
2. Attivazione Servizio HPS.....	2
3. Sostituzione Toner	3
4. Toner Esausto.....	3
5. Vaschetta/Box Esausta	4
6. Comunicazioni SCM.....	4
7. Letture Contatori.....	5
8. Domande Frequenti.....	6
9. Nota Bene	7

S.C.M. S.r.l.

Sede Legale e Operativa:
Via Cerchia di S.Egidio, 890
47521 Cesena (FC)
Tel. (+39) 0547 600232

Direzione e Coordinamento di Horsa S.p.A.

Filiale di Rimini:
Via Malpasso, 1707
47842 S.Giovanni in Marignano (RN)

Filiale di Bologna:
Via E.Mattei, 7
40069 Zola Predosa (BO)
Tel. (+39) 051 758503



1. Premessa

Per utilizzare al meglio il servizio HPS consigliamo di attenersi a quanto previsto dal presente vademecum che ha lo scopo di contribuire a semplificare e migliorare le informazioni in maniera proattiva con il cliente.

2. Attivazione Servizio HPS

Al momento dell'installazione fisica della macchina, richiedere al tecnico SCM l'Attivazione del Software di Monitoraggio che verrà fornito in comodato d'uso gratuito per tutto il periodo contrattuale.

A seguire si dovrà procedere a:

- Identificare un Referente MFP (parco printing) a cui indirizzare le mail di alert che il sistema SCM invierà in automatico in presenza di:
 - Attivazione Credenziali accesso Portale SCM
 - Mancata lettura da oltre 5 gg
 - Richiesta lettura Contatori in mancanza di Software di Monitoraggio

ATTENZIONE!!:

È possibile identificare un solo Referente per Sede Fisica del cliente

È possibile identificare più Utenti che si colleghino al Portale SCM oltre al Referente MFP tramite richiesta di apertura utente inviata, tramite mail, al vostro referente commerciale.

- Identificare e **comunicare al tecnico installatore** sia l'UBICAZIONE (per UBICAZIONE si deve intendere Ufficio/Luogo dove è posizionata la macchina all'interno dello stesso indirizzo civico) della Macchina (sia Multifunzione MFP e/o Printer PRT) che il referente Ufficio, poiché verranno riportati in automatico sull'etichetta l'ID SCM (numero che si trova nell'etichetta esposta sulla macchina) quando si provvederà alla spedizione del Toner.

S.C.M. S.r.l.

Sede Legale e Operativa:
Via Cerchia di S.Egidio, 890
47521 Cesena (FC)
Tel. (+39) 0547 600232

Direzione e Coordinamento di Horsa S.p.A.

Filiale di Rimini:
Via Malpasso, 1707
47842 S.Giovanni in Marignano (RN)

Filiale di Bologna:
Via E.Mattei, 7
40069 Zola Predosa (BO)
Tel. (+39) 051 758503



Questa procedura, permette di identificare velocemente la macchina che effettivamente necessita del consumabile.

Il Software di Monitoraggio permette ad SCM di controllare il livello del toner e procedere al riordino automatico al superamento della soglia del 20%.

Tale soglia è standard per tutto il parco installato e non può essere modificata.
In presenza di stampa massiva o in periodi particolari nei quali si aumenterà il volume di stampa (sabato e domenica, etc.) è possibile chiedere di attivare il principio di scorta fissa. Tale principio prevede di avere sempre un kit di scorta di reintegro presso la vostra sede da usare quando i toner a bordo macchina saranno esauriti.

3. Sostituzione Toner

La macchina segnala sempre quando il livello toner è scarso, per cui l'utilizzatore non dovrà far altro che preoccuparsi di avere a portata di mano il toner sostitutivo e dovrà provvedere alla sostituzione **SOLO ED ESCLUSIVAMENTE** a macchina ferma con indicazione sul display **SOSTITUIRE TONER**.

ATTENZIONE!! Cambiare il toner solo quando la macchina si ferma e non prima evitando gli sprechi.

EVITARE DI RIMUOVERE IL TONER A BORDO MACCHINA PER SCUOTERLO, PERCHE' TALE OPERAZIONE NON GARANTISCE ULTERIORI STAMPE, MA GENERA FALSI ALERT E QUINDI IL SISTEMA AUTOMATICO DI RIORDINO TONER AVRA' PROBLEMI DI CORRETTO FUNZIONAMENTO.

4. Toner Esausto

Il toner esausto dovrà essere riposto esclusivamente nel contenitore Eco Box ZeroZeroToner (se servizio a cura di SCM) o altro ECO BOX (se servizio a cura di terzi), utilizzando l'apposito sacchetto incluso nella confezione del nuovo toner SENZA ulteriori involucri.

S.C.M. S.r.l.

Sede Legale e Operativa:
Via Cerchia di S.Egidio, 890
47521 Cesena (FC)
Tel. (+39) 0547 600232

Direzione e Coordinamento di Horsa S.p.A.

Filiale di Rimini:
Via Malpasso, 1707
47842 S.Giovanni in Marignano (RN)

Filiale di Bologna:
Via E.Mattei, 7
40069 Zola Predosa (BO)
Tel. (+39) 051 758503



È assolutamente vietato gestire il toner esausto in altra maniera, per evitare di incorrere in sanzioni amministrative e penali.

5. Vaschetta/Box Toner Esausta

Il sistema di Monitoraggio Remoto non riesce a gestire il riordino automatico della Vaschetta Recupero Toner, per cui l'utilizzatore della Mfp/Stampante dovrà fare molta attenzione agli alert che invia la macchina e dovrà preoccuparsi di ordinare a SCM la nuova vaschetta/Box toner.

Le macchine KYOCERA hanno la vaschetta recupero toner integrata nella confezione toner o utilizzano il toner esausto come vaschetta recupero toner, per cui basta tenere a portata di mano la Vaschetta sostitutiva in presenza di segnale riempimento vaschetta/Box.

La Vaschetta Recupero Toner deve essere smaltita con le stesse modalità del Toner.

6. Comunicazioni SCM

Sull'Etichetta SCM apposta sulla macchina è presente il numero del Centralino SCM 0547600232 per cui potete contattarlo, avendo **sempre** a portata di mano il numero ID SCM riportato sull'Etichetta SCM.

Consigliamo, per evitare inutili tempi di attesa, di inviare Vs. richiesta tramite:

- Sito www.scmufficio.com cliccare PORTALE SCM > RICHIEDI ASSISTENZA
- Sito www.scmufficio.com cliccare RICHIEDI ASSISTENZA e compilare il modulo
- Mail alla casella assistenzascm@horsa.it

Per qualsiasi disservizio causato da personale/processi SCM, potete inviare Reclamo alla casella mail SCM-reclami@horsa.it così che la richiesta venga presa in esame come da procedure ISO-9001:2015 che regolano il servizio Full Service SCM.

S.C.M. S.r.l.

Sede Legale e Operativa:
Via Cerchia di S.Egidio, 890
47521 Cesena (FC)
Tel. (+39) 0547 600232

Direzione e Coordinamento di Horsa S.p.A.

Filiale di Rimini:
Via Malpasso, 1707
47842 S.Giovanni in Marignano (RN)

Filiale di Bologna:
Via E.Mattei, 7
40069 Zola Predosa (BO)
Tel. (+39) 051 758503



7. Letture Contatori

Il Servizio di Monitoraggio oltre a controllare il livello dei toner, procede al controllo delle pagine stampate quotidianamente, per cui è parte integrante del processo di fatturazione automatica delle pagine stampate.

Se il Servizio di Monitoraggio non è stato installato o è disattivato, in presenza dei periodi di fatturazione, il Sistema SCM invierà automaticamente al referente MFP una mail in cui si specifica l'ID SCM per la macchina di cui non si hanno letture e le modalità per inviare tali contatori a SCM che riassumiamo in:

- Sito www.scmufficio.com cliccare PORTALE SCM > LETTURA CONTATORI
- Sito www.scmufficio.com cliccare LETTURA CONTATORI e compilare il modulo
- Mail alla casella assistenzascm@horsa.it con allegato stampa contatori

In mancanza di ricevimento dei contatori, SCM può avvalersi del diritto di fatturare le pagine presunte in base al toner consegnato, come da contratto.

Per ovviare qualsiasi discussione e semplificare ogni processo, consigliamo di attivare il Servizio di Monitoraggio Remoto durante l'installazione della macchina.

S.C.M. S.r.l.

Sede Legale e Operativa:
Via Cerchia di S.Egidio, 890
47521 Cesena (FC)
Tel. (+39) 0547 600232

Direzione e Coordinamento di Horsa S.p.A.

Filiale di Rimini:
Via Malpasso, 1707
47842 S.Giovanni in Marignano (RN)

Filiale di Bologna:
Via E.Mattei, 7
40069 Zola Predosa (BO)
Tel. (+39) 051 758503



8. Domande Frequenti

Premessa per chiedere supporto SCM: avere sempre a portata di mano l'ID SCM che si trova sull'etichetta apposta alla macchina. Se non dovesse esserci nessuna etichetta contattare via mail/telefono SCM per avvisare della mancanza, così che il personale SCM possa procedere ad identificazione della macchina con Etichetta SCM

- La macchina segnala toner in esaurimento:
Verificare di avere a portata di mano il toner nuovo e sostituirlo solo quando la macchina si fermerà per toner esausto. Non procedere a rimozione e scuotimento del toner a bordo macchina.
- La macchina segnala Vaschetta Recupero Toner Pieno
Richiedere a SCM, tramite portale, sito, mail, il reintegro della Vaschetta Recupero Toner. Se macchina Kyocera la Vaschetta Recupero Toner è o il toner esausto o si trova nella confezione del toner. Nel caso di vaschetta presente nella confezione del toner, è consigliabile appattare la vaschetta nel mobiletto della Multifunzione o in ufficio in luogo conosciuto e facilmente reperibile, non appena viene consegnato il nuovo toner.
- La macchina ha malfunzionamenti o segnala errori
Richiedere assistenza tecnica a SCM tramite portale, sito, mail.
- Sono il Referente MFP e mi arriva mail informativa dal sistema automatico SCM
Prendo atto del testo della mail e procedo di conseguenza
- Sono il Referente MFP e mi arriva richiesta Lettura Contatori
Prendo visione dell' ID SCM della/e macchine per le quali devo inviare contatori, vado a bordo macchina e stampo il report contatori che allegherò alla mail che invierò a SCM con oggetto: Lettura Contatori ID SCM xxxxxx ed allego la stampa del report contatori. Se ho problemi a reperire la stampa contatori, invio mail ad assistenza@horsa.it per chiedere supporto alla lettura contatori.

S.C.M. S.r.l.

Sede Legale e Operativa:
Via Cerchia di S.Egidio, 890
47521 Cesena (FC)
Tel. (+39) 0547 600232

Direzione e Coordinamento di Horsa S.p.A.

Filiale di Rimini:
Via Malpasso, 1707
47842 S.Giovanni in Marignano (RN)

Filiale di Bologna:
Via E.Mattei, 7
40069 Zola Predosa (BO)
Tel. (+39) 051 758503



9. Nota Bene

Consigliamo vivamente l'utilizzo del Servizio di Monitoraggio che viene fornito in comodato d'uso gratuito, così da semplificare tutti i processi legati al riordino toner e fatturazione automatica.

Per attivare tale servizio o per riattivarlo a seguito modifiche IT (Server, PC, Router, Firewall, Antivirus, etc. etc.) chiedere supporto inviando richiesta alla casella supportosistemistico.scm@horsa.it

Ricordiamo inoltre che tutte le richieste possono essere inviate, tramite:

- Accesso al sito www.scmufficio.com tasto PORTALE SCM> RICHIEDI ASSISTENZA
- Accesso al sito www.scmufficio.com tasto RICHIEDI ASSISTENZA
- Mail alla casella di posta assistenza.scm@horsa.it

Per qualsiasi disservizio causato da personale/processi SCM è a disposizione casella di posta SCM-reclami@horsa.it che viene gestita dalla Direzione SCM come da procedure ISO:9001/15

S.C.M. S.r.l.

Sede Legale e Operativa:
Via Cerchia di S.Egidio, 890
47521 Cesena (FC)
Tel. (+39) 0547 600232

Direzione e Coordinamento di Horsa S.p.A.

Filiale di Rimini:
Via Malpasso, 1707
47842 S.Giovanni in Marignano (RN)

Filiale di Bologna:
Via E.Mattei, 7
40069 Zola Predosa (BO)
Tel. (+39) 051 758503