

Использование совместимых расходных материалов может стать причиной серьезных поломок печатающей техники.

Исходные параметры:

Заказчик:	Муниципальное учреждение культуры (г. Санкт-Петербург).
Период работы:	Июль 2017 г.
Основной парк печатающей техники:	Однотипный. Принтеры HP LaserJet Pro P1102 и МФУ HP LaserJet Pro 400 M1132.
Количество объектов обслуживания:	1

Услуга:

- Ремонт принтера HP LaserJet Pro P1102, подготовка экспертного заключения для обоснования перехода на оригинальные или восстановленные расходные материалы.

Основные требования:

- Оперативный ремонт вышедшего из строя печатающего устройства при минимуме финансовых затрат.

Старт проекта:

Клиент обратился в «ВЕНЕТА СИСТЕМ» с нестандартной поломкой аппарата: отказ печати, связанный с застреванием картриджа в принтере.

В процессе диагностики выяснилось, что заказчик использовал совместимые универсальные расходные материалы, т. н. 285 картриджи для принтеров HP.

Отличительная особенность данной модели: для «универсальности» производитель внес изменения в конструкцию, оставив на картридже направляющие для правильной установки в принтер только с одной стороны.

С другой стороны картриджа одна из направляющих подвижна. Из-за этого пользователи часто не могут правильно установить такие расходные материалы в аппарат, допускают перекосы, что в свою очередь может спровоцировать поломку принтера.

В данном случае, при установке картриджа клиент повредил рычаг колодки считывания чипа и загнул ряд контактов, что привело к застреванию картриджа в аппарате.

Проблемные зоны:



Рычаг колодки считывания чипа не является ресурсной деталью.

Производителем не допускается вероятность подобной поломки (при использовании оригинальных расходных материалов). В продаже и под заказ рычаг колодки считывания чипа отсутствует.

Что сделали:



Все необходимые для восстановления работоспособности устройства комплектующие оказались в наличии на собственном складе «ВЕНЕТА СИСТЕМ». Был произведен ремонт аппарата. Принтер возвращен заказчику в полностью исправном состоянии.



Также подготовлено экспертное заключение, подтверждающее, что причиной поломки стало использование совместимых расходных материалов. Даны рекомендации по использованию оригинальных или восстановленных картриджей.

Результат:



Квалифицированный ремонт печатающего устройства помог заказчику избежать крупных финансовых затрат на покупку нового принтера.

Во избежании подобных поломок в будущем клиент отказался от использования совместимых расходных материалов.

В настоящее время «ВЕНЕТА СИСТЕМ» реализует долгосрочный контракт по восстановлению картриджей для печатающей техники данного заказчика.