

FAQ – Domande frequenti

19 Maggio 2020

Questo documento tratta domande comuni sulla risposta di Lexmark alla rapida evoluzione della situazione COVID-19

PIANO DI CONTINUITA' OPERATIVA

Chi è responsabile della gestione della situazione COVID-19 in Lexmark?

Il team multidisciplinare di gestione delle crisi globale di Lexmark sta monitorando e gestendo in modo proattivo la risposta dell'azienda alla rapida evoluzione della situazione COVID-19. Questo team riporta direttamente al consiglio di amministrazione di Lexmark.

Lexmark ha piani di continuità operativa testati e aggiornati?

Sì. Lexmark ha piani di continuità operativa globale che comprendono tutti gli aspetti delle nostre operazioni, inclusi i nostri partner di produzione e fornitori chiave, nonché scenari in cui il personale non è in grado di raggiungere i luoghi di lavoro o visitare i siti dei clienti. Questi piani vengono periodicamente rivisti e testati dallo staff Lexmark e da consulenti esterni. I piani di continuità operativa di Lexmark sono progettati per aiutare a garantire che possiamo continuare a fornire, ai nostri clienti e partner, i livelli di servizio richiesti.

I piani di continuità operativa includono i fornitori?

Sì. Lexmark ha piani di continuità operativa per tutti i partner di produzione e fornitori chiave. Siamo a stretto contatto con questi fornitori mentre monitoriamo la situazione di COVID-19.

I subappaltatori o fornitori terze parti che forniscono prodotti e servizi sono inclusi nei piani di continuità operativa di Lexmark?

Sì. I fornitori di terze parti che forniscono a Lexmark prodotti e servizi sono inclusi nei nostri piani di continuità operativa.

CATENA DI DISTRIBUZIONE E MAGAZZINO

Lexmark sta riscontrando problemi di magazzino e nella catena di distribuzione?

Le informazioni aggiornate relativamente alla catena di distribuzione e al magazzino sono disponibili [qui](#).

CUSTOMER SERVICE

Sono in atto piani di pandemia per coprire una riduzione della forza lavoro o la chiusura delle strutture? Lavorare da remoto è un'opzione praticabile?

Sì. Lexmark ha molti dipendenti in tutto il mondo che lavorano regolarmente in remoto. I nostri dipendenti sono abituati a utilizzare le tecnologie per collaborare attivamente con i colleghi Lexmark, nonché con clienti, partner e fornitori. Come parte del nostro piano di continuità aziendale, testiamo regolarmente la capacità dei nostri dipendenti di lavorare in remoto per adempiere ai nostri impegni contrattuali.

Lexmark ha in programma di continuare a fornire il livello di servizio contrattuale in caso di quarantena?

In caso di quarantena, Lexmark rispetterà tutti i mandati governativi e le politiche dei clienti applicabili. Se ciò influisse sulla nostra capacità di servire i clienti, i vostri account manager vi avviseranno. Tuttavia, il nostro processo di diagnostica e i centri di assistenza tecnica globale qualificati consentono di risolvere al telefono un'alta percentuale di problemi segnalati dai clienti senza dover inviare un tecnico. Inoltre, molti dei nostri componenti possono essere facilmente sostituiti dal cliente, quindi possiamo spedire queste parti di ricambio per l'auto-manutenzione dei dispositivi.

Come viene gestita la distribuzione delle parti di ricambio in situazioni di emergenza?

La rete di ricambi Lexmark è composta da tre centri di distribuzione primari situati in Nord America, EMEA e Asia, oltre 150 sedi di approvvigionamento avanzato, piccoli centri di distribuzione specifici per paese e magazzini distribuiti tra vari partner di servizi in aree geografiche specifiche. In caso di emergenza in cui i fornitori di servizi, i centri di distribuzione a livello nazionale o le sedi di approvvigionamento non fossero in grado di supportare le esigenze di un cliente, i tre centri di distribuzione principali sono in grado di accelerare le singole spedizioni in qualsiasi parte del mondo utilizzando i partner di spedizione di Lexmark.

SALUTE & SICUREZZA

In che modo Lexmark contribuisce a garantire la salute e la sicurezza dei propri dipendenti?

La salute e la sicurezza dei nostri dipendenti, compreso il personale viaggiante che visita i siti dei clienti, è sempre una priorità assoluta. Il team Lexmark Global Security lavora a stretto contatto con il governo e altri funzionari per contribuire a garantire la sicurezza dei nostri dipendenti, sia nelle nostre strutture che durante il viaggio. Questo coordinamento è stato intensificato in risposta all'epidemia di COVID-19. Le nostre pratiche si basano sulle raccomandazioni delle autorità di ciascun paese. A livello globale, abbiamo istituito restrizioni di viaggio e una politica di auto-quarantena / lavoro da casa.

Quali sono le linee guida per l'auto-quarantena?

Lexmark ha implementato una politica di auto-quarantena a livello globale. I dipendenti che hanno viaggiato in aree colpite (definite come rischio di livello 3 dai Centri statunitensi per il Controllo delle Malattie) devono lavorare da casa per i 14 giorni successivi. I dipendenti che manifestano sintomi devono lavorare da casa fino a 14 giorni dopo la scomparsa dei sintomi.

Alla luce della situazione COVID-19, Lexmark ha intensificato la sua politica sui visitatori?

Sì. L'attuale politica sui visitatori è disponibile [qui](#).

Quali misure sono in atto per il personale che lavora fisicamente nei siti dei clienti?

Il team Lexmark Global Security lavora a stretto contatto con il governo e altri funzionari per contribuire a garantire la salute e la sicurezza dei nostri dipendenti, clienti e fornitori. Questo coordinamento è stato intensificato in risposta all'epidemia di COVID-19 e le politiche specifiche variano in base alle raccomandazioni ufficiali di ciascun paese. Durante le visite a clienti o partner commerciali, abbiamo raccomandato a dipendenti e appaltatori Lexmark di conformarsi alle politiche Lexmark specifiche di ciascun paese e di essere conformi, nonché aderire, alle politiche dei clienti e dei partner stessi.

Quali politiche ha adottato Lexmark in merito al trasferimento di virus sul prodotto fisico?

I consigli per la pulizia dei dispositivi Lexmark sono disponibili [qui](#).

È possibile l'uso di una penna stilo capacitiva per utilizzare un dispositivo Lexmark?

Sì. Qualsiasi penna stilo capacitiva a punta morbida, di colore scuro, che può essere utilizzata su un tablet, funzionerà bene su qualsiasi stampante e multifunzione Lexmark.

Il virus può essere trasmesso tramite i prodotti spediti?

Secondo il [Centro di Controllo delle Malattie](#), "a causa della scarsa sopravvivenza di questi coronavirus sulle superfici, la probabilità del rischio di diffusione, da prodotti o imballaggi che vengono spediti per diversi giorni o settimane a temperatura ambiente, è molto bassa". Il Centro di Controllo delle Malattie aggiunge che attualmente non ci sono prove a supporto della trasmissione di COVID-19 tramite merci importate e non vi sono stati casi di COVID-19 negli Stati Uniti associati a merci importate. Le istruzioni per la pulizia dei dispositivi Lexmark sono disponibili [qui](#).

COMUNICAZIONE

Avete un piano di comunicazione per tenere informati dipendenti e clienti sull'evoluzione delle circostanze?

Siamo consapevoli che la situazione è molto dinamica e abbiamo in atto piani per tenere informati dipendenti e clienti. Il nostro team multidisciplinare globale di gestione delle crisi si riunisce regolarmente per garantire che il team sia a conoscenza di eventuali cambiamenti della situazione e di qualsiasi impatto sulle nostre operazioni. Le dichiarazioni vengono quindi pubblicate successivamente per tenere informati dipendenti, clienti e partner sui cambiamenti della situazione. Queste dichiarazioni possono essere trovate [qui](#).

Come verrà avvisato di qualsiasi potenziale impatto sulla mia attività?

I nostri piani di continuità aziendale sono progettati per garantire che possiamo continuare a soddisfare le esigenze dei clienti. In caso di cambiamenti, il tuo account manager ti contatterà direttamente.

Dove posso trovare le risposte ad altre domande?

Se le tue domande non fossero state affrontate qui, contatta il tuo account manager o la mail status.update@lexmark.com.