

English



Español



Português



HP TECHNICIAN STUDY, LA-2020

HP LaserJet Users Who Have Experience Using Both Original HP and Non-HP Toner Cartridges

March 2020

EXECUTIVE SUMMARY

This study examines the experiences of 250 HP ServiceOne Partners who were either technicians or technician managers who provide on-site or off-site service for HP LaserJet printers in Latin America. Specifically, in:

> Argentina, Chile, Colombia, Mexico, or Peru

The technicians and managers have at least 6 months of experience servicing HP color or monochrome (mono) LaserJet printers and have serviced HP color or mono LaserJet printers with both Original HP and non-HP cartridges installed in the past 12 months.

250 respondents were surveyed, and 322 surveys were completed. Some respondents qualified for both the color and mono surveys. 249 companies participated. Respondents serviced 51,529 printers in the last year.

Overall, the study found that a majority of technicians report that using Original HP toner cartridges instead of non-HP toner cartridges can reduce the number of service calls on HP LaserJet printers. In particular, 89% of technicians said that using Original HP toner cartridges is important or essential in minimizing service calls. Furthermore, many technicians think that using non-HP toner cartridges may shorten the life of the printer. Not surprisingly, most technicians recommend using Original HP toner cartridges over non-HP cartridges for use in HP LaserJet printers.

OBJECTIVES AND METHODS

HP ServiceOne Partners:

- > Deliver services that support the HP hardware portfolio of commercial and enterprise technologies.
- > Handle any break/fix support issues across both enterprise and commercial HP technologies.
- > Meet HP's most rigorous technical certification requirements.
- > Can sell Original HP supplies and/or non-HP supplies.

RESEARCH OBJECTIVES

Quantify and assess:

- > The types of problems and frequency of service calls associated with the use of non-HP cartridges compared with Original HP cartridges.
- > The impact of using Original HP cartridges on reducing service calls.
- > The impact of printer maintenance kits and printer cleanliness when a non-HP cartridge is used compared with an Original HP cartridge.
- > The impact on the life of the printer when non-HP cartridges are used.
- > Whether HP ServiceOne Partners are more or less likely to recommend Original HP cartridges than they are to recommend non-HP cartridges, and why.

RESEARCH APPROACH

20-minute phone surveys conducted from October-November 2019 with respondents who:

- > Live in Argentina, Chile, Colombia, Mexico or Peru.
- > Are 18 years or older.
- > Are certified technicians who provide on-site or off-site service for HP LaserJet printers.
- > Have at least 6 months of experience servicing HP color or mono LaserJet printers, and have serviced an HP color or mono LaserJet printer with an Original HP and non-HP cartridge installed in the past 12 months.

RESPONDENT INFORMATION

- > 250 respondents were surveyed, and 322 surveys were completed. Some respondents qualified for both the color and mono surveys.
- > 249 companies participated.
- > Respondents serviced 51,529 printers in the last year.

	Argentina	Chile	Colombia	Mexico	Peru	Total
Total	49	44	59	145	24	322
Mono	21	20	35	71	13	160
Color	28	24	24	74	12	162

FINDINGS

Major Study results:

- > 85% of technicians surveyed recommend Original HP toner cartridges.
- > 72% of technicians surveyed recommend Original HP toner cartridges because they have the best print quality, are the most reliable, and require less service.
- > 77% of technicians surveyed recommend Original HP toner cartridges because they have the best print quality.
- > Almost 80% (79%) of technicians surveyed recommend Original HP toner cartridges because they are the most reliable.
- > 72% of technicians surveyed recommend Original HP toner cartridges because they require less service.
- > 89% of technicians said that using Original HP toner cartridges is important or essential in minimizing service calls.
- > Printer technicians are almost 4 times (3.7x) as likely to service a printer due to problems caused by non-HP toner cartridges compared to Original HP cartridges.
- > On average 43% of service calls for HP LaserJet printers are due to problems caused by non-HP cartridges.
- > Nearly 80% (79%) of technicians said HP LaserJet printers using non-HP toner cartridges required more service than those using Original HP cartridges
- > 72% of technicians said HP LaserJet printers using non-HP toner cartridges required more cleaning, repairs and replacements than those using Original HP cartridges.
- > 92% (Over 90%) of technicians said they clean the HP LaserJet printer more often when non-HP toner cartridges are used, and 60% said they clean it at least twice as often.
- > 87% of technicians said using Original HP cartridges helps reduce service costs associated with cartridge issues and service calls.
- > 82% of printer technicians said that using non-HP cartridges in HP LaserJet printers shortens the life of the printer due to problems such as toner leaks, printer mechanism breakdowns, toner sticking to the fuser and dirt and dust in the printer.
- > Printer technicians reported that almost 30% (28%) of the problems caused by non-HP cartridges resulted in damage to the printer.
- > Printer technicians reported that almost 30% (29%) of the problems caused by non-HP toner cartridges are due to cartridge failures.
- > Printer technicians reported that almost 45% (43%) of problems caused by non-HP cartridges are caused by print quality issues such as streaks and smears.
- > Printer technicians reported that 57% (more than half, more than 50%, almost 60%) of the problems caused by non-HP toner cartridges are cartridge failures and printer damage.

- > More than 90% (92%) of printer technicians use Original HP maintenance kits.
- > 82% of technicians who use Original HP maintenance kits said they have longer life than non-HP maintenance kits.
- > 63% of printer technicians who use Original HP maintenance kits and parts said they are more reliable than non-HP maintenance kits.
- > Almost 90% (89%) of technicians said they replace the maintenance kits in HP LaserJet printers more often when non-HP toner cartridges are used, and 49% said they replace them at least twice as often.
- > Printer technicians are more than twice (2.4x) as likely to make a service call due to the use of non-HP maintenance kits compared to customers using Original HP
- > On average 41% of service calls on HP LaserJet printers are due to problems caused by non-HP maintenance kits
- > Printer technicians recommend Original HP over non-HP toner cartridges because...
 - 78% said HP cartridges are the most reliable.
 - 76% said HP cartridges have the best print quality.
 - 71% said HP cartridges require less service.
 - 58% said HP cartridges offer a better value

SERVICE CALL TIME AND COST

- > On average, how much is your trip charge? \$10.21 (*conversions made 1/7/2020)
- > On average, how much do you charge a customer for an average on site printer repair, not including parts fees, when it is not covered by warranty? \$31.11 (*conversions made 1/7/2020)
- > On average, about how many minutes does it take you to travel to a customer site when you're going to service a color/monochrome? 42.7 minutes
- > Once you're at a customer's site, about how many minutes, on average, including time spent both diagnosing and resolving the problem in your response, does it take you to service a problem caused by a color/mono cartridge? 49.8 minutes

ABOUT ESCALENT

[Escalent](https://www.escalent.com) is a top human behavior and analytics firm specializing in industries facing disruption and business transformation. As catalysts of progress for more than 40 years, we tell stories that transform data and insight into a profound understanding of what drives human beings. And we help businesses turn those drivers into actions that build brands, enhance customer experiences and inspire product innovation. Visit [escalent.co](https://www.escalent.co) to see how we are helping shape the brands that are reshaping the world.

ESTUDIO A CARGO DE TÉCNICO DE HP, LA-2020

Usuarios de HP LaserJet que tienen experiencia con el uso de cartuchos originales HP y cartuchos que no son HP

Marzo de 2020

RESUMEN EJECUTIVO

Este estudio examina las experiencias de 250 socios de HP ServiceOne, tanto técnicos como gerentes técnicos, que prestan servicios en las instalaciones y fuera de ellas para impresoras HP LaserJet en América Latina. Específicamente en:

> Argentina, Chile, Colombia, México o Perú

Los técnicos y gerentes tienen al menos 6 meses de experiencia en servicio técnico a impresoras HP LaserJet a color o monocromáticas (mono) y han realizado servicios de reparación y mantenimiento a impresoras LaserJet con cartuchos originales HP y cartuchos que no son HP en los últimos 12 meses.

Se encuestaron 250 participantes y se completaron 322 encuestas. Algunos participantes calificaban para las encuestas sobre impresoras a color y monocromáticas. Participaron 249 compañías. Los participantes brindaron servicios técnicos a 51 529 impresoras durante el último año.

En general, el estudio concluyó que la mayoría de los técnicos informan que usar cartuchos de tóner originales HP en lugar de cartuchos de otros proveedores puede reducir el número de llamadas al servicio técnico en las impresoras HP LaserJet. En particular, el 89 % de los técnicos dijo que usar cartuchos originales HP es importante o esencial para minimizar las llamadas al servicio técnico. Asimismo, muchos técnicos piensan que usar cartuchos de tóner que no son HP puede reducir la vida útil de la impresora. No es de extrañar que la mayoría de los técnicos recomienden usar cartuchos de tóner originales HP en lugar de cartuchos que no son HP en las impresoras HP LaserJet.

OBJETIVOS Y MÉTODOS

Socios de HP ServiceOne que:

- > Brinden servicios que respalden el portafolio de hardware HP de tecnologías comerciales y empresariales.
- > Manejen cualquier problema de soporte de fallas/reparación en tecnologías HP comerciales y empresariales.
- > Cumplan con los requisitos más rigurosos de HP de certificación técnica.
- > Puedan vender consumibles originales HP o que no son HP.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Cuantificar y evaluar:

- > Los tipos de problemas y la frecuencia de llamadas al servicio técnico asociados con el uso de cartuchos que no son HP en comparación con cartuchos originales HP.
- > El impacto de usar cartuchos originales HP en la reducción de las llamadas al servicio técnico.
- > El impacto de los kits de mantenimiento de impresoras y la limpieza de la impresora cuando se usa un cartucho que no es HP en comparación con un cartucho original HP.
- > El impacto en la vida útil de la impresora cuando se usan cartuchos que no son HP.
- > Si es más o menos probable que los socios de HP ServiceOne recomienden cartuchos originales HP en lugar de recomendar cartuchos que no son HP y por qué.

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Encuestas telefónicas de 20 minutos realizadas entre octubre y noviembre de 2019 con participantes que:

- > Viven en Argentina, Chile, Colombia, México o Perú.
- > Son mayores de 18 años.
- > Son técnicos certificados que proporcionan servicio de reparación y mantenimiento en las instalaciones o fuera de ellas para impresoras HP LaserJet.
- > Tienen al menos 6 meses de experiencia brindando servicio técnico a impresoras HP LaserJet a color o monocromáticas y han brindado servicio técnico a una impresora HP LaserJet que tenga cartuchos originales HP o cartuchos que no son de HP instalados en los últimos 12 meses.

INFORMACIÓN SOBRE LOS PARTICIPANTES

- > Se encuestaron 250 participantes y se completaron 322 encuestas. Algunos participantes calificaban para las encuestas sobre impresoras a color y monocromáticas.
- > Participaron 249 compañías.
- > Los participantes brindaron servicios técnicos a 51 529 impresoras durante el último año.

	Argentina	Chile	Colombia	México	Perú	Total
Total	49	44	59	145	24	322
Monocromáticas	21	20	35	71	13	160
Color	28	24	24	74	12	162

RESULTADOS

Principales resultados del estudio:

- > El 85 % de los técnicos encuestados recomendó cartuchos de tóner originales HP.
- > El 72 % de los técnicos encuestados recomendó cartuchos de tóner originales HP porque brindan la mejor calidad de impresión, son los más confiables y requieren menos servicio técnico.
- > El 77 % de los técnicos encuestados recomendó cartuchos de tóner originales HP porque brindan la mejor calidad de impresión.
- > Casi el 80 % (79 %) de los técnicos encuestados recomendó los cartuchos de tóner originales HP porque son los más confiables.
- > El 72 % de los técnicos encuestados recomendó cartuchos de tóner originales HP porque requieren menos servicio técnico.
- > El 89 % de los técnicos dijo que usar cartuchos de tóner originales HP es importante o esencial para minimizar las llamadas al servicio técnico.
- > Es casi 4 veces (3,7 veces) más probable que los técnicos de impresoras tengan que prestar servicio técnico a una impresora debido a problemas causados por cartuchos de tóner que no son HP en comparación con cartuchos originales HP.
- > En promedio, el 43 % de las llamadas al servicio técnico para las impresoras HP LaserJet se deben a problemas causados por cartuchos que no son HP.
- > Cerca del 80 % (79 %) de los técnicos dijo que las impresoras HP LaserJet que usan cartuchos que no son HP requirieron más servicio técnico que las que usan cartuchos originales HP.
- > El 72 % de los técnicos dijo que las impresoras HP LaserJet que usan cartuchos que no son HP requirieron más limpieza y repuestos que las que usan cartuchos originales HP.
- > El 92 % (más del 90 %) de los técnicos dijeron que limpian con mayor frecuencia las impresoras HP LaserJet cuando se usan cartuchos que no son HP y el 60 % dijo que las limpian con al menos el doble de frecuencia.
- > El 87 % de los técnicos dijo que usar cartuchos originales HP ayuda a reducir los costos de servicio técnico asociados con los problemas de cartuchos y las llamadas al servicio técnico.
- > El 82 % de los técnicos de impresoras dijo que usar cartuchos que no son HP en impresoras HP LaserJet acorta la vida útil de la impresora debido a problemas como filtraciones de tóner, fallas del mecanismo de impresión, adherencia del tóner al fusor y suciedad y polvo en la impresora.
- > Los técnicos de impresoras informaron que casi el 30 % (28 %) de los problemas causados por los cartuchos que no son HP provocaron daños a la impresora.
- > Los técnicos de impresoras informaron que casi el 30 % (29 %) de los problemas causados por los cartuchos de tóner que no son HP se deben a fallas del cartucho.
- > Los técnicos de impresoras informaron que casi el 45 % (43 %) de los problemas causados por los cartuchos que no son HP se deben a problemas en la calidad de la impresión, como manchas y rayas.

- > Los técnicos de impresoras informaron que el 57 % (más de la mitad, más del 50 %, casi el 60 %) de los problemas causados por los cartuchos de tóner que no son HP son fallas del cartucho y daños en la impresora.
- > Más del 90 % (92 %) de los técnicos de impresoras usan kits de mantenimiento originales HP.
- > El 82 % de los técnicos que usan kits de mantenimiento originales HP dijo que tienen mayor vida útil que los kits de mantenimiento que no son HP.
- > El 63 % de los técnicos de impresoras que usan kits de mantenimiento y piezas originales HP dijo que son más confiables que los kits de mantenimiento que no son HP.
- > Casi el 90 % (89 %) de los técnicos dijo que reemplazan los kits de mantenimiento en las impresoras HP LaserJet con mayor frecuencia cuando se usan cartuchos que no son HP y el 49 % dijo que los reemplazan con el doble de frecuencia.
- > Es más de dos veces más probable (2,4 veces) que los técnicos de impresoras hagan llamadas al servicio técnico debido al uso de kits de mantenimiento que no son HP en comparación con los clientes que usan kits originales HP.
- > En promedio, el 41 % de las llamadas al servicio técnico en las impresoras HP LaserJet se debe a problemas causados por kits de mantenimiento que no son HP.
- > Los técnicos de impresoras recomiendan los cartuchos de tóner originales HP en vez de los que no son HP porque...
 - El 78 % dijo que los cartuchos HP son más confiables.
 - El 76 % dijo que los cartuchos HP tienen la mejor calidad de impresión.
 - El 71 % dijo que los cartuchos HP requieren menos servicio técnico.
 - El 58 % dijo que los cartuchos HP ofrecen mejor relación precio calidad

TIEMPO Y COSTO DE LA LLAMADA AL SERVICIO TÉCNICO

- > En promedio, ¿cuánto es su costo de viaje? USD 10.21 (*conversiones hechas el 07/01/2020)
- > En promedio, ¿cuánto le cobra a un cliente por una reparación general en las instalaciones, sin incluir el precio de las piezas, cuando no está cubierta por la garantía? USD 31.11 (*conversiones hechas el 07/01/2020)
- > En promedio, ¿cuántos minutos tarda en viajar a las instalaciones de un cliente cuando va a dar servicio técnico a una impresora a color/monocromática? 42,7 minutos
- > Una vez que está en las instalaciones del cliente, ¿cuántos minutos, en promedio, incluido el tiempo empleado en diagnosticar y resolver el problema, le lleva atender un problema causado por un cartucho a color/monocromático? 49,8 minutos



ACERCA DE ESCALENT

Escalent es una firma de análisis y comportamiento humano de primer nivel que se especializa en los sectores que enfrentan alteraciones y transformaciones en los negocios. Como catalizadores del progreso durante más de 40 años, contamos historias que transforman datos y perspectivas en una profunda comprensión de lo que impulsa a los seres humanos. Además, ayudamos a las empresas a convertir esos impulsores en acciones que desarrollen marcas, mejoren las experiencias del cliente e inspiren la innovación de productos. Visite escalent.co para descubrir cómo ayudamos a dar forma a las marcas que están transformando el mundo.

ESTUDO TÉCNICO HP, LA-2020

Usuários da HP LaserJet com experiência no uso de cartuchos de toner originais da HP e cartuchos de toner que não são da HP

Março de 2020

RESUMO EXECUTIVO

Este estudo analisa a experiência de 250 parceiros HP ServiceOne que são técnicos, ou gerentes técnicos, e que fornecem assistência no local ou fora do local para impressoras HP LaserJet na América Latina. Especificamente:

> Argentina, Chile, Colômbia, México ou Peru.

Os técnicos e gerentes têm no mínimo seis meses de experiência em assistência a impressoras HP LaserJet coloridas ou monocromáticas (mono) e, nos últimos 12 meses, prestaram serviços de manutenção a impressoras HP LaserJet coloridas ou monocromáticas com cartuchos originais HP e cartuchos que não são da HP.

Foram entrevistados 250 participantes e foram realizadas 322 pesquisas. Alguns participantes se qualificaram para ambas as pesquisas: impressoras coloridas e monocromáticas. Participaram 249 empresas. Os participantes forneceram assistência a 51.529 impressoras no último ano.

No geral, o estudo concluiu que a maioria dos técnicos relata que o uso de cartuchos de toner originais HP em vez de cartuchos de toner que não são da HP pode reduzir o número de chamadas de serviço para impressoras HP LaserJet. Em especial, 89% dos técnicos disseram que o uso de cartuchos de toner originais HP é importante ou essencial para reduzir as chamadas de serviço. Além disso, muitos técnicos acreditam que o uso de cartuchos de toner que não são da HP pode reduzir a vida útil da impressora. Não surpreende, portanto, que a maioria dos técnicos recomende o uso de cartuchos de toner originais HP em vez de cartuchos que não são da HP em impressoras HP LaserJet.

OBJETIVOS E MÉTODOS

Os parceiros HP ServiceOne:

- > Fornecem serviços que dão suporte ao portfólio de hardware HP de tecnologias comerciais e empresariais.
- > Resolvem quaisquer problemas de interrupção/reparo de tecnologias empresariais e comerciais da HP.
- > Atendem aos mais rigorosos requisitos de certificação técnica da HP.
- > Podem vender suprimentos originais HP e/ou suprimentos que não são da HP.

OBJETIVOS DA PESQUISA

Quantificar e avaliar:

- > Os tipos de problemas e a frequência das chamadas de serviço associados ao uso de cartuchos que não são da HP, em comparação com cartuchos originais HP.
- > O impacto do uso de cartuchos originais HP na redução de chamadas de serviço.
- > O impacto dos kits de manutenção e da limpeza da impressora quando é utilizado um cartucho que não é da HP, em comparação com um cartucho original HP.
- > O impacto na vida útil da impressora quando cartuchos que não são da HP são usados.
- > A probabilidade de os parceiros HP ServiceOne recomendarem cartuchos originais HP em comparação a cartuchos que não são da HP e por qual motivo.

ABORDAGEM DA PESQUISA

Pesquisas de 20 minutos feitas por telefone, de outubro a novembro de 2019, com participantes que:

- > Morassem na Argentina, Chile, Colômbia, México ou Peru.
- > Tivessem pelo menos 18 anos de idade.
- > Fossem técnicos certificados que fornecem assistência no local ou fora do local a impressoras HP LaserJet.
- > Tivessem no mínimo seis meses de experiência em assistência a impressoras HP LaserJet coloridas ou monocromáticas e tivessem atendido impressoras HP LaserJet coloridas ou monocromáticas com cartucho original HP ou que não é da HP nos últimos 12 meses.

INFORMAÇÕES DOS PARTICIPANTES

- > Foram entrevistados 250 participantes e foram realizadas 322 pesquisas. Alguns participantes se qualificaram para ambas as pesquisas: impressoras coloridas e monocromáticas.
- > Participaram 249 empresas.
- > Os participantes forneceram assistência a 51.529 impressoras no último ano.

	Argentina	Chile	Colômbia	México	Peru	Total
Total	49	44	59	145	24	322
Monocromática	21	20	35	71	13	160
Colorida	28	24	24	74	12	162

CONCLUSÕES

Principais resultados do estudo:

- > 85% dos técnicos pesquisados recomendam cartuchos de toner originais HP.
- > 72% dos técnicos pesquisados recomendam cartuchos de toner originais HP por apresentarem a melhor qualidade de impressão, por serem os mais confiáveis e por exigirem menos assistência.
- > 77% dos técnicos pesquisados recomendam cartuchos de toner originais HP por apresentarem a melhor qualidade de impressão.
- > Quase 80% (79%) dos técnicos pesquisados recomendam cartuchos de toner originais HP por serem os mais confiáveis.
- > 72% dos técnicos pesquisados recomendam cartuchos de toner originais HP por exigirem menos assistência.
- > 89% dos técnicos disseram que o uso de cartuchos de toner originais HP é importante ou essencial para reduzir o número de chamadas de serviço.
- > Os técnicos prestam quase quatro vezes (3,7x) mais serviços de manutenção a uma impressora com problemas causados por cartuchos de toner que não são da HP, em comparação com cartuchos originais HP.
- > Em média, 43% das chamadas de serviço para impressoras HP LaserJet ocorrem por conta de problemas causados por cartuchos que não são da HP.
- > Aproximadamente 80% (79%) dos técnicos disseram que as impressoras HP LaserJet que usam cartuchos de toner que não são da HP exigiram mais manutenção do que as que usam cartuchos originais HP.
- > 72% dos técnicos disseram que as impressoras HP LaserJet que usam cartuchos de toner que não são da HP exigiram mais limpeza, reparos e substituições do que aquelas que usam cartuchos originais HP.
- > 92% (mais de 90%) dos técnicos disseram que fazem limpeza com mais frequência nas impressoras HP LaserJet que utilizam cartuchos de toner que não são da HP, e 60% disseram que as limpam no mínimo duas vezes mais.
- > 87% dos técnicos disseram que o uso de cartuchos originais HP ajuda a reduzir custos de manutenção associados a problemas de cartuchos e chamadas de serviço.
- > 82% dos técnicos disseram que o uso de cartuchos que não são da HP nas impressoras HP LaserJet reduz a vida útil da impressora em razão de problemas, como vazamento de toner, quebra no mecanismo da impressora, toner aderido ao fusor e sujeira na impressora.
- > Os técnicos de impressoras relataram que quase 30% (28%) dos problemas causados por cartuchos que não são da HP resultaram em danos à impressora.
- > Os técnicos de impressoras relataram que quase 30% (29%) dos problemas causados por cartuchos de toner que não são da HP ocorreram por falhas nos cartuchos.

- > Os técnicos de impressoras relataram que quase 45% (43%) dos problemas causados por cartuchos que não são da HP ocorreram por conta de problemas na qualidade das impressões, como listras ou manchas.
- > Os técnicos de impressoras relataram que 57% (mais da metade, mais de 50%, quase 60%) dos problemas causados por cartuchos de toner que não são da HP foram falhas nos cartuchos e danos à impressora.
- > Mais de 90% (92%) dos técnicos de impressoras usam kits de manutenção originais HP.
- > 82% dos técnicos que usam kits de manutenção originais HP disseram que estes têm vida útil maior do que os kits de manutenção que não são da HP.
- > 63% dos técnicos de impressoras que usam peças e kits de manutenção originais HP disseram que estes são mais confiáveis do que os kits de manutenção que não são da HP.
- > Quase 90% (89%) dos técnicos disseram que substituem os kits de manutenção nas impressoras HP LaserJet com mais frequência quando cartuchos de toner que não são da HP são usados, e 49% disseram que os substituem, pelo menos, duas vezes mais.
- > Os técnicos de impressoras têm a probabilidade de fazerem mais que o dobro (2,4x) de chamadas de serviço em razão do uso de kits de manutenção que não são da HP, em comparação com clientes que usam kits originais HP
- > Em média, 41% das chamadas de serviço para impressoras HP LaserJet se dão por conta de problemas causados por kits de manutenção que não são da HP
- > Os técnicos de impressoras recomendam cartuchos de toner originais HP em vez de cartuchos de toner que não são da HP porque...
 - 78% disseram que os cartuchos HP são os mais confiáveis.
 - 76% disseram que os cartuchos HP têm a melhor qualidade de impressão.
 - 71% disseram que os cartuchos HP exigem menos assistência.
 - 58% disseram que os cartuchos HP oferecem um melhor valor

TEMPO E CUSTO DAS CHAMADAS DE SERVIÇO

- > Em média, qual o custo de sua locomoção? US\$ 10,21 (*conversões feitas em 07/01/2020)
- > Em média, quanto você cobra de um cliente pelo reparo de uma impressora no local, sem incluir as taxas de peças, quando não está coberto pela garantia? US\$ 31,11 (*conversões feitas em 07/01/2020)
- > Em média, quantos minutos você gasta para se locomover até o local de um cliente para fornecer assistência a uma impressora colorida/monocromática? 42,7 minutos
- > Quando está no local de um cliente, cerca de quantos minutos, em média, incluindo o tempo gasto para diagnosticar e resolver o problema, você leva para fazer solucionar um problema causado por um cartucho colorido/monocromático? 49,8 minutos



SOBRE A ESCALENT

A [Escalent](https://escalent.co) é uma importante empresa de análise e comportamento humano especializada em indústrias que estejam enfrentando disrupção e transformação nos negócios. Como catalisadores de progresso por mais de 40 anos, contamos histórias que transformam dados e insights em um profundo entendimento do que impulsiona os seres humanos. Nós ajudamos as empresas a transformar esses impulsos em ações que constroem marcas, melhoram as experiências de clientes e inspiram inovações de produtos. Visite escalent.co para ver como estamos ajudando a moldar marcas que estão redefinindo o mundo.