

HP Indigo 商用数字印刷机服务

亚太地区





提升效率、正常运行时间和质量

服务概述

惠普提供一系列支持帮助您进行数字打印业务 - 从现场准备到培训和服务计划, 无所不包。

现场准备

我们与您一起为 HP Indigo 数字印刷机做好现场准备。一位惠普客户工程师将进行综合现场调查, 确认是否对安装的各个方面进行了详细的计划。这包括安装指向 HP IndigoServe 中央数据库的专用网络连接。

培训

惠普培训课程可让操作人员优化功能和 HP Indigo 数字印刷机的投资回报 (ROI), 在有益的学习环境中集成大量的实用练习。

提供的课程包括:

- 第 1 级, 专为 HP Indigo 数字印刷机新手有效而安全地使用印刷机设计。
- 第 2 级, 让有一定经验的操作人员独立地进行例行活动和一些故障排除工作。

安装

惠普客户工程师将数字印刷机安置并安装, 执行所有必要的调整, 然后使其能完全正常工作。

工程师会打印一套名为“客户验收测试程序”(CATP)的测试印刷物, 验证各个方面是否都以最佳状态工作, 并起草“完成安装”(COI)表供您批准。现在数字印刷机就准备好逐渐完全投入生产了。

生产增强支持

在安装后, 操作人员会得到我们技术娴熟实施团队的现场支持, 确认他们能够最大限度地利用好数字印刷机。该实习培训称为生产增强期。

在此期间, 实施团队将与操作人员协作, 从而:

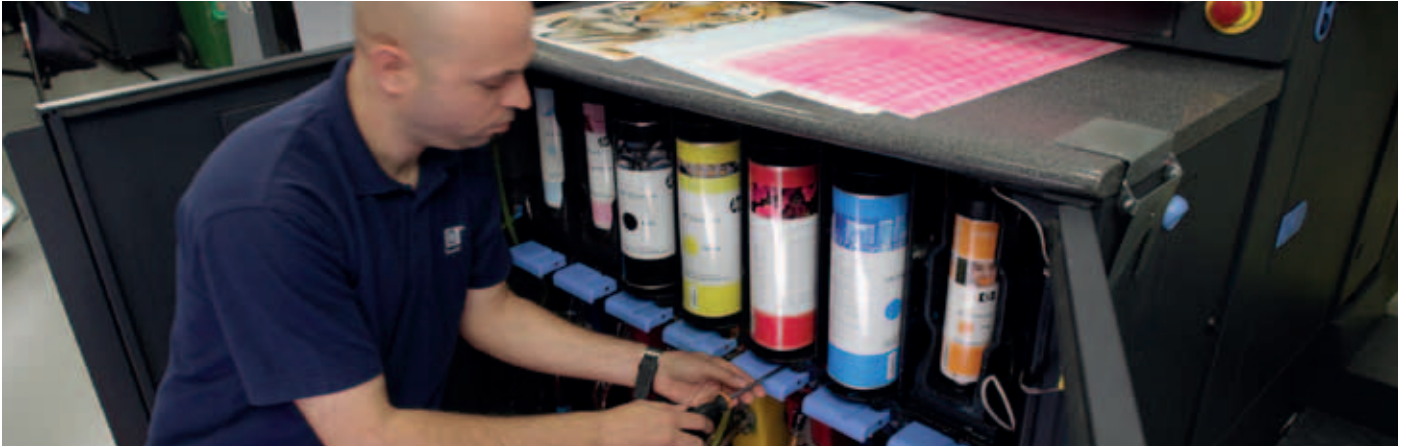
- 强化在正式培训期间学到的技能。
- 提供有关特定客户作业的工作流和生产指导。
- 最大限度地提升印刷机正常工作时间并提高生产率。
- 优化耗材管理。

远程支持

惠普客户互动中心提供由经验丰富的工程师服务的电话支持。他们会采用领先的远程技术工具, 如 HP Indigo Print Care 以迅速解决问题并缩短停机时间。该服务支持的语言有英语和日语(仅针对日本)。

现场支持

如果您的数字印刷机发生无法远程解决的操作问题, 惠普客户互动中心将根据您的位置就近派遣客户工程师来提供现场支持。



支持和服务计划

惠普通过您的经销商为其所有数字印刷机和数字前端 (DFE) 工作流程计算系统提供各种可提升效率的质保期外支持及服务。

合同包括惠普经销商进行的远程支持服务安排、现场支持以及维护、维修和升级服务。出色的灵活性使您可以随意选择惠普支持服务和维护合同，以满足您的具体业务需求。

数字前端 (DFE) 和工作流服务计划

独特的 HP Indigo DFE 系统具有极高的性能、端到端 IT 和印刷管理以及灵活的架构。

HP DFE 服务合同为客户关键任务印刷业务提供强大的安全网，不到一年即可实现投资回报。

增值服务

根据具体情况为客户和经销商提供以下可全面定制的增值服务。当前提供英语版本，如果需要可进行本地化。

- **现场正常运行套件**
确保替换件和材料现场 24x7 可用。
- **营业时间外支持**
延长可访问现场支持或远程支持系统的时间 (13x5) 或提供 24x7 远程支持 (仅限高峰季节支持)。除了新加坡和日本外，有关可用的营业时间外支持，请咨询您当地的经销商。

- **现场生产支持可在限定时间范围内提供**
现场生产支持服务，最高可支持三班倒生产 24x5。
- **色彩管理服务**
惠普的色彩管理服务设计用于帮助您优化色彩质量和一致性，并在您的打印环境中将色彩与其他设备匹配。所有这些工作都将采用 HP Indigo 和关键合作伙伴技术。
- **高峰季节支持**
定期的 HP Indigo 服务合同始终提供最高标准支持，但是某些客户需要在关键业务生产高峰期扩展服务覆盖范围。尤其是照片客户会在年末遭遇生产高峰期，这种特殊业务价值需要增值服务。

HP Indigo 服务的定制高峰季节服务包括：

- 营业时间外远程支持
- 现场生产支持
- 现场待命
- 培训
- 现场正常运行时间工具包
- DFE 备份
- RIP 容量服务

这些具有成本效益的服务以前瞻性计划为基础，并且应该至少提前六个月进行。

为什么购买惠普服务？

如果为数字印刷机购买了惠普服务并签订服务协议，就可享受到专家的支持

这些协议可让您：

- 确保投资安全。
- 能够维持不间断生产。
- 无限制远程支持。
- 更短的维修时间。
- 降低总拥有成本。

惠普借助行业最大的服务组织，提供了独一无二的机会让您享用完整解决方案和支持。

从数据中心到工作流再到数字印刷机，我们可帮助您最大限度地利用自己的图形业务环境。

“我的 HP Indigo” 门户 - 您的在线顾问

“我的 HP Indigo” 是您的个性化 HP Indigo 业务优化门户，设计用于为您提供进一步发展业务所需的工具。

该门户会每日更新，24x7 提供对重要功能的访问，例如：

- 耗材订购。
- 印刷前和印刷时的技术支持。
- 在线培训。
- 客户支持文档。
- 软件下载。

请访问：www.hp.com/go/myhpindigo

HP Indigo Print Care

借助现场和远程支持来延长运行时间。

HP Indigo Print Care 确保准确检测问题并快速进行解决。该创新工具集提供便利的现场和远程诊断、引导式故障排除和远程支持团队之间的实时视频分享通信以及远程桌面共享。

请访问

hp.com/go/pspservices

© 版权所有 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. 本文所含信息如有更改，恕不另行通知。惠普产品和服务附带的正式担保声明中规定的担保是该产品和服务享有的唯一担保。此处任何信息均不构成额外的保修条款。惠普将不会对本文包含的技术或编辑方面的错误或遗漏负责。

4AA3-9639CHP, 2012 年 9 月

