

Deutsch

HP Indigo Services

Europa, Naher Osten und Afrika



Optimierte Produktivität, Betriebszeit und Qualität

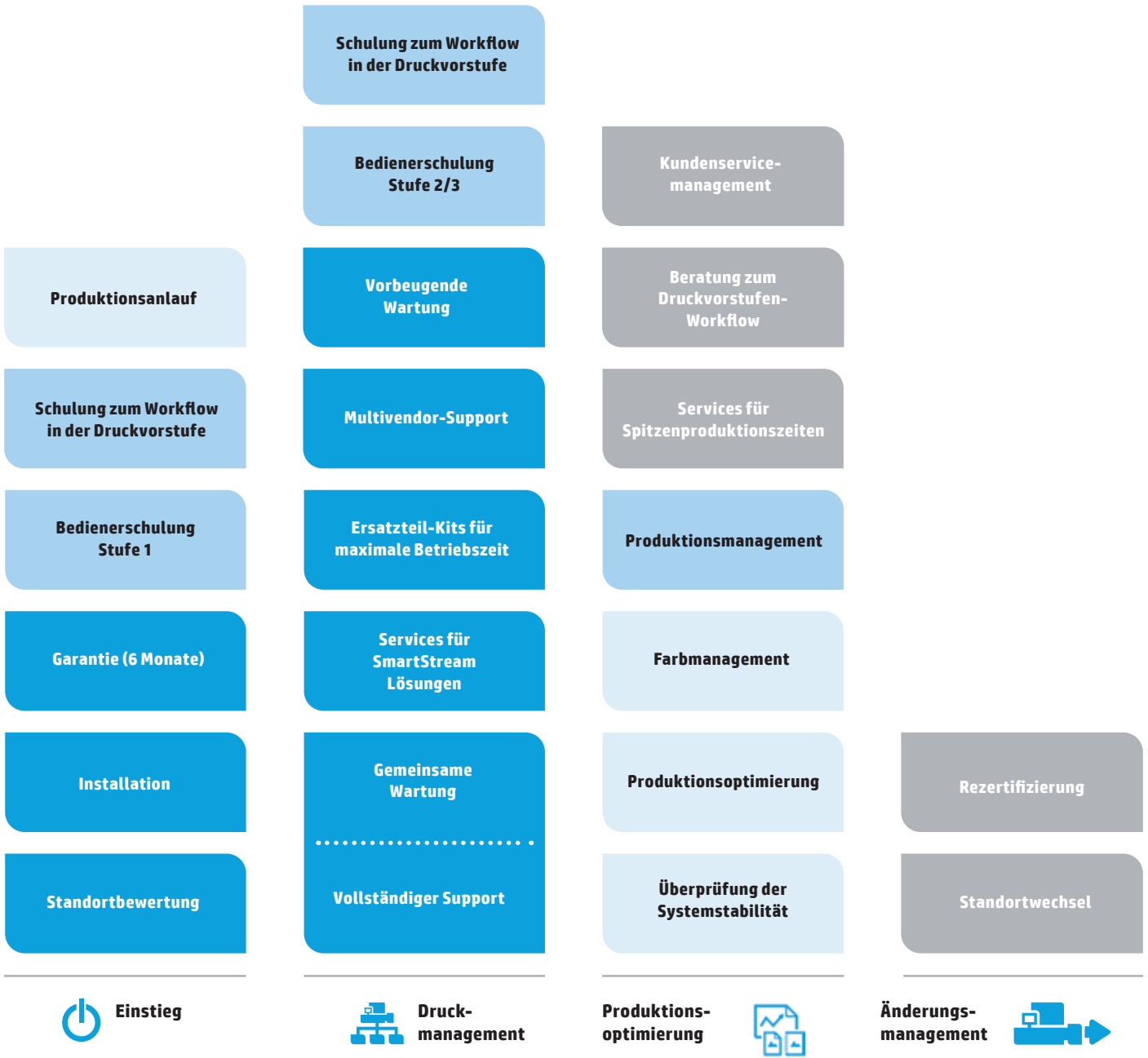
Wir von HP bieten branchenführende Services und Support vor Ort und remote mithilfe erweiterter Servicewerkzeuge für eine höhere Betriebszeit und Produktivität.

Serviceportfolio

HP Graphics Solutions Services berücksichtigen die vier wichtigsten Phasen im Lebenszyklus Ihrer HP Indigo Druckausrüstung. Unser Ziel ist es, Ihnen bei der Steigerung Ihrer Produktivität und bei der Erzielung einer besseren Rendite zu helfen – ab dem ersten Tag und unter Berücksichtigung Ihrer sich im Laufe der Zeit ändernden Anforderungen. In der ersten Phase nach dem Kauf Ihrer neuen HP Indigo Druckmaschine unterstützen Sie unsere Service- und Supportprogramme bei einem erfolgreichen Produktionsstart. In der zweiten Phase stehen Ihnen zahlreiche Service- und Supportprogramme zur Verfügung, um Ihre fortlaufenden Druckprozesse zu verwalten und die Effizienz bei der Erledigung Ihrer täglich anfallenden Aufgaben zu steigern. In der dritten Phase können Sie mithilfe zusätzlicher Programme Ihre Produktion für eine höhere Produktivität, Qualität und Kosteneffizienz optimieren. In der vierten Phase können Sie mithilfe der HP Graphics Solutions Services einen effizienten Übergang sicherstellen, wenn Sie einmal tief greifende Änderungen an Ihrem Betriebsmodell oder an physischen Standorte vornehmen möchten.



Portfolio der HP Indigo Services



■ Supportservice |
 ■ Schulungsservice |
 ■ Produktivitätsservice |
 ■ Angepasster Service



„Ich habe gerade eine HP Druckmaschine gekauft und muss den Druckbetrieb so schnell wie möglich aufnehmen.“

- Standort-
bewertung**
- Installation**
- Garantie
(6 Monate)**
- Bedienerschulung
Stufe 1**
- Schulung zum
Workflow in der
Druckvorstufe**
- Produktionsanlauf**

Einstieg

Supportservices

Standortbewertung

Mit den HP Graphics Solutions Services können Sie Ihren Standort für die HP Indigo Druckmaschine vorbereiten. Ein HP Kundendiensttechniker führt eine umfassende Standortanalyse durch, damit die verschiedenen Aspekte der Installation detailliert geplant werden können. Hierbei werden Energieanforderungen, Umweltschutz, Zugang zum Standort, Netzwerke und andere Faktoren berücksichtigt, um die Installation und die Produktionsumgebung zu optimieren.

Installation

Eine erfolgreiche Installation basiert auf einer sorgfältigen Planung. Ein HP Kundendiensttechniker führt den Aufbau und die Installation der HP Indigo Druckmaschine sowie alle erforderlichen Einstellungen durch, sodass die Maschine voll betriebsbereit ist. Dann prüft er mit einigen Testdrucken gemäß des Verfahrens zur Gewährleistung der Kundenzufriedenheit (CATP – Customer Acceptance Test Procedure) die optimale Funktionsweise. Anschließend füllt er ein Formular zum Installationsabschluss (COI = Completion of Installation) aus, das Ihnen zur Bestätigung vorgelegt wird. Die digitale Druckmaschine ist dann bereit für den Anlauf der Produktion.

Garantie

Im Lieferumfang aller HP Indigo Produkte sind standardmäßig die für HP Indigo Druckmaschine und des Digital Front End (DFE) üblichen 6-monatigen Garantieleistungen und Supportservices enthalten. Mit dem Kauf eines zusätzlichen Supportprogramms wird abhängig vom Gerät, für das dieses erworben wird, sowohl der Support- als auch der Hardwareschutz verlängert.

Schulungsservices

HP Graphics Solutions Services bieten ein umfassendes Schulungsprogramm, in dem Fachwissen und Kompetenzen für die optimale Nutzung der digitalen HP Indigo Drucklösungen vermittelt werden. In HP Schulungen wird großen Wert auf praktische Übungen in einer professionellen Schulungsumgebung gelegt. Schulungen, die in unseren HP Indigo Schulungszentren stattfinden, können auch direkt vor Ort durchgeführt werden.

Zum Schulungsangebot gehört Folgendes:

- **Schulung für Bediener von Digitaldruckmaschinen Stufe 1** – Diese Schulung richtet sich an neue HP Indigo Druckmaschinenbediener und vermittelt Kenntnisse zur sicheren Bedienung der Druckmaschine und selbstständigen Durchführung routinemäßiger Wartungsarbeiten.
- **Schulungen zum Druckvorstufen-Workflow** – In dieser Schulung wird das für den Betrieb und die Verwaltung der Druckvorstufen-Umgebung erforderliche Wissen vermittelt und den Teilnehmern gezeigt, wie sie Datenflüsse überwachen und Fehler beheben können. Die Schulungen umfassen die Themen Systemeinrichtung und -verwaltung, Jobverwaltung und -einreichung, Bearbeitung von Druckjobeigenschaften sowie Erstellung und Verwendung von Jobtickets.

Für Labels & Packaging Kunden wird ebenfalls ein Druckvorstufen-Schulungskurs angeboten, in dem das erweiterte EskoArtwork Farbmanagement und die Verwendung der VDP-Technologie (Variable Data Printing) thematisiert werden.

Produktivitätsservices

Die Services zur Produktivitäts- und Farboptimierung werden bei einem Vor-Ort-Besuch von einem HP Produktionsexperten bereitgestellt, der eng mit den Bedienern und dem Management zusammenarbeitet, um die Best Practices für die Bedienung, Wartung und Verbrauchsmaterialien der Druckmaschinen zu optimieren.

Produktionsanlauf

Um die Wertschöpfung Ihrer Investitionen zu maximieren und den schnellen Anlauf der Produktion sicherzustellen, stattet ein HP Produktionsspezialist im Rahmen der HP Graphics Solutions Services einen Besuch am Produktionsort ab, um sich gemeinsam mit den HP Indigo Druckmaschinen- und DFE-Bedienern (Digital Front End) mit folgenden Themen zu befassen:

- Stärkung der Kompetenzen, die sich die Bediener während der offiziellen Schulung angeeignet haben
- Vermittlung von Tipps zum Workflow und zur Produktion bezogen auf spezifische Kundenaufträge
- Maximierung der Betriebszeit der Druckmaschinen und Steigerung der Produktivität
- Optimierung der Verwaltung von Verbrauchsmaterialien

Nach dem Besuch am Kundenstandort steht Ihnen ein HP Programmmanager für den Produktionsanlauf als zentraler Ansprechpartner zwischen Ihnen und HP Mitarbeitern zur Verfügung, um sicherzustellen, dass alle Produktionsziele schnellstmöglich erzielt werden.



„Ich benötige einen vorhersehbaren Geschäftsbetrieb und das Risiko ungeplanter Ausfallzeiten muss gesenkt werden.“

- Vollständiger Support**
-
- Gemeinsame Wartung**
- Services für SmartStream Lösungen**
- Ersatzteil-Kits für maximale Betriebszeit**
- Multivendor-Support**
- Vorbeugende Wartung**
- Bedienerschulung Stufe 2/3**
- Schulung zum Workflow in der Druckvorstufe**

Verwalten der Drucklösung

Supportservices

HP Graphics Solutions Services bietet umfassende Support- und Serviceprogramme für alle HP Indigo Druckmaschinen und DFE-Workflowsysteme. Sie sind in zwei Programmkategorien zusammengefasst:

Gemeinsame Wartung¹

Das Programm „Gemeinsame Wartung“ ermöglicht Ihnen, eigenverantwortlich bestimmte Service- und Wartungsmaßnahmen unter telefonischer Anleitung eines erfahrenen HP Technikers für Remotesupport durchzuführen. Das Programm umfasst Telefonsupport, eine definierte Anzahl an Besuchen vor Ort pro Quartal, obligatorische Software- und Hardwareupdates und Ersatzteile.

Vollständiger Support

Im Rahmen dieses Programms werden umfangreiche und bewährte Services zur Problemvermeidung, Diagnose, Behebung und Reparatur von HP Experten bereitgestellt. Darin beinhaltet sind Telefonsupport, Kundendienstbesuche, obligatorische Software- und Hardwareupdates und Ersatzteile.

Jedes Programm enthält eine Kombination aus Remote- und Vor-Ort-Support:

Remotesupport. Im HP Customer Care Center bieten HP Kundentechniker Telefon- und E-Mail-Support für HP Indigo Druckmaschinen und DFE-Systemen (Digital Front End) an. Unter Verwendung bewährter Remotetools wie HP Indigo Print Care können sie Echtzeitleösungen anbieten und die Ausfallzeiten Ihrer HP Druckausrüstung reduzieren.

- **HP Indigo Print Care** ist eine umfangreiche Suite leistungsstarker Supporttools und -services, mit denen Sie einen reibungslosen Druckbetrieb in Ihrem Unternehmen gewährleisten. Mit HP Indigo Print Care werden Bediener remote durch automatisierte und manuelle Prozesse zur Lösung von Druckproblemen geleitet. Bedienern steht außerdem effizienter Echtzeit-Remotesupport von Serviceexperten zur Verfügung.

Vor-Ort-Support. Treten technische Probleme bei der Bedienung Ihrer HP Indigo Druckmaschine auf, die nicht per Ferndiagnose behoben werden können, stellt das HP Customer Care Center einen HP Kundendiensttechniker für den Vor-Ort-Support bereit.

Services für SmartStream Lösungen

Die einzigartigen HP Indigo DFE-Systeme (Digital Front End) stellen Höchstleistung sicher, ermöglichen eine umfassende Verwaltung der IT- und Druckumgebung und liefern eine flexible Architektur zur Steigerung der Computingleistung. Die HP Services für SmartStream Lösungen stellen ein zuverlässiges Sicherheitsnetz für Ihre geschäftskritischen Druckprozesse dar und bieten denselben Supportlevel wie im Supportvertrag für Ihre HP Indigo Druckmaschine. Die Services umfassen auch alle obligatorischen Softwareupdates und Hardwareersatzteile.

Ersatzteil-Kits für maximale Betriebszeit

HP Indigo Ersatzteil-Kits für maximale Betriebszeit stellen sicher, dass Ersatzteile rund um die Uhr verfügbar sind, wodurch die Ausfallzeiten reduziert und die Produktivität gesteigert werden können. Es stehen verschiedene Ersatzteil-Kits zur Verfügung.

- **HP Indigo Smart Uptime Kit** enthält neben Ersatzteilen einen Barcode-Scanner und einen PC mit einem Cloud-basierten Bestandsverwaltungssystem, das Zugriff auf Bestandsinformationen ermöglicht. Es ermöglicht die einfache Registrierung und Nachverfolgung von Teilen sowie die Benachrichtigung von fehlenden Teilen – so wissen Sie jederzeit, welche Teile vor Ort sind und wo genau sie sich befinden.

Multivendor-Support

Multivendor-Support umfasst First-Level-Support und einen zentralen Ansprechpartner für Ihre HP Indigo Druckmaschinen und Weiterverarbeitungsgeräte.

Vorbeugende Wartung²

„Vorbeugende Wartung“ umfasst routinemäßiger Wartungsarbeiten, die von einem qualifizierten Bediener durchgeführt werden. Hierzu zählen u. a. die Reinigung und Reparatur von Geräten und Software gemäß den Empfehlungen in den Servicehandbüchern und den im Rahmen der Schulungen vermittelten Anweisungen.

Schulungsservices

- **Schulung für Bediener von Digitaldruckmaschinen Stufe 2 & 3** – Diese Schulung bietet erweitertes Training und Fachwissen zur Wartung und vermittelt Bedienern Kenntnisse zur selbstständigen Durchführung routinemäßiger Wartungsarbeiten.
- **Schulungen zum Druckvorstufen-Workflow** – In dieser Schulung wird das für den Betrieb und die Verwaltung der Druckvorstufen-Umgebung erforderliche Wissen vermittelt und den Teilnehmern gezeigt, wie sie Datenflüsse überwachen und Fehler beheben können. Die Schulungen umfassen die Themen Systemeinrichtung und -verwaltung, Jobverwaltung und -einreichung, Bearbeitung von Druckjobeigenschaften sowie Erstellung und Verwendung von Jobtickets.

¹ Voraussetzung für das Programm „Gemeinsame Wartung“ ist die erfolgreiche Teilnahme an der Bedienerschulung, Stufe 2

² Dies kann auch einen zusätzlichen kundenspezifischen Service umfassen, der von einem HP Techniker erbracht wird.



„Meine Druckmaschine läuft gut, aber die Produktivität muss erhöht werden. Außerdem müssen die Betriebskosten pro Druck gesenkt werden.“

Überprüfung der Systemstabilität

Produktions-optimierung

Farbmanagement

Produktionsmanagement

Services für Spitzenproduktionszeiten

Beratung zum Druckvorstufen-Workflow

Kundenservice-management

Produktionsoptimierung

HP Graphics Solutions Services bieten eine Vielzahl von Programmen zur Optimierung der Produktivität für alle HP Indigo Druckmaschinen und DFE-Workflowsysteme. Mit diesen Services unterstützen wir Sie dabei, proaktiv die Betriebszeit zu erhöhen, die Leistung zu optimieren und die Druckkapazität zu maximieren.

Produktivitätsservices

Überprüfung der Systemstabilität

Services zur Überprüfung der Systemstabilität umfassen den Besuch eines erfahrenen HP Spezialisten, der den Systemstatus der HP Indigo Druckmaschine und des Digital Front Ends (DFE) überprüft und deren Leistung optimiert.

Produktionsoptimierung

Die Services zur Produktionsoptimierung werden bei einem Vor-Ort-Besuch von einem HP Produktionsexperten bereitgestellt, der eng mit den Bedienern und dem Management zusammenarbeitet, um die Best Practices für die Bedienung, Wartung und Verbrauchsmaterialienverwaltung der Druckmaschinen zu optimieren.

Farbmanagement

Farbmanagementservices unterstützen Bediener dabei, die Farbqualität und -konsistenz zu optimieren und die Farbeinstellungen mit anderen Geräten innerhalb der Druckumgebung abzugleichen. Dieser Service wird vor Ort an Ihrem Standort erbracht.

Schulungsservices

Schulung zur Produktionsmanagement

Schulungen zur Produktionsmanagement ermöglichen Eigentümern von HP Indigo Druckmaschinen und Produktionsmanagern, Best Practices einzurichten, um Vergleichswerte für die betriebliche Effizienz zu erhalten und das Business effizienter und rentabler zu gestalten.

Angepasste Services

Reguläre HP Indigo Serviceverträge bieten dauerhaft Services auf höchstem Niveau. Dennoch sind in geschäftskritischen Zeiträumen gelegentlich weitere Services erforderlich. Für solche Anforderungen bieten wir verschiedene kundenspezifische Services:

Services für Spitzenproduktionszeiten

Services für Spitzenproduktionszeiten bieten kurzfristige Unterstützungsoptionen, die vollständig an die jeweiligen Anforderungen angepasst werden können. Diese Services reichen von einem erweiterten Remote-Support bis hin zu einem dedizierten Vor-Ort-Support rund um die Uhr. Diese Serviceleistungen setzen eine proaktive Planung voraus und sollten dementsprechend mindestens sechs Monate im Voraus angefragt werden.

Beratung zum Druckvorstufen-Workflow

Zu den Beratungsleistungen zum Druckvorstufen-Workflow gehören eine Vor-Ort-Optimierung sowie die Einrichtung von Kontrollpunkten und Dokumentation für die Druckvorstufe bzw. Druckmaschine, gemäß vereinbartem Umfang.

Kundenservice-management

Das Kundenservice-management-Programm umfasst einen vorab zugewiesenen, höchst erfahrenen und dedizierten HP Serviceexperten, der sich um alle Belange rund um Ihre Druckumgebung kümmern kann: Business, Druckmaschine, DFE und Betrieb.



Standortwechsel

Rezertifizierung

„Meine Produktionsanforderungen haben sich geändert. Ich muss meine Druckmaschine woanders aufstellen und schnell wieder in Produktionsbereitschaft versetzen.“

Änderungsmanagement

Angepasste Services

Standortwechsel

Services für einen Standortwechsel bieten vollständige Lösungen für die Verlegung von HP Indigo Druckmaschinen. Es werden zahlreiche Optionen abgedeckt: im gleichen Raum, im gleichen Land oder ans andere Ende der Welt; vom einzelnen Drucker bis hin zu einer großen Anzahl von Drucksystemen.

Rezertifizierung

Rezertifizierungsservices sind für Kunden konzipiert, die sich dafür entschieden hatten, die Garantie oder den Supportvertrag auslaufen zu lassen, sowie für Kunden die HP Indigo Druckmaschinen aus zweiter Hand erworben haben. Hierzu gehört eine umfassende Untersuchung, um alle Serviceleistungen zu ermitteln, die erbracht werden müssen, bevor ein offizieller und gültiger Servicevertrag für die Druckmaschine abgeschlossen werden kann.

HP Indigo Customer-Excellence-Programm

Mit dem **HP Indigo Customer-Excellence-Programm** können Sie Ihre HP Indigo Druckmaschinen optimal nutzen und die Produktivität steigern, um für mehr Wachstum und Rentabilität zu sorgen. Im Rahmen des Programms unterstützen die HP Graphics Solutions Services Sie dabei, Best Practices für Wartungsmaßnahmen zu entwickeln und einzurichten, um die Betriebszeit zu maximieren, Abläufe zu stabilisieren, das Produktangebot zu erweitern und die Kapazität zu optimieren – für nachhaltiges Wachstum und nachhaltige Rentabilität.

Fazit: Gute Gründe für HP Supportservices

Vertrauen Sie Ihre HP Indigo Druckmaschine den bewährten Experten der HP Supportservices an – damit Sie sich weniger Sorgen machen müssen. Diese Programme bieten Ihnen folgende Vorteile:

- Gewährleistung der Rentabilität Ihrer gesamten Investition
- Aufrechterhaltung des Dauerbetriebs der Druckmaschinen
- Kürzere Ausfallzeiten durch Reparaturen
- Reduzierte Gesamtbetriebskosten



„My HP Indigo“-Portal – Ihr Online-Berater

„My HP Indigo“ ist ein exklusiv für HP Indigo-Kunden entwickeltes Portal. Hier finden Sie die entsprechenden Tools und Informationen, um Ihre Geschäftsaktivitäten weiterzuentwickeln.

Das Portal wird täglich aktualisiert und bietet Ihnen rund um die Uhr Zugriff auf wertvolle Funktionen:

- Bestellung von Verbrauchsmaterialien
- Technische Unterstützung für Druckvorstufe und Druckvorgang
- Online-Schulungen
- Feedbacksystem für Bestellungen und Bestellungskontrolle
- Supportdokumentation für Kunden
- Software zum Herunterladen

Weitere Informationen zu Graphic Arts-Schulungen bei HP finden Sie hier:

hp.com/education/sections/graphic_solutions

Wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmanager, um weitere Informationen zu erhalten und Ihren Service zu bestellen.

Weitere Informationen finden Sie unter hp.com/go/indigoservice

Melden Sie sich an, um Updates zu erhalten
hp.com/go/getupdated



Mit Kollegen teilen



Dieses Dokument bewerten

