

Español

# HP Indigo Services

Europa, Oriente Medio y África



# Mejora de la productividad, el tiempo de actividad y la calidad

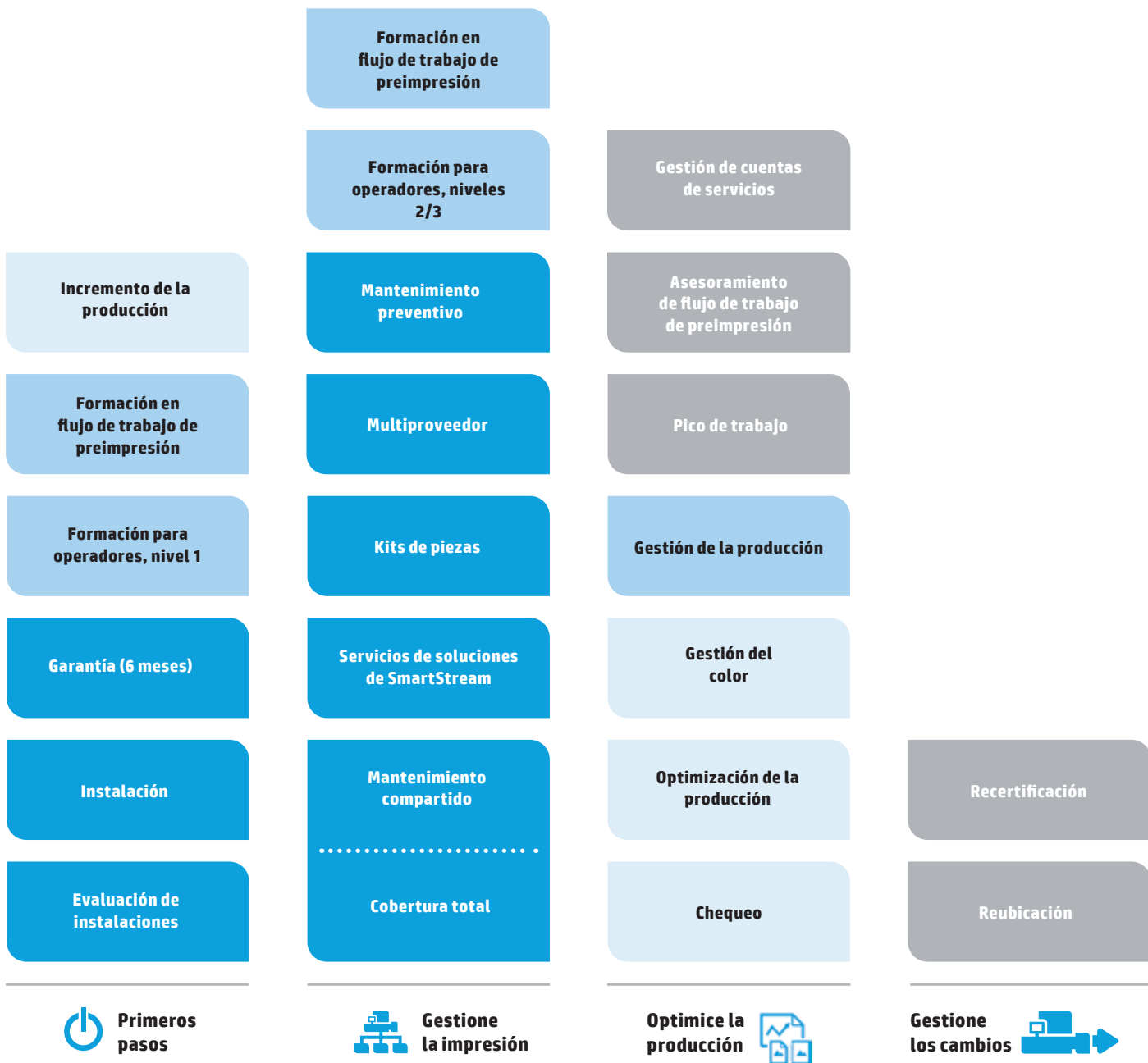
En HP, proporcionamos servicio y soporte líderes en el mercado, para obtener más tiempo de actividad y productividad.

## Gama de productos

Los Servicios de Soluciones Gráficas de HP abarca las cuatro etapas clave de todo el ciclo de vida de su equipo de impresión de HP Indigo. Nuestro objetivo es ayudarle a hacer más, y obtener una rentabilidad superior desde el primer día y de forma continuada a medida que sus necesidades evolucionan. En la primera etapa, después de que compre su nueva prensa HP Indigo, nuestros programas de servicio y soporte le ayudan a dar un sólido primer impulso a su producción. En la segunda etapa, a medida que transcurre el tiempo, un amplio conjunto de programas de soporte y servicios está disponible para ayudarle a gestionar sus operaciones de impresión y ganar más eficiencia en su trabajo diario. En la tercera etapa, los programas adicionales le ayudan a optimizar su producción para obtener mayor productividad, y calidad y costes reducidos. En la cuarta etapa, en cualquier momento cuando esté realizando modificaciones decisivas en su modelo operativo o instalaciones físicas, Los Servicios de Soluciones Gráficas de HP están disponibles para ayudar a garantizar una transición eficiente y efectiva.




## Gama de productos HP Indigo



 Servicio de soporte

 Servicio de formación

 Servicio de productividad

 Servicio personalizado



"He invertido en una prensa HP y necesito comenzar a imprimir tan rápidamente como sea posible."

Evaluación de instalaciones

Instalación

Garantía (6 meses)

Formación para operadores, nivel 1

Formación en flujo de trabajo de preimpresión

Incremento de la producción

## Primeros pasos

### Servicios de soporte

#### Evaluación de instalaciones

Los Servicios de Soluciones Gráficas de HP trabajan con usted para preparar sus instalaciones para la prensa HP Indigo. Un técnico de atención al cliente de HP realiza una evaluación completa de las instalaciones para asegurar que muchos de los aspectos de la instalación se planifiquen de forma detallada. Esto incluye requisitos de potencia, controles del entorno acceso a las instalaciones, redes, y otros factores para racionalizar y garantizar la optimización del entorno de producción.

#### Instalación

Una instalación exitosa depende de una cuidadosa planificación. Un equipo de atención al cliente de HP sitúa e instala la prensa Indigo HP, realiza todos los ajustes necesarios y la prepara para su nivel operativo completo. Un técnico de atención al cliente de HP imprime una serie de pruebas de impresión llamadas Procedimiento de prueba de aceptación por parte del cliente (CATP, Customer Acceptance Test Procedure) para verificar que todo se encuentra en estado óptimo de trabajo y redacta un formulario de Finalización de la instalación (COI, Completion of Installation) para su aprobación. Una vez completado, la prensa digital está lista para pasar a plena producción.

#### Garantía

La garantía de seis meses de la prensa HP Indigo y Digital Front End (DFE) y el servicio de soporte se incluyen con todos los productos Indigo HP. La compra adicional de un programa de soporte va más allá de la cobertura de hardware y soporte, dependiendo del dispositivo para el que se compró.

### Servicios de formación

Los Servicios de Soluciones Gráficas de HP ofrecen un completo catálogo de formación que brinda el conocimiento y las habilidades necesarias para utilizar las capacidades completas de las soluciones de impresión digital de HP Indigo. Los programas de formación de HP hacen hincapié en la práctica activa en un entorno de aprendizaje profesional. Los cursos que se imparten en los centros de formación HP Indigo también están disponibles en sus instalaciones.

Los cursos que se ofrecen incluyen:

- **Operador de prensa digital, nivel 1-** Esta formación está diseñada para los nuevos operadores de la prensa HP Indigo y les capacita para usar la prensa con seguridad y realizar operaciones de mantenimiento de rutina de forma independiente.
- **Cursos de flujo de trabajo de preimpresión -** Esta formación ofrece los conocimientos necesarios para poner en funcionamiento y gestionar el entorno de preimpresión, y enseña a los asistentes cómo supervisar y solucionar los problemas del flujo de datos. Los cursos incluyen configuración y administración de sistemas, gestión y envío de trabajos, modificación de propiedades de trabajos de prensa y creación y uso de tickets de trabajo.

Para clientes de empaquetado y etiquetas, está disponible un curso sobre preimpresión, que cubre gestión del color EskoArtwork avanzada y uso de tecnología de impresión de datos variable.

### Servicios de productividad

Los servicios de optimización de color y productividad se proporcionan durante una visita personalizada a las instalaciones de un HP Production Specialist, que trabaja estrechamente con operadores y gestores para optimizar las prácticas recomendadas de funcionamiento, mantenimiento, y gestión de consumibles de prensa.

#### Incremento de la producción

Para maximizar el valor de su inversión y garantizar una transición rápida a plena producción, Los Servicios de Soluciones Gráficas de HP ofrecen visitas de producción en las instalaciones donde un HP Production Specialist trabaja con sus operadores de prensas HP Indigo y el Digital Front End (DFE) para:

- Reforzar las habilidades aprendidas durante la formación formal
- Ofrecer consejos de producción y flujo de trabajo relacionados con trabajos de clientes específicos
- Maximizar el tiempo de actividad de la prensa e incrementar la productividad
- Gestión de consumibles optimizada

Después de la visita a las instalaciones, un HP Ramp-up Programme Manager actúa como centro coordinador entre usted y los recursos de HP para garantizar que todos los objetivos de producción se alcancen tan rápidamente como sea posible.



"Necesito un funcionamiento operativo predecible y reducir el riesgo de tiempo fuera de servicio no previsto."

### Cobertura total

### Mantenimiento compartido

### Servicios de soluciones de SmartStream

### Kits de piezas

### Multiproveedor

### Mantenimiento preventivo

### Formación para operadores, niveles 2/3

### Formación en flujo de trabajo de preimpresión

## Gestione la impresión

### Servicios de soporte

Los Servicios de Soluciones Gráficas de HP ofrecen una línea completa de programas de soporte y servicios para todas las prensas HP Indigo y sistemas de flujo de trabajo DFE. Se pueden dividir en dos programas principales:

#### Mantenimiento compartido<sup>1</sup>

Mantenimiento compartido le permite asumir responsabilidad para ciertos procedimientos de mantenimiento y servicios, guiados a través de soporte telefónico por parte de experimentados técnicos de soporte remoto de HP. El programa incluye soporte telefónico, visitas a las instalaciones limitadas por trimestre natural, actualizaciones de hardware y software obligatorias, y piezas de sustitución.

#### Cobertura total

Este programa incluye una amplia gama de servicios preventivos, de diagnóstico, de corrección y de reparación llevados a cabo por profesionales de HP. Esto incluye soporte telefónico, visitas a servicios en las instalaciones, actualizaciones de hardware y software obligatorias, además de piezas de sustitución.

Cada programa incluye una combinación de soporte remoto y soporte en las instalaciones:

**Soporte remoto.** El HP Customer Care Centre ofrece soporte telefónico y por Internet para su sistema de prensa HP Indigo y Digital Front End (DFE) ofrecida por técnicos de atención al cliente. De forma remota, emplean herramientas punteras como HP Indigo Print Care, lo que da como resultado soluciones en tiempo real y menos tiempo fuera de servicio para su equipo HP.

- **HP Indigo Print Care** es un completo conjunto de herramientas y servicios de soporte que ayudan a las empresas a mantener el funcionamiento de las prensas bajo control. Con HP Indigo Print Care, los operadores reciben instrucciones de forma remota a lo largo de los procesos manuales y automatizados para resolver problemas con las prensas. Pueden acceder fácilmente a soporte remoto eficiente en tiempo real por parte de personal de servicio experto.

**Soporte in situ.** Si se produce un problema operativo con su HP Indigo que no se puede resolver de forma remota, el Centro de atención al cliente de HP enviará un técnico de atención de HP para ofrecer soporte en las instalaciones.

#### Servicios de soluciones HP SmartStream

El exclusivo sistema HP Indigo Digital Front End (DFE) ofrece un rendimiento máximo, gestión de impresión y TI integral, y una arquitectura flexible para ampliar la potencia informática. Los Servicios de soluciones HP SmartStream ofrecen una red de seguridad eficaz para sus operaciones de impresión empresariales más importantes al proporcionar el mismo nivel de soporte que su contrato de soporte de la prensa HP Indigo, todas las actualizaciones de software necesarias y las piezas de sustitución de hardware.

#### Kits de piezas

HP Indigo Uptime Parts Kits están diseñados para ayudar a reducir el tiempo de inactividad y aumentar la productividad mediante la obtención de las piezas correctas sus instalaciones las 24 horas, los 7 días de la semana. Hay disponibles diferentes niveles de kits de piezas.

- **HP Indigo Smart Uptime Kit** contiene, además de kits de piezas de sustitución, un escáner de código de barras y un PC con un sistema de gestión de inventarios basado en la nube que permite el acceso a la información de inventario. Gracias a las sencillas funciones de registro y rastreo de piezas, así como de alertas de piezas faltantes, siempre sabrá qué piezas tiene en sus instalaciones y dónde están.

#### Soporte de múltiples proveedores

El soporte de múltiples proveedores ofrece soporte de primer nivel y un único punto de contacto para su prensa HP Indigo y equipo de acabado.

#### Mantenimiento preventivo<sup>2</sup>

El mantenimiento preventivo es el procedimiento de mantenimiento rutinario que lleva a cabo un operador cualificado, incluye limpieza y reparación del equipo, y el software en línea con las recomendaciones de los manuales de servicio y la formación.

#### Servicios de formación

- **Cursos de operadores de prensa digital, niveles 2 y 3** - Este curso ofrece formación y mantenimiento avanzado para operadores, que les permite llevar a cabo de forma independiente procedimientos de mantenimiento rutinarios.

- **Cursos de flujo de trabajo de preimpresión** - Esta formación ofrece los conocimientos necesarios para poner en funcionamiento y gestionar el entorno de preimpresión, y enseña a los asistentes cómo supervisar y solucionar los problemas del flujo de datos. Los cursos incluyen configuración y administración de sistemas, gestión y envío de trabajos, modificación de propiedades de trabajos de prensa, y creación y uso de tickets de trabajo.

<sup>1</sup> El prerrequisito para el programa de mantenimiento compartido es la finalización del Curso para operadores nivel 2.

<sup>2</sup> También puede ser un servicio personalizado adicional proporcionado por un técnico de HP.



"Mi prensa funciona bien pero necesito más productividad y reducir los costes totales operativos por impresión."

**Chequeo**

**Optimización de la producción**

**Gestión del color**

**Gestión de la producción**

**Pico de trabajo**

**Asesoramiento en flujo de trabajo de preimpresión**

**Gestión de cuentas de servicio**

## Optimice la producción

Los Servicios de Soluciones Gráficas de HP ofrecen una línea completa de programas de optimización de la productividad para todas las prensas HP Indigo y los sistemas informáticos de flujo de trabajo Digital Front End (DFE). Mediante estos servicios, le ayudamos a incrementar de forma proactiva el tiempo de actividad, optimizar el rendimiento y maximizar cada minuto de su capacidad de impresión.

### Servicios de productividad

#### Chequeo

Los servicios Health Check incluyen la visita de un especialista experimentado de HP, que comprobará el estado de la prensa HP Indigo y Digital Front End (DFE), para conseguir que funcionen al máximo rendimiento.

#### Optimización de la producción

Los servicios de optimización de la producción se proporcionan durante una visita a las instalaciones personalizada por parte de un HP Production Specialist, que trabaja estrechamente con operadores y gestores para optimizar las prácticas recomendadas del funcionamiento, mantenimiento y gestión de consumibles de prensa.

#### Gestión del color

Los servicios de gestión del color están diseñados para ayudar a los operadores a optimizar la calidad y consistencia del color, además de hacer corresponder el color con otros dispositivos dentro del entorno de impresión. Este servicio se proporciona en las instalaciones del cliente.

### Servicios de formación

#### Formación en gestión de la producción

La formación en gestión de la producción permite a los propietarios de prensas HP Indigo y gestores de producción, establecer y mantener las prácticas recomendadas a fin de evaluar las eficiencias operativas, y gestionar sus negocios de forma más eficaz y beneficiosa.

### Servicios personalizados

Si bien los contratos regulares de servicios de HP Indigo ofrecen de forma consistente los más altos estándares, a veces es necesaria una cobertura mejorada de servicios durante los periodos de producción críticos para la empresa. Para satisfacer estas demandas, ofrecemos servicios personalizados:

#### Pico de trabajo

Los servicios para temporadas de alta producción ofrecen opciones de servicio a corto plazo que pueden personalizarse por completo. Abarcan desde soporte remoto ampliado hasta soporte dedicado 24 x 7 en las instalaciones del cliente. Estos servicios se basan en una planificación proactiva y deberían solicitarse al menos con 6 meses de antelación.

#### Asesoramiento en flujo de trabajo de preimpresión

El asesoramiento en flujo de trabajo de preimpresión incluye optimización práctica de impresión y preimpresión, puntos de control y documentación, por alcance acordado.

#### Gestión de cuentas de servicios

El programa de gestión de cuentas de servicio incluye un profesional preasignado de servicios de HP dedicado y con sólida experiencia con una perspectiva integral que abarca su negocio, prensa, DFE y operaciones.



"Mis necesidades de producción han cambiado y necesito reposicionar o reubicar y preparar mi prensa para la producción."

Reubicación

Recertificación

## Gestione los cambios

### Servicios personalizados

#### Reubicación

Los servicios de reubicación ofrecen soluciones integrales para el reposicionamiento de la prensas HP Indigo. Se ofrecen numerosas opciones: en una misma sala, en un mismo país o en cualquier parte del mundo; desde un solo sistema de impresión hasta un conjunto completo de sistemas de impresión.

#### Recertificación

Los servicios de recertificación están pensados para clientes que han optado previamente por dejar vencer su garantía de soporte y para aquellos que han comprado impresoras HP Indigo usadas. Incluye una inspección para identificar todos los servicios que necesitan completarse antes de que una prensa pueda obtener un contrato de servicios efectivo y oficial.

## Programa HP Indigo Customer Excellence

**El Programa HP Indigo Customer Excellence** ayuda a obtener más beneficios de sus prensas HP Indigo, al dar un impulso a su productividad para obtener crecimiento y beneficios. A través del programa, los Servicios de Soluciones Gráficas de HP le ayudarán a implementar prácticas recomendadas de mantenimiento para incrementar el tiempo de actividad, estabilizar las operaciones y maximizar sus tareas, así como optimizar la capacidad para un crecimiento sostenible y provechoso.

## Los resultados: ¿Por qué comprar los servicios de soporte de HP?

Aumente su tranquilidad cuando incluya su prensa Indigo HP en los servicios de soporte de HP. Estos programas le ofrecen:

- Tranquilidad de su inversión
- La capacidad para mantener una producción ininterrumpida
- Menor tiempo para la reparación
- Coste total de propiedad reducido



## Portal 'My HP Indigo' – su consultor en línea

'My HP Indigo' es su portal de optimización de negocios de HP Indigo personalizado que se ha diseñado para proporcionarle las herramientas necesarias para impulsar su negocio.

Se actualiza diariamente y ofrece acceso 24x7 a valiosas funciones como:

- Pedidos de suministros
- Soporte técnico para impresión y preimpresión
- Formación en línea
- Mecanismo de comentarios para pedidos y seguimiento
- Documentación del servicio de atención al cliente
- Descargas de software

**Para más información sobre Graphic Arts Training en HP, visite:**

[hp.com/education/sections/graphic\\_solutions](http://hp.com/education/sections/graphic_solutions)

**Contacte con su responsable de ventas HP para obtener más información y solicitar su servicio.**

**Obtenga más información en [hp.com/go/indigoservice](http://hp.com/go/indigoservice)**

**Suscribirse para obtener actualizaciones**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Compartir



Valorar

