

Italiano

# Servizi HP Indigo

Europa, Medio Oriente e Africa



# Produttività, tempi di attività e qualità superiori

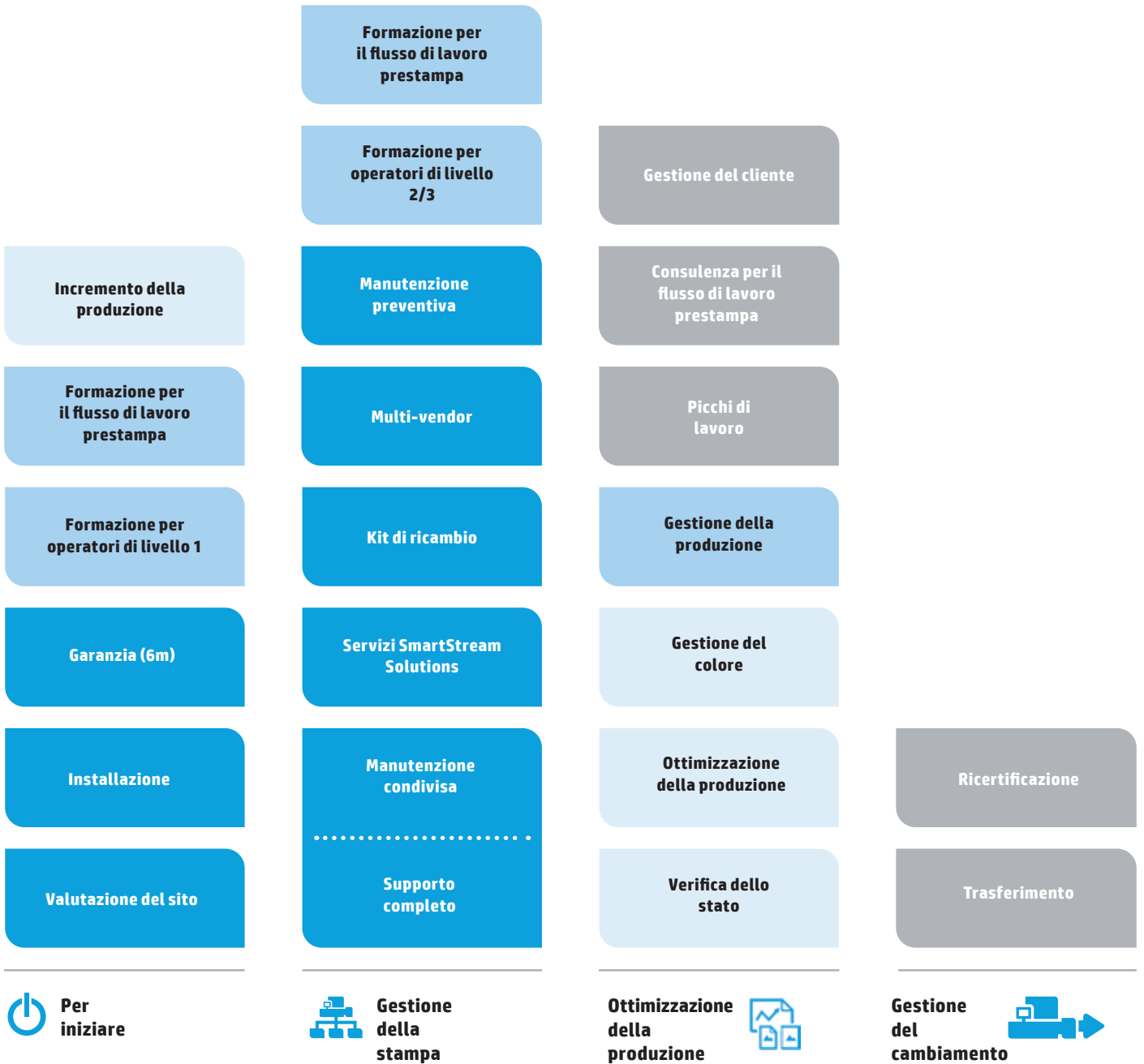
HP offre eccezionali servizi e supporto leader del settore che vengono, forniti sia in sede che in remoto utilizzando strumenti avanzati per aumentare i tempi di attività.

## Portfolio di servizi

I servizi di soluzioni grafiche HP coprono le quattro fasi principali delle attrezzature di stampa per tutto il ciclo di vita delle vostre stampanti HP Indigo. Il nostro obiettivo è di aiutarvi a fare di più e ottenere un ROI più elevato fin da subito e anche in futuro, seguendo l'evoluzione delle vostre esigenze. Nella prima fase, dopo l'acquisto della vostra nuova stampante HP Indigo, i nostri programmi di assistenza e supporto vi aiuteranno a far partire in modo efficace la produzione. Nella seconda fase, nel corso del tempo, sarà disponibile una vasta gamma di programmi di assistenza e supporto per aiutarvi a gestire le operazioni di stampa e ottenere una maggiore efficienza nel lavoro quotidiano. Nella terza fase, una serie di programmi aggiuntivi vi aiuterà ad ottimizzare la produzione per una maggiore produttività e qualità, riducendo al contempo i costi. Nella quarta fase, in qualunque momento desideriate apportare modifiche consistenti al vostro modello operativo o alle vostre infrastrutture fisiche, saranno disponibili i servizi di soluzioni grafiche HP per garantirvi una transizione efficiente ed efficace.



## Linea di servizi HP Indigo



- Servizio di assistenza
- Servizio di formazione
- Servizio di produttività
- Servizio personalizzato



“Ho appena investito in una stampante HP e devo iniziare a stampare il prima possibile.”

**Valutazione del sito**

**Installazione**

**Garanzia (6m)**

**Formazione per operatori di livello 1**

**Formazione per il flusso di lavoro pre stampa**

**Incremento della produzione**

## Per iniziare

### Servizi di assistenza

#### Valutazione del sito

I servizi di soluzioni grafiche HP lavorano con voi per preparare la vostra sede per la stampante HP Indigo. I tecnici addetti ai clienti HP eseguono un'ispezione completa del sito per assicurarsi che i vari aspetti dell'installazione vengano pianificati nel minimo dettaglio. Vengono presi in considerazione requisiti di alimentazione, controlli ambientali, accesso al sito, rete e altri fattori per semplificare l'installazione e garantire l'ottimizzazione dell'ambiente di produzione.

#### Installazione

Il successo dell'installazione si basa su un'accurata pianificazione. Il team di tecnici addetti ai clienti HP posiziona e installa la stampante Indigo ed esegue tutte le regolazioni e le calibrazioni necessarie per stabilirne la completa operatività. Eseguisce quindi una serie di stampe di prova (processo denominato CATP, Customer Acceptance Test Procedure) per assicurarsi che la stampante funzioni in modo ottimale, quindi compila un modulo di completamento dell'installazione (COI, Completion of Installation) che deve essere approvato dal cliente. Una volta completata questa fase, la vostra HP Indigo Digital Press è pronta per passare alla produzione.

#### Garanzia

Tutti i prodotti HP Indigo vengono forniti con sei mesi di garanzia standard e servizio di assistenza per la stampante HP Indigo e Digital Front End (DFE). L'acquisto di un programma di assistenza aggiuntivo estende la copertura sia hardware che del supporto, a seconda del dispositivo per cui viene acquistato.

### Servizi di formazione

I servizi di soluzioni grafiche HP offrono una gamma completa di percorsi formativi che forniscono le conoscenze e le competenze necessarie per sfruttare al meglio le soluzioni di stampa digitale HP Indigo. I programmi di formazione HP danno particolare importanza all'approccio pratico in un ambiente di apprendimento professionale. I corsi tenuti presso i nostri centri formativi HP Indigo sono disponibili anche presso la vostra sede.

I corsi offerti includono:

- **Corso per operatore di stampante digitale di livello 1** - Questo corso di formazione è studiato per i nuovi operatori di stampanti HP Indigo e consente loro di utilizzare la stampante in modo sicuro e di eseguire procedure di manutenzione di routine in modo indipendente.
- **Corsi per il flusso di lavoro pre stampa** - Questi corsi di formazione forniscono le conoscenze necessarie per utilizzare e gestire l'ambiente di pre stampa; inoltre i partecipanti apprendono come monitorare e risolvere i problemi del flusso di dati. I corsi includono configurazione e amministrazione del sistema, gestione e invio dei job, modifica delle proprietà di stampa dei job e creazione e utilizzo dei ticket di job.

È inoltre disponibile un corso di formazione sulla pre stampa per i clienti che si occupano di etichette ed imballaggi, durante il quale vengono trattati argomenti come la gestione avanzata del colore con EskoArtwork e l'utilizzo della tecnologia di stampa con dati variabili

### Servizi di produttività

I corsi relativi alla produttività e all'ottimizzazione del colore vengono tenuti durante una visita personalizzata alla sede del cliente da parte di un HP Production Specialist, che lavora a stretto contatto sia con gli operatori che con i responsabili per ottimizzare le migliori pratiche per l'utilizzo e la gestione della stampante e dei materiali di consumo della stampante.

#### Incremento della produzione

Per ottimizzare il valore del vostro investimento e garantirvi un accesso rapido alla piena produzione, i servizi di soluzioni grafiche HP offrono delle Visite di produzione alla sede del cliente, durante le quali un HP Production Specialist lavora con gli operatori della stampante HP Indigo e di Digital Front End (DFE) per:

- Consolidare le competenze acquisite durante il training formale
- Fornire consigli sul flusso di lavoro e sulla produzione relativi a job specifici per il cliente
- Ottimizzare l'uptime della stampante e aumentarne la produttività
- Ottimizzare la gestione dei materiali di consumo

Dopo la visita presso la sede del cliente, un HP Ramp-up Programme Manager svolge la funzione di punto focale tra il cliente e le risorse HP per garantire che tutti gli obiettivi di produzione vengano raggiunti il più in fretta possibile.



“Ho bisogno di operazioni prevedibili e di ridurre il rischio di tempi di fermo non programmati.”

- Supporto completo**
- 
- Manutenzione condivisa**
- Servizi SmartStream Solutions**
- Kit di ricambio**
- Multi-vendor**
- Manutenzione preventiva**
- Formazione per operatori di livello 2/3**
- Formazione per il flusso di lavoro prestampa**

## Gestione della stampa

### Servizi di assistenza

I servizi di soluzioni grafiche HP offrono una gamma completa di programmi di servizi e assistenza per tutte le stampanti HP Indigo e i sistemi di flusso di lavoro DFE. Questi si suddividono in due programmi principali:

#### Manutenzione condivisa<sup>1</sup>

Questo servizio vi consente di assumere la responsabilità di determinate procedure di servizio e manutenzione, guidati dall'assistenza telefonica in remoto degli esperti tecnici del supporto HP. Il programma include assistenza telefonica, visite limitate in sede per ogni trimestre di calendario, aggiornamenti obbligatori di software e hardware e parti di ricambio.

#### Supporto completo

Questo programma include una gamma completa di servizi preventivi, di diagnostica, di rimedio e di riparazione forniti dai professionisti HP. Include assistenza telefonica, visite di assistenza in sede, aggiornamenti obbligatori di software e hardware e parti di ricambio.

Ciascun programma include una combinazione di assistenza in remoto e in sede:

**Assistenza da remoto.** L'HP Customer Care Centre remoto offre assistenza telefonica o via Internet per la vostra stampante HP Indigo e il sistema Digital Front End (DFE), fornita dai tecnici addetti ai clienti HP. I tecnici utilizzano eccezionali strumenti quali HP Indigo Print Care, che garantiscono soluzioni in tempo reale e riducono i tempi di fermo delle vostre attrezzature HP.

- **HP Indigo Print Care** è una suite completa di servizi e strumenti di assistenza avanzati in grado di promuovere l'attività e assicurare l'efficacia delle operazioni di stampa. Con HP Indigo Print Care, gli operatori ricevono assistenza in remoto per l'esecuzione di procedure automatiche o manuali che consentono di risolvere i problemi della stampante. Inoltre possono accedere facilmente anche all'assistenza remota in tempo reale fornita da personale qualificato.

**Assistenza presso la sede del cliente.** Se si verifica un problema di funzionamento della stampante HP Indigo che non può essere risolto da remoto, l'HP Customer Care Centre invia un tecnico addetto ai clienti HP per fornire assistenza presso la sede del cliente.

#### Servizi HP SmartStream Solution

Gli esclusivi sistemi HP Indigo Digital Front End (DFE) offrono prestazioni estreme, gestione della stampa e IT end-to-end e un'architettura flessibile che consente di espandere la potenza di elaborazione. I servizi HP SmartStream Solutions offrono sicurezza per le vostre operazioni critiche di stampa fornendo lo stesso livello di supporto previsto dal contratto di assistenza per la stampante HP Indigo, tutti gli aggiornamenti software obbligatori e le parti di ricambio hardware.

#### Kit di ricambio

Gli HP Indigo kit di ricambio sono stati progettati per contribuire a ridurre i tempi di fermo e ad aumentare la produttività grazie alla disponibilità costante in sede delle parti di ricambio corrette. Sono disponibili kit di uptime di diversi livelli.

- **HP Indigo Smart Uptime Kit**, oltre al kit di parti di ricambio, contiene anche uno scanner di codici a barre e un PC con sistema di gestione dell'inventario basato su cloud per l'accesso alle relative informazioni. Grazie alla registrazione e al tracking delle parti, e agli avvisi relativi alle parti mancanti, sarete sempre informati sulle parti presenti nella vostra sede e sul luogo in cui si trovano.

#### Supporto multi-vendor

Il supporto multi-vendor fornisce supporto di primo livello e un unico punto di contatto per la vostra stampante HP Indigo e l'attrezzatura di finitura.

#### Manutenzione preventiva<sup>2</sup>

Questo servizio include le procedure di manutenzione di routine, eseguite da un operatore qualificato, inclusa la pulizia e la riparazione delle attrezzature e del software, in linea con i consigli forniti nei manuali di assistenza e durante l'addestramento.

#### Servizi di formazione

- **Corsi per operatore di stampante digitale di livello 2 e 3** - Questi corsi di formazione offrono addestramento avanzato per gli operatori, per consentire loro di eseguire procedure di manutenzione di routine in modo indipendente
- **Corsi per il flusso di lavoro prestampa** - Questi corsi di formazione forniscono le conoscenze necessarie per utilizzare e gestire l'ambiente di prestampa; inoltre i partecipanti apprendono come monitorare e risolvere i problemi del flusso di dati. I corsi includono configurazione e amministrazione di sistema, gestione e invio dei job, modifica delle proprietà di stampa dei job e creazione e utilizzo dei ticket di job.

<sup>1</sup> Prerequisito per il programma di Manutenzione condivisa è il completamento del corso per operatori di livello 2

<sup>2</sup> Può essere anche un servizio personalizzato aggiuntivo fornito da un tecnico HP.



"La mia stampante funziona bene, ma ho bisogno di aumentare la produttività e di ridurre i costi operativi per stampa."

**Verifica dello stato**

**Ottimizzazione della produzione**

**Gestione del colore**

**Gestione della produzione**

**Picchi di lavoro**

**Consulenza per il flusso di lavoro pre stampa**

**Gestione del cliente**

## Ottimizzazione della produzione

*I servizi di soluzioni grafiche HP offrono una vasta gamma di programmi di ottimizzazione della produttività per tutte le stampanti HP Indigo e i sistemi di elaborazione del flusso di lavoro Digital Front End (DFE). Con questi servizi vi aiutiamo ad incrementare proattivamente l'uptime, ad ottimizzare le prestazioni e ogni minuto della capacità di stampa.*

### Servizi di produttività

#### Verifica dello stato

I servizi di Verifica dello stato prevedono la visita di uno specialista HP che esamina lo stato della stampante HP Indigo e di Digital Front End (DFE) e li calibra per ottenere prestazioni ottimali.

#### Ottimizzazione della produzione

I corsi di Ottimizzazione della produzione vengono tenuti durante una visita personalizzata alla sede del cliente da un HP Production Specialist, che lavora a stretto contatto sia con gli operatori che con i responsabili per ottimizzare le migliori pratiche per l'utilizzo e la gestione della stampante e dei relativi materiali di consumo.

#### Gestione del colore

I servizi di Gestione del colore sono stati studiati per aiutare gli operatori ad ottimizzare la qualità e l'uniformità del colore e per ottenere la corrispondenza del colore con gli altri dispositivi dell'ambiente di stampa. Questo servizio viene fornito presso la sede del cliente.

### Servizi di formazione

#### Formazione per la gestione della produzione

La Formazione per la gestione della produzione consente ai proprietari di stampanti HP Indigo e ai responsabili della produzione di definire e mantenere migliori pratiche per la valutazione dell'efficienza operativa e per una gestione più efficiente e proficua dell'attività.

### Servizi personalizzati

Sebbene i normali contratti di assistenza HP Indigo offrano gli standard più elevati, a volte, durante i periodi critici di produzione, sono necessari servizi che offrono una maggiore copertura. Per soddisfare questo tipo di esigenze, offriamo una serie di servizi personalizzati:

#### Picchi di lavoro

I servizi relativi ai Picchi di lavoro offrono opzioni di assistenza a breve termine completamente personalizzabili. Questi servizi vanno dal Supporto esteso in remoto fino al supporto dedicato onsite 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Questi servizi si basano sulla pianificazione proattiva e devono essere richiesti almeno sei mesi prima.

#### Consulenza per il flusso di lavoro pre stampa

La Consulenza per il flusso di lavoro pre stampa include ottimizzazione pratica della pre stampa/ stampa presso la sede del cliente, punti di controllo e documentazione, come convenuto con il cliente.

#### Gestione del cliente

Il programma Account Service Management prevede l'assegnazione di un professionista esperto dell'assistenza HP, che adotta un approccio completo per la copertura di azienda, stampante, DFE e operazioni.





“Le mie esigenze di produzione sono cambiate e devo riposizionare o trasferire e preparare la mia stampante per la produzione.”

Trasferimento

Ricertificazione

## Gestione del cambiamento

### Servizi personalizzati

#### Trasferimento

I servizi di Trasferimento offrono soluzioni end-to-end per il riposizionamento delle stampanti HP Indigo. Sono disponibili numerose opzioni: dall'altra parte della stanza, in tutto il paese o in tutto il mondo, da un sistema a singola stampante fino a un set completo di sistemi di stampa.

#### Ricertificazione

Il servizio di Ricertificazione è destinato ai clienti che hanno scelto di lasciare scadere la loro garanzia o la copertura del supporto, e ai clienti che hanno acquistato stampanti HP Indigo usate. Include un'ispezione per identificare tutti i servizi che devono essere forniti prima che una stampante possa ricevere un contratto di assistenza ufficiale ed effettivo.

## Programma HP Indigo Customer Excellence

**Il programma HP Indigo Customer Excellence** consente ai clienti di sfruttare al meglio le stampanti HP Indigo, incrementando la produttività e la redditività. Mediante questo programma, i servizi di soluzioni grafiche HP vi aiuteranno a sviluppare e ad implementare migliori pratiche di gestione per aumentare l'uptime, stabilizzare le operazioni, ottimizzare il contenitore di job e la capacità per una crescita e una redditività sostenibile.

## Il risultato: perché acquistare i servizi di assistenza HP

I servizi di assistenza HP per la stampante HP Indigo vi garantiscono la massima tranquillità. Questi programmi vi offrono:

- Protezione dell'investimento
- Produzione senza interruzioni
- Tempo inferiore per le riparazioni
- Riduzione dei costi totali di gestione



**Per maggiori informazioni sulla Formazione per le arti grafiche HP, visitate il sito:**

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

**Per maggiori informazioni e per ordinare i servizi, contattate il vostro sales account manager.**

## Portale "My HP Indigo": il tuo consulente online

"My HP Indigo" è il portale di ottimizzazione del business HP Indigo, progettato per fornire ai clienti strumenti per sviluppare ulteriormente l'attività.

Aggiornato tutti i giorni, il portale offre accesso 24 ore su 24, 7 giorni su 7 a preziose funzionalità che includono:

- Ordinazione dei materiali di consumo
- Supporto tecnico per le fasi di pre stampa e stampa
- Formazione online
- Sistema di feedback per ordinare i prodotti e tenere traccia dell'ordine
- Documentazione per l'assistenza clienti
- Download di software

**Altre informazioni sono disponibili all'indirizzo [hp.com/go/indigoservice](http://hp.com/go/indigoservice)**

**Registrati per ricevere gli aggiornamenti**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Condividi con i colleghi



Valuta il documento

