

商業用 HP Indigo デジタル印刷機 サービス

アジア太平洋地域





生産性、稼働時間、 品質を増強

サービスの概要

HP では、サイト準備から、トレーニングやサービスのプログラムに至るまで、あらゆるサポートを提供して、お客様のデジタル印刷ビジネスの運営を支援しています。

サイト準備

HP Indigo デジタル印刷機の設置場所の準備をサポートします。HP カスタマーエンジニアが設置場所を総合的に調査し、設置に関するプランニングを詳細に確認します。これには、HP IndigoServe 中央データベースへの専用ネットワーク接続の設定も含まれます。

トレーニング

HP のトレーニングカリキュラムでは、学習に適切な環境での実践的な演習を取り入れ、オペレーターが HP Indigo デジタル印刷機の性能と投資収益率 (ROI) を最適化できるようにします。

学習内容は次のとおりです。

- レベル 1: HP Indigo デジタル印刷機の新人オペレーター向けであり、印刷機を効果的かつ安全に使用できるようにします。
- レベル 2: 経験のあるオペレーター向けであり、単独で定型作業と一部のトラブルシューティングをできるようにします。

設置

HP カスタマーエンジニアがデジタル印刷機の設置場所を判断して設置し、必要な調整をすべて行って、最大レベルで稼働できる状態にします。

HP カスタマーエンジニアは、「顧客受け入れテスト手順 (CATP)」と呼ばれる一連のテスト印刷を行って、すべてが適切に稼働しているか確認し、設置完了 (COI) フォームを作成してお客様から承認を得ます。これでデジタル印刷機は本格的な生産を開始できる準備が整います。

Ramp-Up サポート

デジタル印刷機が設置されたら、オペレーターはスキルの高い HP の実装チームからオンサイトサポートを受けて、印刷機を最大限に活用できるようにします。この実践トレーニングは、立ち上げ時に行われます。

この間、実装チームはオペレーターと協力して、以下の作業を行います。

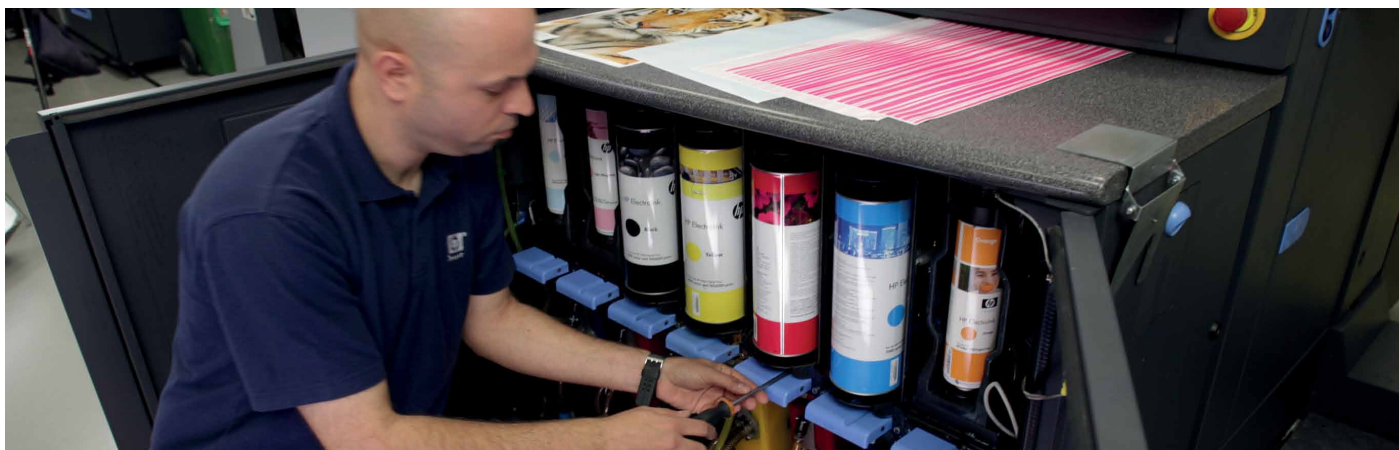
- 正式なトレーニング受講時に学習したスキルを強化する。
- お客様の特定のジョブに関連するワークフローと生産について助言する。
- 印刷機の稼働時間を最大化し、生産性を向上させる。
- 消耗品の管理を最適化する。

リモートサポート

HP カスタマーケアセンターでは、経験豊富なエンジニアによる電話サポートを提供しています。HP Indigo Print Care など技術的に高度なツールをリモートで使用して、問題を迅速に解決し、ダウンタイムを短縮します。このサービスは、英語と日本語 (日本のみ) で提供されます。

オンサイトサポート

デジタル印刷機の運用に関する問題が発生し、リモートで解決できない場合は、HP カスタマーケアセンターがお客様サイトの近くにいるカスタマーエンジニアを派遣して、オンサイトサポートを提供します。



サポートおよびサービスのプログラム

HP では、リセラーを通じて、HP デジタル印刷機とデジタルフロントエンド (DFE) ワークフローのコンピューティングシステムのすべてに関して、生産性を強化する保証期間後のサポートおよび サービスを幅広く提供しています。

契約の対象となるのは、HP リセラーによるリモートサポートサービス、オンサイトサポートに加え、メンテナンス、修理、アップグレードのサービスです。お客様の特定のビジネス要件に合わせて、HP のサポートサービスとメンテナンス契約をお選びいただける柔軟なサービスです。

デジタルフロントエンド (DFE) およびワークフローサービスのプログラム

独自性の高い HP Indigo DFE システムにより、極めて高いパフォーマンス、エンドツーエンドの IT および印刷管理、柔軟なアーキテクチャーが提供されます。

HP DFE サービス契約では、お客様のミッションクリティカルな印刷業務に対して強固なセーフティネットが提供され、通常 1 年以内に ROI を達成します。

付加価値サービス

お客様とリセラー向けに、次のような付加価値サービスを全面的にカスタマイズして個別に提供しています。現在は英語で提供していますが、必要に応じてローカライズされることがあります。

• オンサイトアップタイムキット

交換部品および資材がオンサイトで 24 時間 365 日提供されます。

• オンサイト生産サポート

最大 3 シフトの生産時間 (24 時間 x 5 日) の規定された時間帯にオンサイトで生産サポートサービスを提供します。

• カラーマネジメントサービス

HP のカラーマネジメントサービスは、カラーの品質と一貫性を最適化し、さらにお客様の印刷環境内で他の機器とのカラーマッチングができるように設計されています。これらはすべて、HP Indigo と主要パートナーのテクノロジーを使用して実現されます。

• ピークシーズンのサポート

標準の HP Indigo サービス契約で最高水準のサポートが一貫して提供されますが、これはビジネスクリティカルな生産のピーク時にサービス強化を必要とするお客様向けのサポートです。特定イベントで写真の大量生産が必要になるお客様は、年度末にピーク時期を迎えます。そのような例外的な繁忙期には付加価値サービスが求められます。

HP Indigo サービスのピークシーズン対応カスタマイズサービスでは、次のようなサポートを提供します。

- 営業時間外のリモートサポート
- オンサイト生産サポート
- オンサイトスタンバイ
- トレーニング
- オンサイトアップタイムキット
- DFE バックアップ
- RIP キャパシティサービス

コスト効果の高いこれらサービスは、事前のプランニングを重視しており、遅くとも 6 か月前には予約していただく必要があります。

HP サービスを購入する理由

HP サービス契約を締結してデジタル印刷機を設置すると、エキスパートによるサポートを受けることができます。

HP サービス契約で得られるものは、次のとおりです。

- 投資が守られる安心感
- 中断することなく生産を維持できること
- 制限のないリモートサポート
- 迅速な修理
- 総所有コストの削減

業界最大規模のサービス組織を有する HP は、エンドツーエンドのソリューションとサポートをご利用いただける機会をお客様に提供しています。

データセンターから、ワークフローや、デジタル印刷機に至るまで、HP はグラフィックビジネス環境から最大の価値を引き出すことができます。ようお客様を支援します。

オンラインコンサルタントとして頼りになる「My HP Indigo」ポータル

HP Indigo によるビジネス最適化のためのパーソナライズポータルである「My HP Indigo」では、お客様のビジネスをさらに発展させるツールを提供

コンテンツは毎日更新され、次のような機能に 24 時間 365 日アクセスできます。

- サプライ品の注文
- プリプレスおよび印刷に関する技術サポート
- オンライントレーニング
- ユーザー向けサポートドキュメント
- ソフトウェアのダウンロード

ポータルのアクセス先：www.hp.com/go/myhpindigo

HP Indigo Print Care

オンプレスおよびリモートサポートにより、稼働時間を増大

HP Indigo Print Care は、問題を正確に検出し、迅速に解決できるようにします。この画期的なツールセットでは、便利なオンプレスおよびリモート診断、トラブルシューティングガイド、リモートサポートチームとのライブビデオ通話、リモートデスクトップ共有などを利用できます。

Get connected

hp.com/go/pspservices

© Copyright 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. 本紙に記載された内容は、予告なく変更されることがあります。HP 製品およびサービスに対する保証については、当該製品およびサービスの保証規定書に記載されています。本書のいかなる内容も、新たな保証を追加するものではありません。本書の内容につきましては万全を期しておりますが、本書中の技術的あるいは校正上の誤り、脱落に対しては責任を負いかねますのでご了承ください。

