

Folheto

Serviços HP Indigo

América Latina



Aprimorando a produtividade, o tempo de atividade e a qualidade

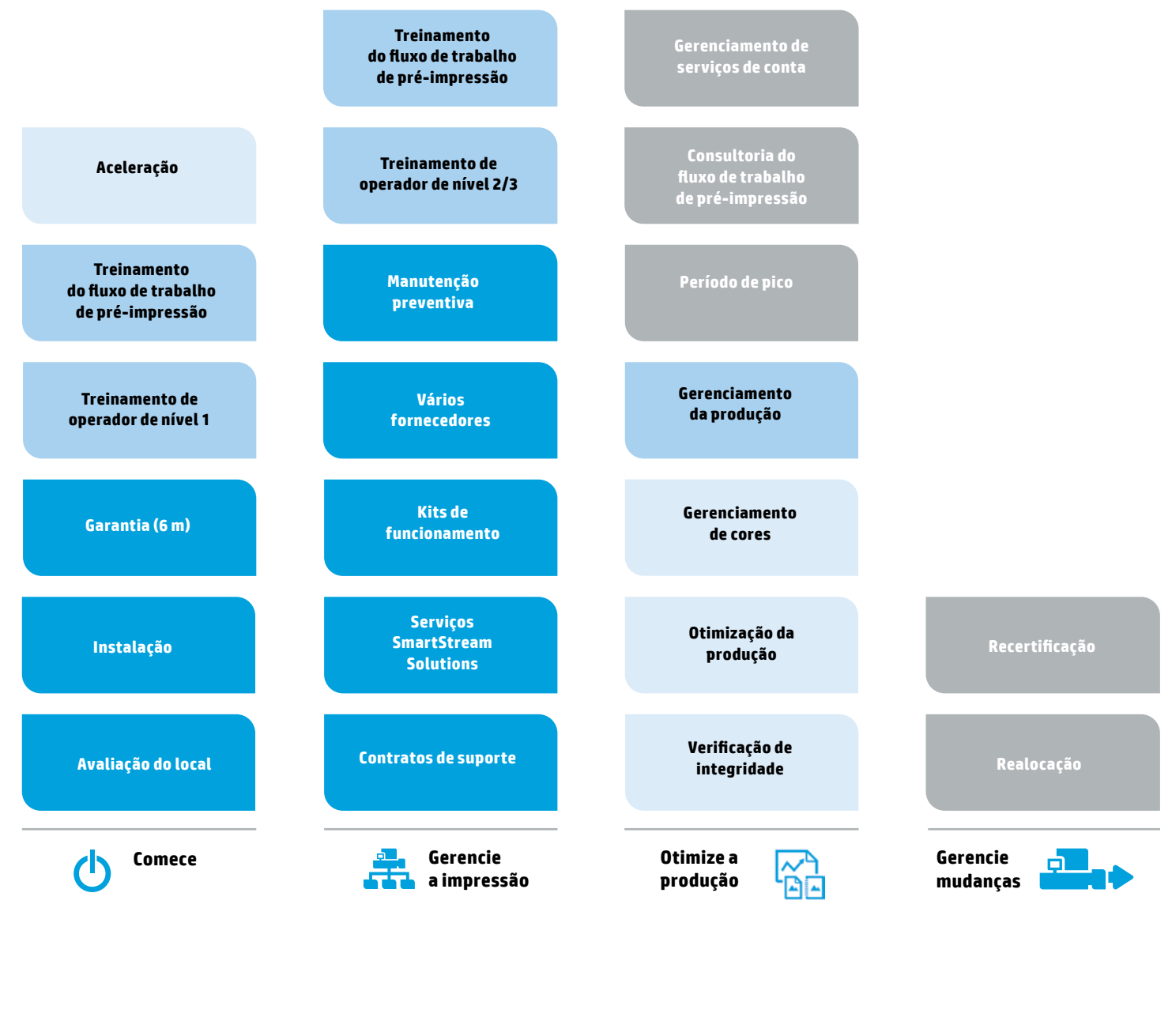
A HP e os parceiros de canal autorizados da HP fornecem suporte no local líder do setor e suporte remoto usando ferramentas de serviço avançadas para permitir maior tempo de atividade e produtividade.

Portfólio de serviços

Os parceiros de canal autorizados da HP abordam os quatro principais estágios em todo o ciclo de vida de seu equipamento de impressão HP Indigo. Nossa meta: ajudar você a fazer mais e obter mais retorno de seu investimento desde o primeiro dia, e todos os dias conforme suas necessidades evoluem. No primeiro estágio, após você comprar sua nova impressora HP Indigo, nossos programas de serviço e suporte ajudam sua produção a ter um início sólido. Conforme o tempo passa, um amplo conjunto de programas de serviço e suporte fica disponível para ajudá-lo a gerenciar suas operações de impressão contínuas e obter mais eficiência em seu trabalho diário. Programas adicionais ajudam você a otimizar sua produção para maior produtividade e qualidade e custos reduzidos. A qualquer momento, quando você estiver fazendo alterações revolucionárias a seu modelo operacional ou em suas instalações físicas, os parceiros de canal autorizados da HP estarão disponíveis para ajudar a assegurar uma transição eficiente e eficaz.



Portfólio de serviços HP Indigo





"Acabei de investir em uma impressora HP e preciso começar a imprimir o mais rápido possível."

Avaliação do local

Instalação

Garantia (6 m)

Treinamento de operador de nível 1

Treinamento do fluxo de trabalho de pré-impressão

Aceleração

Comece

Avaliação do local

A HP e os parceiros de canal autorizados da HP trabalham com você para preparar sua instalação para a impressora HP Indigo. Um engenheiro de canal autorizado da HP conduz uma ampla pesquisa do local para verificar se os vários aspectos da instalação foram planejados detalhadamente. Isso inclui a instalação de uma conexão de rede dedicada do banco de dados central IndigoServe.

Instalação

Uma instalação bem-sucedida conta com um planejamento cuidadoso. Um engenheiro parceiro de canal autorizado da HP irá instalar a impressora HP Indigo, executar todos os ajustes necessários e colocá-la em pleno nível operacional. O engenheiro parceiro de canal autorizado da HP irá imprimir um conjunto de impressões de teste para verificar se tudo está em perfeita condição de funcionamento. Uma vez que esteja concluído, você estará pronto para acelerar para uma plena produção.

Garantia

O serviço de suporte e a garantia de seis meses da impressora HP Indigo e do Digital Front End (DFE) são padrão com todos os produtos HP Indigo. A compra adicional de um programa de suporte estende a cobertura tanto de hardware quanto de suporte, dependendo do dispositivo para o qual é adquirido.

Serviços de treinamento

O currículo de treinamento da HP, executado pela HP e pelos parceiros de canal autorizados da HP, capacita os operadores para que otimizem os recursos e o retorno do investimento das impressoras HP Indigo, integrando abrangentes exercícios práticos em um ambiente de aprendizagem favorável.

Os cursos oferecidos incluem:

- **Curso de Operador de nível 1 de impressoras digitais** – Esse treinamento foi desenvolvido para novos operadores de impressoras HP Indigo, para permitir que usem a impressora com segurança e executem procedimentos de manutenção de rotina de maneira independente.
- **Cursos de Operador de níveis 2 e 3 de impressoras digitais** – Esse treinamento fornece treinamento avançado do operador e manutenção em impressora e Digital Front End (DFE). Esses cursos capacitam os operadores para que executem atividades de rotina de maneira independente.
- **Cursos de fluxo de trabalho de pré-impressão** – Esse treinamento fornece o conhecimento necessário para operar e gerenciar o ambiente de pré-impressão e ensina as pessoas treinadas como monitorar e solucionar problemas do fluxo de dados. Esses cursos incluem administração e configuração do sistema, envio e gerenciamento de trabalhos, modificação das propriedades de trabalhos de impressão e criação e uso de tíquetes de trabalho.
- **Cursos de gerenciamento da produção** – Esse treinamento permite o gerenciamento para estabelecer e manter práticas recomendadas para alcançar eficiências operacionais de benchmark.

Serviços de produtividade

Os serviços de produtividade e otimização de cores são fornecidos durante uma visita no local personalizada por um especialista em produção, que trabalha diretamente tanto com os operadores quanto com a gerência para otimizar as práticas recomendadas para operação da impressora, manutenção e gerenciamento dos itens de consumo da impressora.

Aceleração/Equipe de preparação

Para maximizar o valor de seu investimento e garantir uma rápida transição para uma produção plena, os operadores recebem suporte no local de nossa equipe de implementação altamente qualificada para verificar se estão usando a impressora HP Indigo em todo o seu potencial. Esse treinamento prático é conhecido como o período de aceleração. Durante esse período, a equipe de implementação trabalha com os operadores para:

- Reforçar quais habilidades foram aprendidas durante o treinamento formal
- Oferecer dicas de produção e fluxo de trabalho relacionadas a trabalhos de clientes específicos
- Maximizar o tempo de atividade da impressora e aumentar a produtividade
- Otimizar o gerenciamento de itens de consumo

Após a visita no local, um engenheiro parceiro de canal autorizado da HP age como um ponto focal entre você e os recursos da HP para garantir que todas as metas de produção sejam alcançadas o mais rápido possível.



"Preciso de uma operação de negócios previsível, além de reduzir o risco de paralisações não planejadas."

Contratos de suporte

Serviços SmartStream Solutions

Kits de funcionamento

Vários fornecedores

Manutenção preventiva

Treinamento de operador de nível 2/3

Treinamento do fluxo de trabalho de pré-impressão

Gerencie a impressão

Serviços de suporte

A HP e os parceiros de canal da HP oferecem uma linha completa de programas e serviços para todas as impressoras HP Indigo e sistemas de fluxo de trabalho Digital Front End (DFE), incluindo suporte de contrato para a impressora HP Indigo e o DFE. Cada programa inclui uma combinação de suporte remoto e suporte no local:

Suporte remoto. O HP Customer Care Center de várias camadas oferece assistência telefônica de engenheiros experientes para sua impressora HP Indigo e seu sistema DFE. Eles empregam remotamente as principais ferramentas como HP Indigo Print Care, resultando em soluções em tempo real e menos paralisações para sua impressora HP Indigo.

- **O HP Indigo Print Care** é um pacote abrangente de ferramentas de suporte aprimoradas que ajudam seus negócios a acompanhar as operações da impressora. Com o HP Indigo Print Care, os operadores são orientados remotamente por meio de processos manuais ou automatizados para resolver problemas da impressora. Eles também podem acessar facilmente o suporte remoto em tempo real de um engenheiro parceiro de canal autorizado da HP local.

Suporte no local. Se ocorrer um problema de operação com sua impressora HP Indigo, ligue para o HP Customer Care Center. A solicitação de serviço será atribuída ao engenheiro parceiro de canal autorizado da HP para suporte de primeiro nível. Se o problema não puder ser solucionado remotamente, um engenheiro de canal da HP será acionado para fornecer suporte no local.

A HP e os parceiros de canal autorizados da HP possuem uma ampla rede de engenheiros especialistas altamente treinados especializados em impressoras HP Indigo. Eles são dedicados para colocar sua impressora HP Indigo em funcionamento o mais rápido possível.

Contratos de suporte

Parceiros de canal autorizados da HP oferecem dois tipos de contratos de suporte na América Latina, um Contrato de suporte para a impressora Indigo e um contrato para o Digital Front End. O Contrato de suporte para a impressora é composto por dois elementos:

- Peças de reposição, incluindo suporte remoto e todas as peças de substituição, necessárias para a manutenção da impressora HP Indigo
 - Contrato de mão de obra que é fornecido pelo parceiro de canal autorizado da HP designado.
- O Contrato de suporte do Digital Front End foi desenvolvido para cobrir todo o suporte de hardware e software, bem como as atualizações de software obrigatórias.

Serviços HP SmartStream Solutions

Os exclusivos sistemas HP Indigo Digital Front End fornecem um desempenho extraordinário e um gerenciamento de TI e de impressão de ponta a ponta, bem como uma arquitetura flexível projetada para expandir o poder de computação. Os serviços HP SmartStream Solutions fornecem uma forte rede de segurança para suas operações de impressão críticas para os negócios ao oferecer o mesmo nível de suporte que seu contrato de suporte da impressora HP Indigo, todas as atualizações de software obrigatórias e peças de substituição de hardware.

Um curso de treinamento de pré-impressora também está disponível para clientes de etiquetas e embalagens, cobrindo o gerenciamento avançado EskoArtwork e utilização da tecnologia de impressão de dados variáveis.

Kits de funcionamento

Os kits de peças de funcionamento HP Indigo são projetados para ajudar a reduzir as paralisações e aumentar a produtividade, mantendo as peças de reposição certas no local 24x7. Níveis diferentes de kits de funcionamento estão disponíveis.

- **O kit de peças de funcionamento no local HP Indigo** contém as peças de reposição mais frequentemente necessárias com base em nossos estudos de consumo e utilização para sua impressora HP Indigo.
- **O kit de funcionamento HP Indigo Smart** contém as peças mais frequentemente necessárias para sua impressora HP Indigo, um leitor de código de barras e um PC com um sistema de gerenciamento de inventário com base em nuvem para informações do estoque. Com fácil registro e acompanhamento de peças, além de alertas de páginas ausentes, você sempre irá saber quais peças você possui no local e exatamente onde estão localizadas.

Manutenção preventiva¹

A manutenção preventiva são os procedimentos de manutenção de rotina, executados por um operador qualificado, incluindo limpeza e reparo de equipamentos e software em linha com as recomendações dos manuais de serviço e treinamento.

¹ Isso também pode ser um serviço personalizado adicional fornecido por um engenheiro de canal da HP



"Minha impressora funciona bem, mas preciso de mais produtividade, além de reduzir os custos operacionais totais por impressão."

Verificação de integridade

Otimização da produção

Gerenciamento de cores

Gerenciamento da produção

Período de pico

Consultoria do fluxo de trabalho de pré-impressão

Gerenciamento de serviços de conta

Otimize a produção

A HP, juntamente com parceiros de canal autorizados da HP, oferece uma ampla variedade de programas de otimização da produtividade para todas as impressoras HP Indigo e sistemas de computação do fluxo de trabalho Digital Front End (DFE). Com esses serviços, ajudamos você a aumentar proativamente o tempo de atividade, otimizar o desempenho e maximizar cada minuto da capacidade de impressão.

Serviços de verificação de integridade

Os serviços de verificação de integridade incluem a visita de um especialista parceiro de canal autorizado da HP para revisão da integridade de sistemas e ajuste da impressora para garantir o melhor desempenho.

Serviços de otimização da produção

Os serviços de otimização da produção são fornecidos durante uma visita no local personalizada pela HP ou por um especialista em produção parceiro de canal autorizado da HP, que trabalha diretamente tanto com os operadores quanto com a gerência para otimizar as práticas recomendadas para operação da impressora, manutenção e gerenciamento dos itens de consumo da impressora.

Otimização de cores

Os serviços de otimização de cores foram projetados para que os operadores otimizem a qualidade e a consistência das cores, bem como corresponder as cores a outros dispositivos no ambiente de impressão. Esse serviço é prestado no local, em suas instalações.

Treinamento de gerenciamento da produção

O treinamento de gerenciamento da produção permite que os proprietários de impressoras HP Indigo e gerentes de produção estabeleçam e mantenham práticas recomendadas a fim de comparar eficiências operacionais e gerenciar seus negócios com mais eficiência e lucratividade.

Serviços personalizados

Enquanto contratos de serviço HP Indigo regulares oferecem consistentemente os mais altos padrões, a cobertura aprimorada do serviço durante períodos de produção críticos para os negócios às vezes é necessária. Para atender a essas necessidades, temos uma oferta de serviços personalizados:

Período de pico

Os serviços de período de pico oferecem opções de serviço a curto prazo que podem ser totalmente personalizadas. Variando do suporte remoto estendido ao suporte no local dedicado 24x7, esses serviços contam com um planejamento proativo e devem ser solicitados pelo menos três meses antes do início de seu período de produção de pico.

Consultoria do fluxo de trabalho de pré-impressão

A consultoria do fluxo de trabalho de pré-impressão inclui otimização prática da impressora/ pré-impressão no local, pontos de controle e documentação, conforme o escopo acordado.

Gerenciamento de serviços de conta

Os serviços de gerenciamento de serviços de conta incluem um profissional de serviços de parceiros de canal autorizado da HP pré-atribuído, altamente experiente e dedicado, com uma perspectiva de ponta a ponta que abrange seus negócios, impressora, DFE e operações.



"As necessidades de minha produção mudaram e preciso repor ou realocar e preparar minha impressora para a produção."

Realocação

Recertificação



Gerencie mudanças

Realocação

Os serviços de realocação fornecem soluções de ponta a ponta para o reposicionamento de impressoras HP Indigo. Várias opções são cobertas: para outras salas, estados e até países; de um único sistema de impressão a um conjunto completo de sistemas de impressão.

Recertificação

O serviço de recertificação é destinado a clientes que escolheram anteriormente deixar sua garantia ou cobertura de suporte acabar, além de clientes que adquiriram impressoras HP Indigo usadas. Ele inclui uma vistoria para identificar todos os serviços que precisam ser realizados antes de a impressora receber um contrato de serviço válido e oficial.

O resultado: por que comprar serviços de suporte da HP?

Obtenha maior tranquilidade ao colocar sua impressora HP Indigo sob os serviços de suporte da HP. Esses programas oferecem a você:

- Garantia de seu investimento
- A capacidade de manter a produção ininterrupta
- Menor tempo para o reparo
- Custo geral de propriedade reduzido



Para obter mais informações sobre treinamento para artes gráficas na HP, acesse:

hp.com/education/sections/graphic_solutions

Entre em contato com seu gerente de contas de vendas para obter mais informações e para solicitar seu serviço.

Portal "Minha HP Indigo" – seu consultor on-line

"Minha HP Indigo" é seu portal de otimização de negócios HP Indigo personalizado, projetado para oferecer a você as ferramentas para desenvolver ainda mais seus negócios.


Atualizado diariamente, ele fornece acesso 24x7 a recursos valiosos como:

- Pedido de suprimentos
- Suporte técnico para pré-impressão e impressão
- Treinamento on-line
- Mecanismo de feedback para pedidos e acompanhamento
- Documentação de suporte ao cliente
- Downloads de software

Saiba mais em
hp.com/go/indigoservice
hp.com/go/myhpindigo

Inscreva-se para obter atualizações
hp.com/go/getupdated

   
Compartilhe com colegas


Avalie este documento

© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso. As únicas garantias para produtos e serviços HP estão definidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nenhuma parte deste documento deve ser interpretada como garantia adicional. A HP não se responsabiliza por omissões, erros técnicos ou erros editoriais contidos neste documento.

