

Folleto

Servicios HP Indigo

América Latina



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

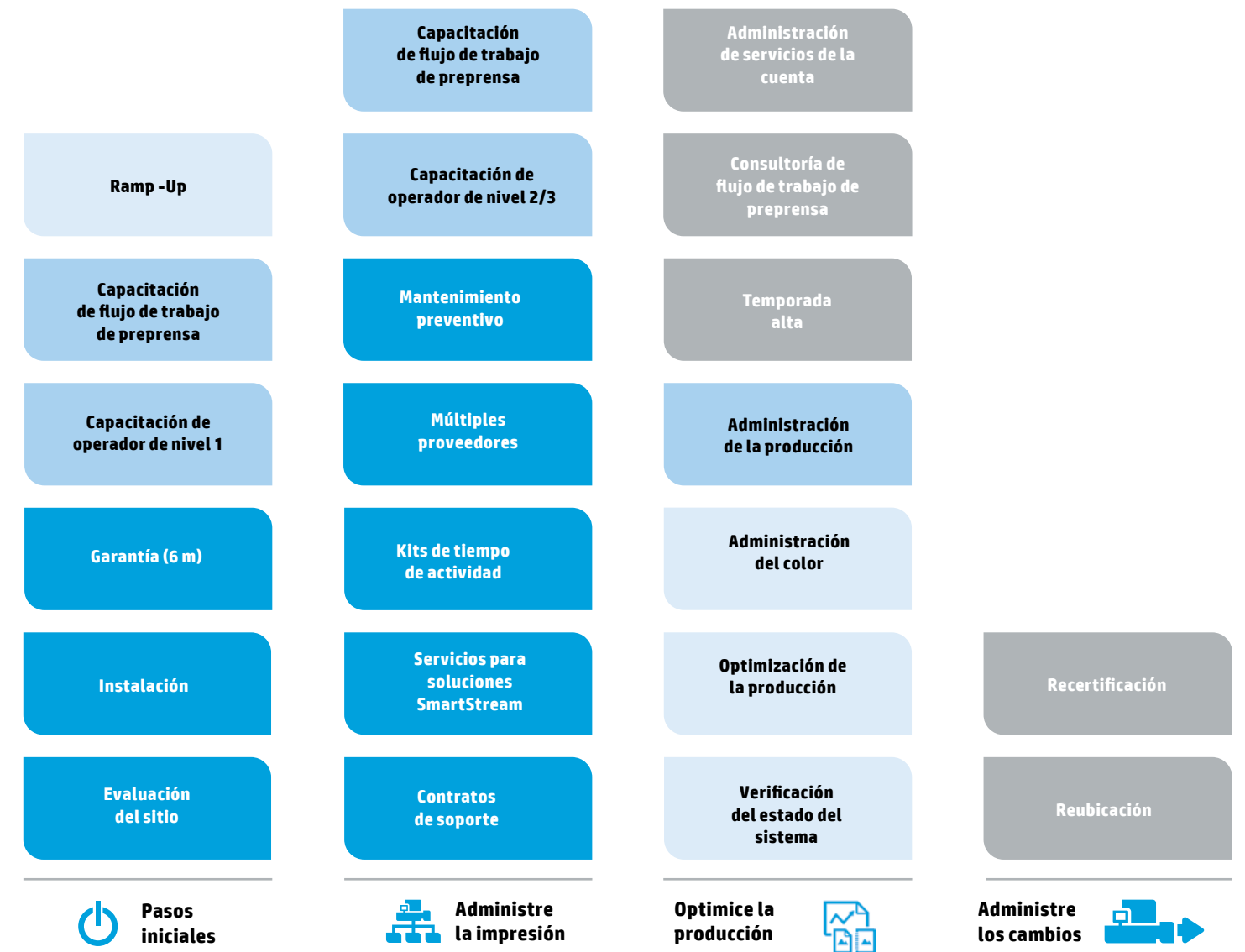
HP y los Socios de Canal Autorizados de HP proporcionan soporte en el sitio y soporte remoto líder del sector con herramientas de servicio avanzadas para posibilitar un mayor tiempo de actividad y productividad.

Portafolio de servicios

Los Socios de Canal Autorizados de HP consideran las cuatro etapas clave de todo el ciclo de vida de su equipo de impresión HP Indigo. Nuestra meta: ayudarlo a hacer más y obtener más retorno de su inversión desde el día uno y todos los días a medida que evolucionan sus necesidades. En la primera etapa, después de comprar su nueva prensa HP Indigo, nuestro servicio y programas de soporte lo ayudan a comenzar la producción con toda la fuerza. A medida que transcurre el tiempo, usted dispone de una amplia gama de servicios y programas de soporte para ayudarlo en sus operaciones continuas de impresión y lograr más eficiencia en su trabajo diario. Programas adicionales lo ayudan a optimizar su producción para lograr mayor productividad y calidad y reducir los costos. En cualquier momento, cuando realiza modificaciones significativas en su modelo operativo o en sus instalaciones físicas, los Socios de Canal Autorizados de HP están disponibles para ayudarlo a garantizar una transición eficiente y eficaz.



Portafolio de servicios HP Indigo





"Acabo de invertir en una prensa HP y necesito comenzar a imprimir lo antes posible".

Evaluación del sitio

Instalación

Garantía (6 m)

Capacitación de operador de nivel 1

Capacitación de flujo de trabajo de pre prensa

Ramp-Up

Pasos iniciales

Evaluación del sitio

HP y los Socios de Canal Autorizados de HP trabajan con usted para preparar sus instalaciones para la prensa HP Indigo. Un ingeniero de canal autorizado de HP realiza un análisis integral del lugar para verificar que los distintos aspectos de la instalación estén planificados en detalle. Esto incluye la instalación de una conexión de red exclusiva a la base de datos central IndigoServe.

Instalación

Una instalación exitosa depende de una planificación cuidadosa. Un ingeniero del Socio de Canal Autorizado de HP instalará la prensa HP Indigo, realizará todos los ajustes necesarios y la dejará totalmente operativa. El ingeniero del Socio de Canal Autorizado de HP realizará una serie de impresiones de prueba para verificar que todo esté en condiciones óptimas de funcionamiento. Una vez completado esto, usted está preparado para iniciar la producción completa.

Garantía

La garantía de seis meses y el servicio de soporte de la prensa HP Indigo y el Digital Front End (DFE) se incluyen de forma estándar con todos los productos HP Indigo. La compra adicional de un programa de soporte extiende la cobertura tanto del hardware como del soporte, según el dispositivo para el cual se compra.

Servicios de capacitación

El currículum de capacitación de HP, ofrecido por HP y los Socios de Canal Autorizados de HP, permite a los operadores optimizar las capacidades y el retorno de la inversión de las prensas HP Indigo, integrando amplios ejercicios prácticos en un entorno de aprendizaje dirigido.

Los cursos ofrecidos incluyen:

- **Curso de operador de prensa digital de nivel 1:** Esta capacitación está diseñada para nuevos operadores de prensa HP Indigo, para permitirles utilizar la prensa con seguridad y realizar procedimientos de mantenimiento de rutina de forma independiente.
- **Cursos de operador de prensa digital de niveles 2 y 3:** Esta capacitación proporciona formación avanzada del operador acerca de la prensa, el Digital Front End (DFE) y el mantenimiento. Este curso permite a los operadores realizar actividades de rutina de forma independiente.
- **Cursos de flujo de trabajo de pre prensa:** Esta capacitación ofrece los conocimientos necesarios para operar y administrar el entorno de pre prensa y enseña a los participantes cómo monitorear y resolver problemas de flujo de datos. Estos cursos incluyen configuración y administración del sistema, administración y presentación de trabajos, modificación de las propiedades de los trabajos de la prensa y creación y uso de tickets de trabajo.
- **Cursos de administración de la producción:** Esta capacitación posibilita que la gerencia establezca y mantenga mejores prácticas para lograr la eficiencia operativa de referencia.

Servicios de productividad

Los servicios de productividad y optimización del color se prestan durante una visita personalizada al sitio de un especialista en producción, quien trabajará en estrecha colaboración, tanto con los operadores como con la gerencia, a fin de optimizar las mejores prácticas para el funcionamiento y mantenimiento de la prensa y la administración de los consumibles.

Equipo de ramp-up/preparación

Para maximizar el valor de su inversión y asegurar una transición rápida a la producción completa, los operadores reciben apoyo en el sitio de nuestro equipo de implementación altamente calificado para verificar que utilicen la prensa HP Indigo en su máximo potencial. Esta capacitación se conoce como el período de ramp-up o arranque. Durante este período, el equipo de implementación trabaja con los operadores para:

- Reforzar las habilidades aprendidas durante la capacitación formal
- Ofrecer consejos de flujo de trabajo y producción relacionados con trabajos de clientes específicos
- Maximizar el tiempo de actividad de la prensa y aumentar la productividad
- Optimizar la gestión de los consumibles

Tras la visita en el lugar, un ingeniero del Socio de Canal Autorizado de HP actúa como punto focal entre usted y los recursos de HP para asegurar que se logren todos los objetivos de producción lo más rápidamente posible.



"Necesito una operación de negocios previsible y reducir el riesgo de tiempo de inactividad no planificado".

Contratos de soporte

Servicios para soluciones SmartStream

Kits de tiempo de actividad

Múltiples proveedores

Mantenimiento preventivo

Capacitación del operador de nivel 2/3

Capacitación de flujo de trabajo de pre prensa

Administre la impresión

Servicios de soporte

HP y los Socios de Canal de HP ofrecen una línea completa de programas de soporte y servicio para todas las prensas HP Indigo y los sistemas de flujo de trabajo Digital Front End (DFE), incluyendo contratos de soporte para la prensa HP Indigo y el DFE. Cada programa incluye una combinación de soporte remoto y soporte en línea:

Soporte remoto. El Centro de atención al cliente de HP de varios niveles ofrece asistencia telefónica de ingenieros experimentados para su prensa HP Indigo y sistema DFE. Estos ingenieros emplean herramientas líderes, como HP Indigo Print Care, de forma remota, lo que permite lograr soluciones en tiempo real y menos tiempo de inactividad para su prensa HP Indigo.

• **HP Indigo Print Care** es un conjunto integral de herramientas y servicios de soporte optimizadas que ayudan a mantener encaminadas las operaciones de la prensa de su empresa. Con HP Indigo Print Care, los operadores son guiados de forma remota a través de procesos automatizados o manuales para resolver problemas de la prensa. También puede acceder fácilmente a soporte remoto eficiente en tiempo real ofrecido por un ingeniero del Socio de Canal Autorizado de HP.

Soporte en el sitio. Si se produce un problema con el funcionamiento de su prensa HP Indigo, llame al Centro de atención al cliente de HP. La solicitud de servicio será asignada al ingeniero del Socio de Canal Autorizado de HP para soporte de primer nivel. Si el problema no puede resolverse de forma remota, se asignará un ingeniero de canal de HP para proporcionar soporte en sus instalaciones.

HP y los Socios de Canal Autorizados de HP cuentan con una extensa red de ingenieros altamente capacitados que se especializan en prensas HP Indigo. Estos profesionales trabajan para poner en funcionamiento su prensa HP Indigo lo más rápido posible.

Contratos de soporte

Los Socios de Canal Autorizados de HP ofrecen dos tipos de contratos de soporte en América Latina, un contrato de soporte para la prensa Indigo y un contrato para el Digital Front End. El contrato de soporte para la prensa comprende dos elementos:

- Repuestos, que incluye soporte remoto y todas las piezas de reemplazo necesarias para la reparación de la prensa HP Indigo;
- El contrato de mano de obra, que proporciona el Socio de Canal Autorizado de HP designado.

El contrato de soporte de Digital Front End está diseñado para cubrir todo el soporte de hardware y software, así como también las actualizaciones de software obligatorias.

Servicios para soluciones HP SmartStream

Los exclusivos sistemas HP Indigo Digital Front End brindan el máximo rendimiento, administración de TI e impresión de extremo a extremo y una arquitectura flexible para ampliar el poder de computación. Los Servicios para soluciones SmartStream HP ofrecen una red de seguridad sólida para sus operaciones de impresión críticas para los negocios al brindar el mismo nivel de soporte que su contrato de soporte de la prensa HP Indigo, todas las actualizaciones de software obligatorias y las piezas de reemplazo de hardware.

Para los clientes de etiquetas y embalaje, también se dispone de un curso de capacitación de pre prensa, que cubre administración avanzada del color EskoArtwork y uso variable de tecnología de impresión de datos.

Kits de tiempo de actividad

Los Kits de piezas de tiempo de actividad de HP Indigo están diseñados para ayudar a reducir el tiempo de inactividad y aumentar la productividad al contar con las piezas de reemplazo en el sitio 24x7. Se dispone de diferentes niveles de kits de tiempo de actividad.

- El **Kit de piezas de tiempo de actividad en el sitio HP Indigo** contiene las piezas de reemplazo que se necesitan con más frecuencia de acuerdo con nuestros estudios de uso y consumo para su prensa HP Indigo.
- El **Kit de tiempo de actividad HP Indigo Smart** contiene las piezas que se necesitan con más frecuencia para su prensa HP Indigo, un escáner de código de barras y una PC con un sistema de administración de inventario basado en la nube que permite acceder a la información del inventario. Con fácil registro y seguimiento de las piezas y alertas de piezas faltantes, siempre sabrá qué piezas tiene en sus instalaciones y exactamente dónde están ubicadas.

Mantenimiento preventivo¹

El mantenimiento preventivo incluye procedimientos de mantenimiento de rutina, realizados por un operador calificado, entre ellos la limpieza y reparación de equipos y software en línea con las recomendaciones de los manuales de servicios y capacitación.

¹ Esto puede ser un servicio personalizado adicional prestado por un ingeniero de canal de HP



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

Verificación del estado del sistema

Optimización de la producción

Administración del color

Administración de la producción

Temporada alta

Consultoría de flujo de trabajo de pre prensa

Gestión de servicios de cuenta

Optimice la producción

HP, en forma conjunta con los Socios de Canal Autorizados de HP, ofrece una amplia variedad de programas de optimización de la productividad para todas las prensas HP Indigo y los sistemas de computación de flujo de trabajo Digital Front End (DFE). Con estos servicios, lo ayudamos a aumentar proactivamente el tiempo de actividad, optimizar el rendimiento y maximizar cada minuto de la capacidad de impresión.

Servicios de verificación de estado

Los Servicios de verificación de estado incluyen la visita de un especialista del Socio de Canal Autorizado de HP para revisar el estado de los sistemas y el ajuste de la prensa para asegurar el mejor rendimiento.

Servicios de optimización de la producción

Los servicios de optimización de la producción se prestan durante una visita personalizada al sitio de un especialista en producción del Socio de Canal Autorizado de HP, quien trabajará en estrecha colaboración tanto con los operadores como con la gerencia a fin de optimizar las mejores prácticas para el funcionamiento y mantenimiento de la prensa y la administración de los consumibles.

Optimización del color

Los Servicios de optimización del color están diseñados para ayudar a los operadores a optimizar la calidad y uniformidad del color, además de lograr la consistencia del color entre dispositivos del entorno de impresión. Este servicio se presta en sus instalaciones.

Capacitación en administración de la producción

La Capacitación en administración de la producción permite a los propietarios y gerentes de producción de prensas HP Indigo establecer y mantener las mejores prácticas a fin de lograr la eficiencia operativa de referencia y administrar sus empresas de modo más eficiente y rentable.

Servicios personalizados

Si bien los contratos de servicios HP Indigo brindan sistemáticamente los estándares más altos, a veces se requiere una cobertura de servicio optimizada durante períodos de producción críticos para los negocios. Para responder a dichas necesidades, tenemos una oferta de servicios personalizados:

Temporada alta

Los Servicios de temporada alta ofrecen opciones de servicios a corto plazo que pueden personalizarse totalmente. Desde soporte remoto extendido hasta soporte exclusivo en el sitio 24x7, estos servicios se apoyan en una planificación proactiva y se deben solicitar por lo menos tres meses antes del inicio de su época de producción máxima.

Consultoría del flujo de trabajo de pre prensa

La Consultoría del flujo de trabajo de pre prensa incluye optimización práctica, puntos de control y documentación de pre prensa/prensa en el sitio, según el alcance acordado.

Administración de servicios de la cuenta

Los Servicios de administración de servicios de la cuenta incluyen un profesional de servicio del Socio de Canal Autorizado de HP, sumamente experimentado, dedicado y preasignado, con una perspectiva de extremo a extremo que cubre su empresa, su prensa, el DFE y las operaciones.



Administre los cambios

Reubicación

Los servicios de reubicación ofrecen soluciones de extremo a extremo para el reposicionamiento de las prensas HP Indigo. Se cubren múltiples opciones: a la otra habitación, al otro extremo del país o a cualquier lugar del mundo; desde un único sistema de impresión hasta una serie completa de sistema de impresión.

Recertificación

El servicio de recertificación es para los clientes que han elegido previamente permitir que caduque la cobertura de su garantía o soporte, así como también clientes que han comprado prensas HP Indigo usadas. Incluye una inspección para identificar todos los servicios que necesitan realizarse antes de que una prensa pueda tener un contrato de servicio oficial efectivo.

En resumen: ¿por qué comprar Servicios de soporte HP?

Logre mayor tranquilidad cubriendo su prensa HP Indigo con los Servicios de soporte HP. Estos programas le brindan:

- Reaseguro de su inversión.
- La capacidad de mantener la producción sin interrupciones
- Menos tiempo hasta la reparación
- Costo total de propiedad reducido



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

Reubicación

Recertificación



Para obtener más información sobre capacitación en artes gráficas de HP, visite:

hp.com/education/sections/graphic_solutions

Comuníquese con su gerente de cuenta de ventas para obtener más información y pedir su servicio.

Portal 'My HP Indigo', su consultor en línea

'My HP Indigo' es su portal de optimización del negocio personalizado de HP Indigo, diseñado para brindarle las herramientas para desarrollar más su empresa.

Actualizado diariamente, otorga acceso 24x7 a recursos valiosos como:

- Pedidos de consumibles
- Soporte técnico de pre prensa e impresión
- Capacitación en línea
- Mecanismo de comentarios para pedidos y seguimiento
- Documentación de soporte del cliente
- Descargas de software

Conozca más en
hp.com/go/indigoservice
hp.com/go/myhpindigo

Suscríbese para recibir actualizaciones
hp.com/go/getupdated



Compartir con colegas



Calificar este documento

© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información que contiene el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías para los productos y servicios HP se establecen en las declaraciones expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se hará responsable de errores técnicos o de edición ni de omisiones en el presente documento.

