

Europe

# HP Indigo Labels & Packaging Serviceangebote Für Digitale Druckmaschinen



# Optimierte Produktivität, Betriebszeit und Qualität

## Service-Übersicht

HP bietet seinen Kunden ein branchenführendes Service- und Support Angebot; durch Fernunterstützung und Vor-Ort-Support mit innovativen Servicetechnologien wird für maßgebliche Verbesserungen bei Betriebszeiten gesorgt.

### Standortvorbereitung

Wir arbeiten vor Ort mit Ihnen an den Vorbereitungen zum Einsatz der HP Indigo Digitaldruckmaschine. Ein HP Kundendiensttechniker führt eine umfassende Standortprüfung durch, um eine detaillierte Planung der Installation zu gewährleisten. Die Prüfung umfasst die Installation einer entsprechenden Netzwerkverbindung zur zentralen HP IndigoServe-Datenbank.

### Schulung

Mit dem Schulungsplan von HP können Maschinenbediener die Funktionen und die Investitionen der digitalen Druckmaschinen von HP Indigo ausschöpfen, indem sie zahlreiche praktische Übungen in einer förderlichen Lernumgebung ausüben.

Zum Kursangebot gehört Folgendes:

- Bedienung digitaler Druckmaschinen (Level 1) für neue Maschinenbediener: Das Kursangebot richtet sich an Bediener von HP Indigo Digitaldruckmaschinen zur effizienten und sicheren Nutzung.

- Bedienung digitaler Druckmaschinen (Level 2) – für erfahrene Maschinenbediener: Das Kursangebot richtet sich an bereits erfahrene Bediener und legt daher den Schwerpunkt auf weiterführende Bereiche der jeweils im Unternehmen speziell genutzten Maschinen.

Im Bedienerkurs werden auch EskoArtwork DFE-Lösungen behandelt. Ferner werden einzelne Schulungskurse zu Druckvorstufen- und Produktionsverwaltung angeboten, unter anderem mit Schwerpunkt auf EskoArtwork-Farbmanagement und Drucktechnologien für variable Daten.

### Installation

Ein HP zertifizierter Kundendiensttechniker führt den Aufbau und die Installation der Digitaldruckmaschine sowie alle erforderlichen Einstellungen und Kalibrierungen durch, so dass die Maschine voll betriebsbereit ist. Dann führt der HP Kundendiensttechniker ein Testdruckverfahren zur Gewährleistung der Kundenzufriedenheit (CATP – Customer Acceptance Test Procedure) durch, um zu gewährleisten, dass sich Ihre Digitaldruckmaschine gemäß

unseren strengen Spezifikationen im optimalen Betriebszustand befindet. Anschließend fertigt er ein Formular zum Installationsabschluss (COI = Completion of Installation) aus, das Ihnen zur Genehmigung vorgelegt wird. Die digitale Druckmaschine kann dann auf das Produktionsvolumen hochgefahren werden.

### Einarbeitung

Nach der Installation erhalten die Maschinenbediener entsprechenden Vor-Ort-Support von unserem erfahrenen Einsatzteam, um zu lernen, wie das volle Potenzial der digitalen Druckmaschine ausgeschöpft werden kann. Diese praktische Schulung wird als Einarbeitungsphase bezeichnet.

Während der Einarbeitungsphase arbeiten Einsatzteam und Maschinenbediener eng zusammen, um:

- Gelerntes zu festigen.
- Gegebenenfalls helfend einzugreifen.
- Tipps zu bestimmten Kundenaufträgen zu geben.

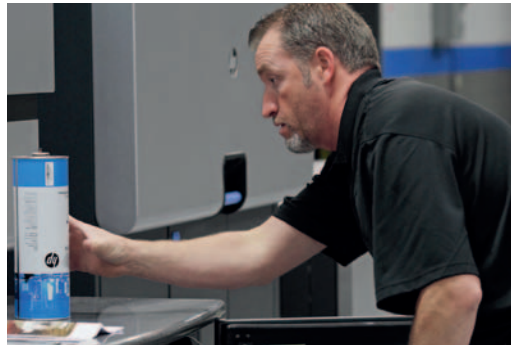
### Fernunterstützung

Das HP Customer Care Center bietet telefonischen Support mit erfahrenen Servicetechnikern, die innovative Ferndiagnose-Technologie und Tools wie HP Indigo Print Care einsetzen und somit für eine schnelle Problemlösung und damit für maßgeblich kürzere Ausfallzeiten sorgen. Dieser Service ist in deutscher, englischer, französischer, italienischer und niederländischer Sprache verfügbar.

### Vor-Ort-Support

Treten technische Probleme bei der Bedienung Ihrer HP Indigo Digitaldruckmaschine auf, die nicht per Ferndiagnose behoben werden können, stellt das HP Customer Care Center einen in Ihrer Nähe ansässigen Kundendiensttechniker für den Vor-Ort-Support bereit.





---

## Support- und Serviceverträge

HP bietet ein breites Spektrum an Verträgen für Nachgarantiewartung und -service für alle digitalen Druckmaschinen und Digital-Front-End-Workflow-Systeme an. Es werden die folgenden drei Wartungsprogramm-kategorien angeboten: ein Basis-Wartungsprogramm (BASIC), ein Standard-Wartungsprogramm (STANDARD) und ein erweitertes Wartungsprogramm (ENHANCED).

### BASIC-Wartungsprogramm

Das BASIC-Wartungsprogramm ist ein kostengünstiges Serviceangebot, bei dem ein hohes Maß an selbständig durchgeführten Wartungs- und Reparaturarbeiten vom Druckmaschinenbediener vorausgesetzt wird. Das Programm eignet sich für Kunden mit geringem Druckvolumen und Wartungsaufwand.

### STANDARD-Wartungsprogramm

Die meisten unserer Kunden entscheiden sich für das STANDARD-Wartungsprogramm mit einem ausgewogenen Serviceangebot und einem mittleren Maß an vom Druckmaschinenbediener selbständig durchzuführenden Wartungsarbeiten. Ferner bietet das Programm Fernunterstützung in deutscher und englischer Sprache von Montag bis Samstag, 6.00 – 24.00 Uhr (6 x 18).

### ENHANCED-Wartungsprogramm

Der Premiumservice des ENHANCED-Wartungsprogramms bietet unbeschränkten technischen Vor-Ort-Service. Ferner wird ein breites Spektrum an Serviceangeboten vom HP-Personal durchgeführt. Zu überschaubaren monatlichen Kosten übernimmt HP den Großteil aller Service- und Wartungsarbeiten für Sie.

### HP DFE-Serviceverträge (Digitales Front-End)

Diese Serviceverträge sorgen für ein solides Sicherheitsnetz für die unternehmenskritischen Druckvorgänge der Kunden durch Unterstützung der vielseitigen und effizienten Digital-Front-End-Lösungen (DFE). So umfassen diese Serviceverträge beispielsweise auch den HP SmartStream Labels and Packaging Print Server, ein exklusiv von EskoArtwork entwickelter skalierbarer, leistungsstarker RIP-, DFE- und Workflow-Controller.

---

## Zusätzliche Service- und Supportoptionen

Kunden und Channel-Partnern stehen die folgenden zusätzlichen Serviceleistungen zur Verfügung. Diese Leistungen sind derzeit in englischer Sprache verfügbar, können jedoch auf Wunsch auch in anderer Sprache angeboten werden.

- **Uptime-Kit vor Ort:** Mit dem Uptime-Kit sind wichtige Ersatzteile und Materialien immer direkt und rund um die Uhr im Unternehmen vorhanden – ideal für Kunden mit Schichtbetrieb.
- **Fernunterstützung außerhalb der Geschäftszeiten:** Für einen geringfügigen Betrag können Sie unsere Unterstützung vor Ort (Montag bis Samstag von 6.00 bis 24.00 Uhr, 18x6) oder telefonisch rund um die Uhr (nur EMEA zu Spitzenproduktionszeiten) in Anspruch nehmen.
- **Programmverwaltung:** Dieser Service umfasst eine dreimonatige End-to-End-Programm-Fernverwaltung inklusive vier Vor-Ort-Servicebesuchen zur Ermittlung des Ausgangszustands der HP Indigo-Druckmaschinen sowie zur Durchführung eines Stresstests des digitalen Front-End-Systems.
- **Farbmanagement:** Die Farbmanagement-Serviceleistungen wurden für die Optimierung von Farbqualität und -konsistenz und zur Farbabstimmung mit anderen Geräten Ihrer Druckumgebung konzipiert – und das mit modernster Technologie von HP Indigo sowie Schlüsseltechnologien unserer Partner.
- **Vor-Ort-Produktionssupport:** Vor-Ort-Support in der Produktionsphase für einen festgelegten Zeitraum, auch bei Dreischichtbetrieb rund um die Uhr. Dieser Service wird allen NEUEN HP Indigo-Kunden standardmäßig angeboten, um Produktion und Nutzung der Druckmaschinen zu steigern. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem zuständigen HP-Vertreter.

# Kundenvorteile von HP Services

Beim Abschluss eines HP Servicevertrags für Druckmaschinen können Sie sicher sein, dass Sie von Experten unterstützt werden. Ihre Vorteile im Überblick:

- Gewährleistung der Rentabilität Ihrer gesamten Investition.
- Aufrechterhaltung des Dauerbetriebs der Druckmaschinen.
- Unbeschränkte Fernunterstützung.
- Kürzere Reparaturausfallzeiten.
- Reduzierte Gesamtbetriebskosten.

Als größtes Serviceunternehmen der Branche bietet HP einzigartige Möglichkeiten bei End-to-End Lösungen und Support. Vom Datacenter über Workflows bis hin zu Digitaldruckern können wir Sie dabei unterstützen, die Möglichkeiten der Grafikindustrie optimal zu nutzen.

---

## „My HP Indigo“-Portal – Ihr Online-Berater

„My HP Indigo“ ist ein exklusiv für HP Indigo-Kunden entwickeltes Portal. Hier finden Sie die entsprechenden Tools und Informationen, um Ihre Geschäftsaktivitäten weiterzuentwickeln.

Das Portal wird täglich aktualisiert und bietet Ihnen rund um die Uhr Zugriff auf:

- Bestellungen von Verbrauchsmaterialien.
- Technische Unterstützung für Druckvorstufe und Druckvorgang.
- Online-Schulungen.
- Feedbacksystem für Bestellungen und Bestellungskontrolle.
- HP Supportdokumentation für Kunden.
- Software zum Herunterladen.

**Zugang zum Portal erhalten Sie über**  
[www.hp.com/go/graphic-arts](http://www.hp.com/go/graphic-arts)

---

## HP Indigo Print Care

Steigerung der Betriebszeit durch  
On-Press- und Fernunterstützung.

HP Indigo Print Care garantiert exakte Problemerkennung und schnelle Fehlerbehebung. Dieses innovative Toolset bietet praktische On-Press- und Fernunterstützung, Fehlerbehebung mit Anleitung, Kommunikation mit den Fernunterstützungsteams über Live Video-Sharing sowie Desktop-Fernsteuerung.

---

Weitere Informationen finden Sie unter  
[www.hp.com/go/pspservices](http://www.hp.com/go/pspservices)

