

Europe

# Services associés aux presses HP Indigo pour l'étiquette et l'emballage



# Comment optimiser productivité, disponibilité et qualité

## Présentation du service

HP propose à ses clients des services de maintenance et d'assistance, sur site ou à distance, grâce à des outils de surveillance sophistiqués destinés à accroître la disponibilité et la qualité des presses.

### Préparation du site

Nous préparons avec vous l'arrivée de votre presse numérique HP Indigo sur votre site. Un technicien HP effectue une étude complète sur site pour vérifier que tous les aspects qui garantissent une installation dans les meilleures conditions et donc le démarrage de votre activité soient planifiés et mis en oeuvre. Cela inclut, entre autres, l'installation d'une connexion réseau dédiée pour accéder à la base de données centrale HP IndigoServe.

### Formation

Les programmes de formation HP permettent aux opérateurs d'optimiser leurs compétences mais aussi le retour sur investissement de votre presse numérique HP Indigo en intégrant des exercices pratiques complets dans un environnement d'apprentissage adapté.

Parmi les modules proposés :

- Formation Opérateur de presse numérique (Niveau 1) – ce cours est conçu pour permettre aux opérateurs de presse numérique HP Indigo d'utiliser la presse de manière efficace et en toute sécurité.

- Formation Opérateur de presse numérique expérimenté (Niveau 2) – optimise l'expérience de l'opérateur en couvrant des sujets plus avancés et en mettant l'accent sur des domaines relatifs à une presse donnée.

La formation d'opérateur de presse inclut la gestion des solutions prépresse du serveur DFE EskoArtwork. Toutefois, des cours séparant gestion de la production et gestion du prépresse sont également disponibles ; ils couvrent la gestion approfondie des couleurs EskoArtwork, et la mise en oeuvre des données variables, ainsi que d'autres sujets.

### Installation

Un technicien HP recommande l'emplacement de la presse numérique, l'installe et effectue tous les réglages et les étalonnages nécessaires avant de la mettre en marche. Il effectue une série de tests d'impression appelée Procédure d'essai et d'acceptation du client pour s'assurer que tout fonctionne de manière optimale. Ensuite, il établit un formulaire d'achèvement de l'installation soumis à votre

approbation, le COI (Certificate of Installation). A la fin de la procédure, la presse numérique est prête pour être lancée en production.

### Montée en production

Après l'installation, les opérateurs reçoivent sur site un accompagnement personnalisé de la part de notre spécialiste, le support de production, pour s'assurer qu'ils exploitent tout le potentiel de la presse numérique. Cette formation pratique est appelée période de monter en production.

Pendant cette période, notre spécialiste travaille avec les opérateurs pour :

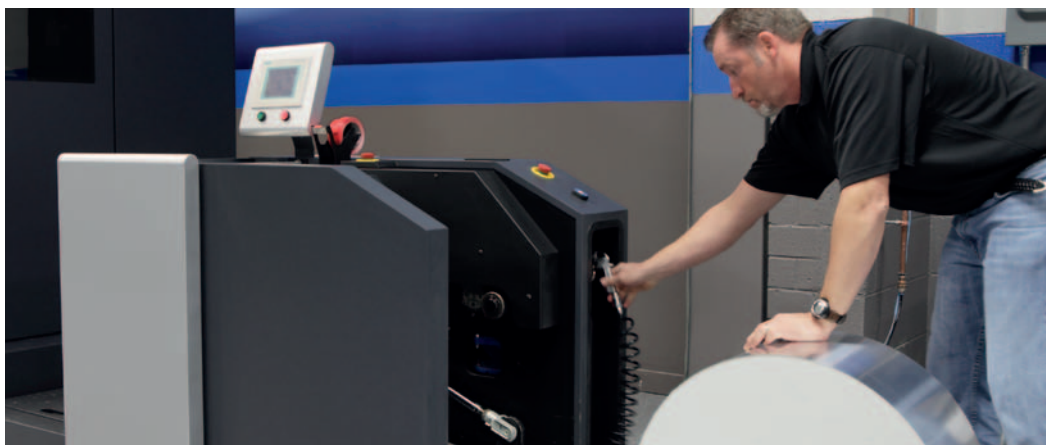
- Renforcer les connaissances déjà acquises.
- Prêter main-forte en cas de besoin.
- Fournir des conseils sur certaines tâches spécifiques du client.

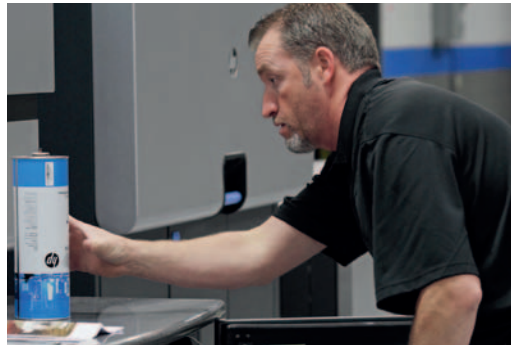
### Support à distance

Le centre HP Customer Care offre une assistance téléphonique qui est effectuée par des techniciens expérimentés. Ils utilisent, à distance, des outils sophistiqués tels que HP Indigo Print Care et, en collaboration avec votre opérateur, vont pouvoir résoudre rapidement les problèmes que vous pouvez rencontrer et ainsi éviter les arrêts machine. Le service d'assistance à distance est disponible en anglais, français, italien, allemand et néerlandais.

### Support sur site

Si un problème opérationnel se produit avec votre presse numérique et qu'il est impossible de le résoudre à distance, le centre HP Customer Care va missionner un technicien basé près de chez vous pour vous fournir le support nécessaire à la bonne résolution des difficultés que vous rencontrez.





---

## Assistance et contrats d'entretien

HP offre une large gamme de prestations d'assistance et de contrats de service pour ses presses numériques et ses serveurs d'impression frontaux de flux de production. Ces prestations sont divisées en trois principaux groupes : Maintenance de BASE, STANDARD et OPTIMUM.

### Maintenance de BASE

Le programme de BASE vous offre un service à moindre coût qui requiert un haut niveau d'auto-maintenance par vos opérateurs. Il est conçu pour les clients ayant des périodes d'impression à faible volumétrie et nécessitant un faible niveau de support.

### Maintenance STANDARD

La plupart de nos clients choisissent le programme de service STANDARD parce qu'il est bien équilibré et nécessite une capacité d'auto-maintenance moyenne de la part des opérateurs. Il inclut également une assistance à distance 6 x 18 en anglais et en allemand.

### Maintenance OPTIMUM

Le programme de service OPTIMUM inclut des visites techniques illimitées sur site et permet aux clients d'avoir une gamme complète de services supplémentaires. Avec un coût mensuel prévisible, vous pouvez céder la plupart des responsabilités d'entretien et de maintenance à HP.

### Contrats de service sur les serveurs d'impression HP Digital Front End (DFE)

Ces contrats fournissent à nos clients un solide filet de sécurité pour les opérations d'impression qui sont essentielles à leur mission en mettant en œuvre des solutions variées et efficaces au service de leur serveur d'impression DFE. Par exemple, ils couvrent les serveurs évolutifs HP SmartStream Labels Packaging, qui intègrent le RIP, le serveur et le contrôleur de flux de production mis au point par EskoArtwork.

---

## Options complémentaires de service et d'assistance

Les services personnalisés et à valeur ajoutée suivants sont fournis aux clients et aux partenaires au cas par cas. Disponibles de base en anglais, ils peuvent être traduits si nécessaire.

- **Kit des pièces détachées essentielles (sur place) :** Permet d'avoir les pièces de rechange pour assurer une disponibilité de la presse 24 h sur 24, 7 jours sur 7. C'est une solution idéale pour les clients qui travaillent en 3 x 8 ou qui ont régionalement des sites de production difficile d'accès.
- **Assistance à distance étendue :** Vous permet d'augmenter les heures d'accès du support sur site ou à notre équipe de télé-support ou délivre une assistance à distance 24 h sur 24, 7 jours sur 7.
- **Suivi de production :** Pour bénéficier d'un suivi personnalisé durant une période de 3 mois, inclut 4 visites sur site pour mettre en œuvre des tests approfondis de votre presse HP Indigo et du serveur DFE.
- **Service d'étalonnage des couleurs :** Les Services d'étalonnage des couleurs HP sont conçus pour vous aider à optimiser la qualité et la consistance de couleurs entre votre presse HP Indigo et vos autres équipements de production. Ces services vous sont proposés grâce à l'innovation HP Indigo et aux technologies de nos principaux partenaires.
- **Assistance à la production sur site :** Ce service inclut l'intervention sur site d'un de nos experts en assistance de production pour une période définie. Cela vous est offert en standard pour tous les NOUVEAUX clients HP Indigo étiquette et emballage et permet d'optimiser votre production et l'utilisation de votre presse – demandez à votre commercial HP de vous fournir des détails.

# Quels sont les avantages des services HP ?

Lorsque vous placez vos presses numériques sous contrat de service HP, vous savez que vous bénéficiez du service et des conseils d'une équipe d'experts.

Ces accords vous donnent :

- Une valorisation optimale de votre investissement.
- La possibilité de maintenir une production permanente.
- Une assistance à distance illimitée.
- Un temps d'immobilisation machine réduit.
- Une réduction du coût total d'exploitation.

Avec sa large offre de services, HP offre la possibilité de bénéficier de l'assistance et de solutions pour l'ensemble de votre système d'impression numérique. Du centre de données aux flux de travail en passant par les presses numériques, nous pouvons vous aider à exploiter au maximum votre environnement commercial.

---

## Portail « My HP Indigo » – votre consultant en ligne

« My HP Indigo » est votre portail d'optimisation personnalisé HP Indigo, conçu pour vous donner les outils nécessaires pour mieux développer votre entreprise.

Mis à jour quotidiennement, il fournit un accès 24 h sur 24, 7 jours sur 7 à des fonctions telles que :

- Les commandes de consommables.
- Une assistance technique pour le prépresse et l'impression.
- Une formation en ligne.
- La possibilité d'ajouter des commentaires pendant une commande et son suivi.
- Une documentation d'assistance pour les clients.
- Des téléchargements de logiciels.

Pour y accéder, consultez le site : [www.hp.com/go/graphic-arts](http://www.hp.com/go/graphic-arts)

---

## HP Indigo Print Care

Disponibilité optimisée grâce à l'assistance sur la presse et à distance.

L'ensemble d'outils HP Indigo Print Care assure une détection précise des problèmes et une résolution rapide. Que ce soit sur votre presse ou à distance, cet ensemble d'outils innovants offre un système de diagnostics facile d'utilisation, un dépannage guidé, des communications incluant un partage de vidéos ou du bureau avec les équipes d'assistance à distance.

---

Plus de détails sur le site :  
[www.hp.com/go/pspservices](http://www.hp.com/go/pspservices)

