

Europe

# Servizi di stampa digitale per etichette e confezioni



# Produttività, tempi di attività e qualità superiori

## Panoramica del servizio

HP offre ai clienti servizi e supporto leader del settore che vengono forniti da remoto o on-site con strumenti avanzati per aumentare i tempi di attività e la produttività.

### Preparazione del sito

Il personale HP collabora con il Cliente alla preparazione del sito per la macchina da stampa digitale HP Indigo. Un tecnico certificato esegue un'ispezione completa del sito per assicurarsi che tutti gli aspetti dell'installazione vengano pianificati nel minimo dettaglio. Questi includono l'installazione di una connessione di rete dedicata al database centrale HP IndigoServe.

### Formazione

Il programma di formazione HP è stato concepito per consentire agli operatori di ottimizzare il giusto livello di Ritorno dell' Investimento delle macchine da stampa digitali HP Indigo, mediante l'integrazione di numerose esercitazioni pratiche in un ambiente di apprendimento altamente intuitivo.

I corsi offerti includono:

- Utilizzo della macchina da stampa digitale per operatori nuovi (livello 1): studiato per consentire agli operatori di utilizzare la nuova macchina da stampa digitale HP Indigo in modo efficace e senza correre rischi. Manutenzione condivisa,

per la formazione su macchine da stampa specifiche, finalizzata a mettere tutti gli operatori in grado di eseguire in modo indipendente le attività di routine.

- Utilizzo della macchina da stampa digitale per operatori esperti (livello 2): studiato per operatori esperti, questo corso affronta argomenti più avanzati e si concentra su temi specifici di una singola macchina da stampa.

La formazione per gli operatori delle macchine da stampe include inoltre l'illustrazione delle soluzioni EskoArtwork DFE. Tuttavia sono inoltre disponibili corsi di formazione separati sulla gestione della produzione e della fase di pre stampa, ad esempio sull'utilizzo della tecnologia di gestione dei colori e di stampa dei dati variabili EskoArtwork e altri argomenti.

### Installazione

Il team di tecnici addetti ai Clienti HP posiziona e installa la macchina da stampa digitale ed esegue tutte le regolazioni e le calibrazioni necessarie per stabilirne la completa operatività. Un tecnico certificato esegue quindi una serie di stampe di prova (processo denominato

CATP, Customer Acceptance Test Procedure) per assicurarsi che la stampante funzioni in modo ottimale, quindi compila un modulo di completamento dell'installazione (COI, Completion of Installation) che dovrà essere approvato dal cliente. A questo punto la macchina da stampa digitale sarà pronta per entrare in produzione.

### Fase di ramp-up

Dopo l'installazione, gli operatori ricevono supporto on-site altamente specializzato dal team di implementazione HP, il quale deve assicurarsi che la macchina da stampa venga utilizzata al massimo delle sue potenzialità. Questa formazione pratica viene denominata fase di ramp-up.

Durante questa fase, il team di implementazione collabora con gli operatori per:

- Consolidare le conoscenze acquisite.
- Fornire supporto, qualora necessario.
- Fornire suggerimenti correlati a lavori specifici del cliente.

### Assistenza da remoto

Il centro di assistenza Clienti HP fornisce supporto telefonico con tecnici esperti, i quali utilizzano da remoto strumenti tecnologicamente avanzati per risolvere eventuali problemi dei Clienti e ridurre i tempi di inattività. Questo servizio è disponibile in inglese, francese, italiano, tedesco e olandese.

### Assistenza on-site

Qualora si verificasse un problema di funzionamento della macchina da stampa non risolvibile remotamente, HP invierà un tecnico dalla sede più vicina per fornire assistenza on-site.





## Contratti di assistenza e servizi

HP offre una vasta gamma di contratti di assistenza e servizi per la fase successiva alla scadenza della garanzia, che coprono tutte le macchine da stampa e i sistemi di flussi di lavoro DFE digitali. Questi si suddividono in tre programmi principali: programma di manutenzione DI BASE, programma di manutenzione STANDARD e programma di manutenzione ESTESO.

### Programma di manutenzione di BASE

Il programma di manutenzione di base offre un servizio a costo contenuto che richiede l'esecuzione di una buona parte di manutenzione da parte degli operatori della macchina da stampa del Cliente. È studiato per i Clienti con periodi di produzione di bassi volumi di stampa e con necessità di copertura dei servizi ridotta.

### Programma di manutenzione STANDARD

La maggior parte dei Clienti sceglie il programma di manutenzione STANDARD, perché oltre ad essere ben formulato, prevede un livello di manutenzione medio da parte degli operatori della macchina da stampa e include assistenza remota 6 x 18 in lingua inglese e tedesco.

### Programma di manutenzione ESTESO

Il programma di manutenzione ESTESO è un programma di alto livello, che include visite illimitate dei tecnici on-site e consente ai Clienti di disporre di una gamma completa di servizi erogati da tecnici HP. Con un costo mensile prevedibile, è inoltre possibile delegare ad HP le responsabilità dei servizi e della manutenzione.

### Contratti di servizi Digital Front End (DFE) HP

Questi contratti rappresentano una solida garanzia per le operazioni di stampa mission-critical dei Clienti mediante il supporto delle versatili ed efficienti soluzioni DFE di HP. Coprono, ad esempio, il server per la stampa di etichette e confezioni HP SmartStream, un controller del flusso di lavoro, del DFE e del RIP ad late prestazioni e scalabile, dotato di tecnologia EskoArtwork.

## Opzioni di servizi e assistenza a valore aggiunto

Di seguito sono elencati i servizi a valore aggiunto completamente personalizzabili che vengono forniti ai Clienti e ai partner di canale sulla base di ogni caso specifico. Attualmente disponibili in lingua inglese, possono essere in lingua locale, qualora richiesto.

- **Uptime Kit on-site:** assicura la disponibilità on-site delle parti di ricambio e dei materiali 24 ore su 24, 7 giorni su 7 ed è ideale per i Clienti che lavorano in base a più turni.
- **Assistenza da remoto dopo l'orario di lavoro:** estende le ore di accesso al sistema di assistenza on-site o da remoto (6x18) oppure supporto da remoto 24 ore su 24, 7 giorni su 7.
- **Gestione del programma:** prevede la gestione da remoto end-to-end del programma per un periodo di 3 mesi, con 4 visite on-site per mettere a punto le macchine da stampa HP Indigo ed eseguire lo stress test del sistema DFE.

- **Servizi di gestione del colore:** i servizi di gestione del colore di HP sono stati ideati per ottimizzare la qualità e l'omogeneità del colore nonché per garantirne l'uniformità con gli altri dispositivi che fanno parte dello stesso ambiente di stampa. Tutto ciò viene realizzato combinando la tecnologia HP Indigo con quella di partner di primaria importanza.
- **Assistenza alla produzione on-site:** prevede servizi di assistenza alla produzione on-site per un periodo di tempo predefinito, che può raggiungere fino a tre turni, 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Questo servizio viene fornito come standard per tutti i Clienti

della NUOVA macchina da stampa HP Indigo ed è finalizzato a ottimizzarne la produzione e l'utilizzo. Per informazioni, rivolgersi al rappresentante di vendita HP.

- **Picchi di lavoro:** mentre i contratti dei servizi HP Indigo offrono costantemente gli standard più elevati, alcuni Clienti hanno necessità di copertura dei servizi superiore durante i periodi di lavoro più intensi business-critical. Per i Clienti specializzati nella stampa fotografica ad esempio, il lavoro aumenta in modo significativo verso la fine dell'anno e questo eccezionale valore aziendale richiede soluzioni di servizi a valore aggiunto.

I servizi per i picchi di lavoro personalizzati di HP Indigo Services, includono: assistenza da remoto dopo l'orario di lavoro (18 x 6 o 24 ore su 24, 7 giorni su 7), gestione del programma, assistenza alla produzione on-site, tecnici on-site pronti a intervenire, corsi di formazione, servizi con gli On-site Uptime-Kit, servizi sulla capacità RIP e sul backup DFE per periodi di tempo limitati e servizi di consulenza.

Questi servizi a costo contenuto si basano sulla pianificazione proattiva e devono essere prenotati almeno sei mesi prima.

# Perché acquistare i servizi HP?

Sottoscrivendo i contratti dei servizi HP per la stampante, si avrà la certezza di ricevere supporto da esperti. Tali contratti offrono:

- Protezione dell'investimento.
- Produzione senza interruzioni.
- Assistenza da remoto illimitata.
- Tempo inferiore per le riparazioni.
- Riduzione dei costi totali di gestione.

Grazie all'infrastruttura di servizi più grande del settore, HP offre opportunità uniche per poter usufruire di soluzioni e assistenza end-to-end. Dal centro dati ai flussi di lavoro fino alle stampanti digitali, HP consente di sfruttare tutte le potenzialità del proprio ambiente di grafica aziendale.

---

## Portale 'My HP Indigo' il tuo consulente online

'My HP Indigo' è il portale di ottimizzazione del business HP Indigo, progettato per fornire ai Clienti strumenti per sviluppare ulteriormente il business.

Aggiornato tutti i giorni, il portale offre accesso 24 ore su 24, 7 giorni su 7 a preziose funzioni e risorse che includono:

- Ordine dei materiali di consumo.
- Supporto tecnico per le fasi di pre stampa e stampa.
- Formazione online.
- Sistema di feedback per ordinare i prodotti e tenere traccia dell'ordine.
- Documentazione per l'assistenza Clienti.
- Download di software.

Per l'accesso al portale, visitare il sito [www.hp.com/go/graphic-arts](http://www.hp.com/go/graphic-arts)

---

## HP Indigo Print Care

Tempi di attività prolungati grazie ad assistenza da remoto e a funzioni di assistenza integrate nella macchina da stampa.

HP Indigo Print Care assicura il rilevamento rapido e accurato dei problemi e la tempestiva risoluzione. Questo innovativo insieme di strumenti offre un'utile funzione di diagnosi dei problemi integrata nella macchina da stampa o da remoto, oltre a risoluzione guidata degli stessi, così come comunicazioni con condivisione video in diretta con il team di supporto remoto e condivisione del desktop da remoto.

---

Per ulteriori informazioni, visitare il sito:  
[www.hp.com/go/pspservices](http://www.hp.com/go/pspservices)

