

Europe



HP Inkjet Web Press – Serviceleistungen



Optimierte produktivität, betriebszeit und qualität

Wir bei HP bieten ein komplettes Serviceangebot inklusive Vorbereitungsarbeiten, Schulung und Serviceprogrammen, damit Sie sich voll und ganz auf Ihr Digitaldruckgeschäft konzentrieren können.

Anhand dieser Serviceprogramme können Sie Ihre Produktivität steigern und die Maschinenbetriebszeit maximieren.

Standortvorbereitung

Wir arbeiten vor Ort mit Ihnen an den Vorbereitungen zum Einsatz der HP Inkjet Web Press. HP Kundendiensttechniker führen eine umfassende Standortprüfung durch, um eine detaillierte Planung der Installation zu gewährleisten.

Schulung

HP hat einen umfangreichen Schulungsplan ausgearbeitet. In diesen Schulungen werden alle zur optimalen Ausschöpfung der Funktionen und der Investitionen der HP Inkjet High-Speed Production Solutions Druckmaschine erforderlichen Kenntnisse vermittelt. Unsere Schulungsprogramme setzen auf die praktische Umsetzung

vermittelter Kenntnisse in einer professionellen Lernumgebung mit Schwerpunkt auf wichtigen Kompetenzen und Kenntnissen.

- Bedienung digitaler Druckvorstufenlösungen und Druckmaschinen – speziell ausgerichtet auf Bediener von verschiedenen Rollendruckmaschinen und Digital-Front-End-Lösungen.
- Wartung – Maschinenbediener erlernen die Durchführung von Routinearbeiten wie Fehlerbehebung, Instandsetzungsmaßnahmen und präventive Wartungsarbeiten.

Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Account Manager oder Servicetechniker.

Alle verfügbaren Kurse finden Sie auch auf www.hp.com/eur/education/graphicarts

Installation

Ein Team von HP Kundendiensttechnikern führt den Aufbau und die Installation der HP Inkjet Web Press sowie alle erforderlichen Einstellungen und Kalibrierungen durch, so dass die Druckmaschine voll betriebsbereit ist. Die digitale Druckmaschine kann nun 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 auch 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 zur Lösung von Problemen mit Hardwarekomponenten (Druckmaschinen und Digital-Front-End-Lösungen [DFE]) sowie mit verwendeter Software und Anwendungen.

Vor-Ort-Support

Können technische Probleme nicht per Ferndiagnose behoben werden, 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, einschließlich Support-Programm für komplette Wartung und Shared Support.

Support-Programm für komplette Wartung

Dieses Support-Programm wird ausschließlich von HP Servicetechnikern angeboten:

- Unbeschränkter HP Service vor Ort an Werktagen (außer an Feiertagen) mit Support am selben oder am nächsten Arbeitstag.

- Telefonischer Support (auf Englisch) ist rund um die Uhr möglich.
- Austausch von Ersatzteilen für die Druckmaschine, mit Ausnahme von Verbrauchsmaterialien, am nächsten Arbeitstag nach telefonischer Ferndiagnose.
- Software- und Firmware-Updates für Druckmaschinen und das IT-System.
- Ersatzteile und Fernunterstützung *

Support-Programm mit gemeinsamer Wartung *

Nach einer umfassenden HP-Schulung erhalten Sie ein Zertifikat, das Sie zur Durchführung von Reparaturen und Wartungsarbeiten berechtigt.

Das Shared Support Program bietet telefonischen Support während der vertraglich festgelegten Zeiten sowie eine pro Quartal festgelegte Anzahl von Servicebesuchen vor Ort durch HP. Ersatzteile sind ebenfalls mit inbegriffen.

Zusatzleistungen

HP Services stellt eine Reihe spezieller Zusatzleistungen zur Verfügung:

Kunden-Support-Programme

Mit diesen Programmen richtet sich HP Services an Kunden, die besonderen Wert auf ein erweitertes Serviceangebot während Spitzenproduktionszeiten legen. Der von HP Services angebotene Kunden-Support kann individuell an die Anforderungen Ihrer Anlage angepasst werden.

Erweiterter Support für die Anlaufphase

Der Schwerpunkt liegt hierbei auf der Maximierung von Produktionseffizienz und Betriebszeiten für Druckmaschinen und DFE-Systemen.

Zusätzliche zu diesen Programmen bietet HP speziell auf die Kunden und die entsprechende Situation

zugeschnittene End-to-End-Serviceleistungen.

Mission Critical Services

Bei diesem Programm bieten HP IT-Unternehmen Vertragsoptionen für Serviceleistungen rund um die Uhr und vier Stunden durch Nutzung der HP IT-Serviceleistungen sowie Serviceinfrastruktur und den Kapazitäten der Computerhardware.

Bereitschafts- und Vor-Ort-Support-Teams für spezielle Einzel- oder regelmäßige Einsätze für HP Support für PSPs während der Spitzenproduktionsphasen.

Produktionssupport vor Ort, so dass Kunden Erfahrungen durch praktische Anwendung sammeln

und bewährte Verfahren der Branche in ihrer Produktionsumgebung anwenden können.

On-site Uptime Kit

Bei PSPs sind Ausfallzeiten nicht möglich. Wir von HP können das nachvollziehen. Hauptvorteil dieser Lösung ist, dass die Kunden vor Ort über entsprechende Ersatzteile verfügen und somit keine Wartezeiten für Bestellung und Versand anfallen.

Die Onsite Uptime-Kits gibt es in drei Ausführungen. Jedes Kit hat einen eigenständigen Ersatzteilesatz, die Kits ergänzen sich (keine doppelt vorhandenen Teile) und sind auf die speziellen Anforderungen der jeweiligen Produktionsumgebung abgestimmt:

- Basic: Das Basispaket enthält ca. 50 % der am häufigsten benötigten Teile.
- Expanded: Das Erweiterungspaket wird bei Unternehmen mit zwei oder drei Produktionsschichten dringend empfohlen.
- Comprehensive: Das Komplettpaket empfiehlt sich bei Unternehmen mit 24-Stunden-Betrieb, 365 Tage im Jahr mit den HP Inkjet Web Press-Modellen T3x0 und T4x0.

Relocation Services *

Das HP Relocation Service Team sorgt für einen schnellen und reibungslosen Umzug von Anlagen und Maschinen.

Kundenvorteile von HP Services

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.

Weitere Informationen finden Sie unter
www.hp.com/go/pspservices

* Dieser Service steht eventuell nicht in allen Ländern bzw. für alle IHPS-Lösungen zur Verfügung. Wenden Sie sich diesbezüglich an Ihren Account Manager oder Service-Techniker.

HP bietet auch Unterstützung für Drittherstellengeräte. Weitere Informationen hierzu erhalten Sie von Ihrem zuständigen HP-Vertreter.

