

Europe



Services Pour la Presse Web HP Inkjet



Améliorer la productivité, la disponibilité et la qualité

Chez HP, de la préparation du site à la formation ainsi qu'au travers de nos programmes de maintenance, nous offrons une gamme complète de services afin de vous aider à la gestion de votre entreprise d'impression numérique.

De tels services mettent l'accent sur l'amélioration de la productivité et l'optimisation de la disponibilité d'impression.

Préparation du site

Nous préparons avec vous l'arrivée de votre presse Web HP Inkjet sur votre site. Un technicien HP (CE) passe en revue l'intégralité du site et vérifie que tous les aspects de l'installation sont planifiés en détail.

Formation

HP a conçu un programme de cours complet qui vous fournit les connaissances ainsi que les compétences nécessaires pour tirer profit de toutes les fonctions ROI des solutions de production à haute vitesse de la Presse HP Inkjet. Nos programmes de formation mettent l'accent sur la pratique dans un environnement professionnel

qui favorise le renforcement des compétences essentielles.

- Pré-impression numérique et utilisation de la presse – spécialement conçue pour les opérateurs de presses Web différentes et de DFE.
- Maintenance – permet aux opérateurs d'effectuer de façon indépendante des activités de routine telles que la résolution des problèmes, la maintenance corrective ainsi que la maintenance préventive.

Veillez contacter votre Gestionnaire de compte ou le Technicien de services pour obtenir plus d'informations.

Sinon, vous pouvez vous rendre à l'adresse www.hp.com/eur/education/graphicarts afin de visualiser l'ensemble des cours disponibles.

Installation

Un technicien expérimenté d'HP choisit l'emplacement de la presse numérique, l'installe et effectue tous les ajustements et les étalonnages nécessaires avant de la mettre en route. La presse numérique est prête à être lancée en production.

Lancement

Après l'installation, les opérateurs bénéficient d'un support sur site de la part de notre équipe d'implémentation expérimentée afin de s'assurer qu'ils exploitent tout le potentiel de la presse numérique. Cette formation pratique est appelée phase de lancement.

Au cours de cette période, l'équipe chargée de l'implémentation travaille avec les opérateurs afin de :

- Renforcer les connaissances acquises au préalable.

- Prêter main forte en cas de besoin.
- Fournir des conseils sur certaines tâches spécifiques du client.

Assistance à distance

Le "Customer Care Center" (centre d'assistance) de HP fournit de l'assistance téléphonique. Celle-ci est proposée par des techniciens expérimentés qui sont à pied d'œuvre pour vous assister dans les problèmes liés au matériel (presse et serveur frontal numérique [DFE]), au logiciel ainsi qu'aux applications.

Support sur site

Lorsque les problèmes ne peuvent pas être résolus à distance, le Customer Care Center de HP programme la visite d'un technicien qui est basé à proximité de votre emplacement afin que vous puissiez bénéficier d'un support sur site.



Support et contrats de maintenance

HP offre un large éventail de prestations d'assistance et de service après-garantie, destinés à améliorer la productivité de ses presses numériques et des flux de production des serveurs numériques frontaux, comprenant les programmes de maintenance intégrale et les programmes de maintenance partagée.

Programme de maintenance intégrale

Ces services sont fournis exclusivement par les techniciens de HP :

- Interventions sur site illimitées pendant les jours ouvrables (à l'exclusion des jours fériés), avec selon l'option souscrite une intervention soit le même jour ouvrable soit le jour ouvrable suivant.

- Assistance téléphonique à distance pouvant atteindre 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en langue anglaise.
- Fourniture de pièces de rechange pour la presse, à l'exclusion des consommables, le jour ouvrable suivant la classification réalisée à distance par le Customer Care center.
- Mises à jour de logiciels et des micrologiciels pour la presse et le système informatique.

- Pièces de rechange et support technique à distance.

Programme de maintenance partagée*

Après avoir suivi une formation complète fournie par HP, vous bénéficiez d'une certification afin de pouvoir effectuer vous-même des tâches de réparation ou de maintenance.

Le programme de maintenance partagée inclut le support technique téléphonique pendant les heures spécifiées dans le contrat ainsi qu'un nombre fixe d'interventions sur site par trimestre calendaire. Toutes les pièces de rechange sont également incluses.

Services à valeur ajoutée

HP Services a élaboré un ensemble de services à forte valeur ajoutée :

Programme d'assistance à la clientèle :

HP Services reconnaît que certains clients souhaitent recevoir une couverture de services renforcée à court terme durant des périodes de grande production. HP Services offre à sa clientèle des options de support technique qui peuvent être intégralement personnalisées de manière à répondre aux besoins de son site de production spécifique.

Support technique étendu durant la phase de lancement

Une importance toute particulière est accordée à la maximisation de l'efficacité et à la disponibilité de production pour la presse et le DFE.

En plus de ces programmes, HP propose des services personnalisés de bout en bout selon votre environnement de production spécifique.

Services essentiels

Des options de contrats de maintenance atteignant 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 qui s'appuient sur les services informatiques et sur l'infrastructure et les fonctionnalités matérielles de HP.

Des ressources de support technique d'urgence ou sur site avec des interventions sur mesure, uniques ou régulières permettant aux PSP d'obtenir du support fourni par HP pendant les périodes de pic de production.

Du support sur site pour la production permettant aux clients d'acquérir des connaissances pratiques et d'appliquer les meilleures pratiques relatives à leurs environnements de production.

Kit de disponibilité sur site ("Kit d'Uptime")

HP a compris que les PSP ne peuvent pas se permettre d'indisponibilité. Le principal avantage de cette solution est de mettre à la disposition des clients des pièces de rechange sur site, évitant ainsi l'attente relative à la procédure de commande, d'expédition et d'arrivée des pièces de rechange.

Les kits de disponibilité sur site sont disponibles sous trois formes. Chaque modèle constitue un kit autonome et unique, sans redondance de l'inventaire, et étant spécialement conçu pour répondre à des besoins d'environnement de production spécifiques :

- De Base – comporte environ 50 % des pièces les plus fréquemment requises.

- Étendu – vous est fortement recommandé lorsque vous gérez deux ou trois équipes de production.
- Complet – destiné aux utilisations critiques 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sur les sites dotés des presses Web HP Inkjet T3x0 et T400.

Services de déplacement d'équipement*

Profitez des ressources de HP afin de déplacer vos infrastructures en toute rapidité et en toute efficacité.

Pourquoi utiliser HP Web Services ?

Grâce à sa structure qui est la plus grande dans le secteur, HP vous offre l'opportunité unique de bénéficier de solutions et de support de end to end. Depuis notre centre de données ou grâce à nos flux de production, nous sommes en mesure de vous aider exploiter de manière optimale l'environnement de votre entreprise graphique.

Pour en savoir plus, consultez le site :
www.hp.com/go/pspservices

* Il est possible que les services ne soient pas disponibles dans tous les pays ou pour toutes les solutions IHPS. Veuillez contacter votre Ingénieur commercial ou votre technicien de maintenance.

** L'équipement tiers peut être pris en charge par HP. Pour plus d'informations, veuillez contacter votre représentant local HP.

