

HP Scitex 客户服务 计划

亚太地区





简介

在惠普, 客户服务是重中之重。我们借助先进的远程工具为客户提供行业领先的现场服务和支持, 由此提升正常运行时间生产率。

通过满足您业务优先级和预算要求的惠普服务合同, 您一定能得到更高的投资回报。

服务类型

HP Scitex 客户支持计划包括以下服务:

远程支持

惠普客户互动中心任用经验丰富的工程师在正常运营时间提供电子邮件和电话支持。

HP Scitex Print Care*

HP Scitex Print Care 是一种行业领先的工具套件, 在两个领域提供迅速、有效的辅助:

- **例行预防维护**
惠普工程师使用远程 Print Care 工具检查您的印刷机, 并查看数据以帮助解决问题, 同时可实时与您的操作人员讨论。
- **远程故障排除**
远程惠普工程师采用增强的诊断方法为您的操作人员提供逐步指导, 直到问题解决。这是一种虚拟的肩并肩工作方式。

*Print Care 远程辅助只能供 HP Scitex 客户根据保修或服务支持计划使用。

现场支持

如果问题无法远程解决, 将会有一名胜任的工程师来拜访您。为了减少停机时间, 远程支持专家会提前将诊断结果通知工程师或准备备件的发运。

备件

惠普备件从新加坡发送至亚太地区和日本境内场所, 通常在下个工作日到达。

现场正常运行时间工具包

借助 HP Scitex 正常运行时间工具包, 您将立即拥有最关键的备件, 因此等待时间更短, 正常运行时间更长。

有两个版本供选择:

- **基本正常运行时间工具包:** 最常用部件的库存。
- **扩展的正常运行时间工具包:** 针对关键环境的部件库存。

人工、费用和印刷头

差旅开支、人工和印刷头的费用取决于签订合同的服务级别。在“全部范围”协议中, 包含人工。

预防性维护

对于选择扩展全部范围支持计划的客户, 惠普将每年联系您一次或两次, 以安排您的工程师执行例行维护任务和检查。



HP Scitex 服务协议

惠普提供了一整套支持协议，让您完全无忧地运行自己的数字印刷业务：

基本、增强和高级支持范围

全部涵盖的计划提供出众的涵盖范围，并且在印刷头、培训、增值服务和正常运行时间套件上的价格都有大幅优惠：

- 免费远程支持。
- 下个工作日现场支持响应。
- 含现场人工。
- 含差旅费用。
- 含备件。
- 预防性维护。
- 惠普耗材和增值服务享受折扣。

部件和远程支持 (仅针对经销商)

针对希望实现不间断生产的印刷服务提供商的入门级服务计划：

- 免费远程支持。
- 含备件。
- 下个工作日现场支持响应。
- 不含差旅费用。

增值服务

这些有效、定制的服务专门设计用于让您的企业更有效率并增加收益。

色彩管理和仿形服务

HP Scitex 色彩管理服务设计用于优化色彩质量和一致性。建议用于寻求完善色彩匹配的客户。

HP Scitex 生产增强计划

该计划设计用于在管理新的印刷业务或扩展印刷业务时指导和培训客户。

客户得到我们实施团队的现场支持，帮助确保完全利用自己的印刷机。

搬迁服务

惠普搬迁服务协调实施以下搬迁所需的资源：

- 从单个印刷机系统到一套印刷机系统。
- 跨越单个机房、某个国家/地区或横跨整个世界。

为客户提供了一点式联系，降低了复杂程度、抑制了风险并将不利影响降至最低。

培训计划

HP Scitex 培训课程提供大量实践练习,让您的操作员改善 HP Scitex 印刷机或打印机的利用效率。

正式的课程着眼于新操作员,但是我们也为在打印机型号之间迁移或实施多印刷环境的客户提供培训。提供的培训有两个级别,基本和高级。

为什么购买惠普服务?

如果为印刷机购买了惠普服务并签订服务协议,就可享受到专家的支持。

这些协议可让您:

- 确保投资安全。
- 能够维持不间断生产。
- 无限制远程支持。
- 更短的维修时间。
- 降低总拥有成本。

惠普借助行业最大的服务组织,提供了独一无二的机会让您享用端到端解决方案和支持。从数据中心到 workflow 再到数字印刷机,我们可帮助您最大程度利用自己的图形业务环境。

如欲了解更多信息,请发送电子邮件至:

hsap.carecenter@hp.com

请访问

hp.com/go/pspservices

© 版权所有 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. 本文所含信息如有更改,恕不另行通知。惠普产品和服务附带的正式担保声明中规定的担保是该产品和服务享有的唯一担保。此处任何信息均不构成额外的保修条款。惠普将不会对本文包含的技术或编辑方面的错误或遗漏负责。

4AA3-9645CHP, 2012 年 10 月

