

Deutsch

HP Scitex Services

Europa, Naher Osten und Afrika



Optimierte Produktivität, Betriebszeit und Qualität

Wir von HP bieten branchenführende Services und Support vor Ort und remote mithilfe erweiterter Servicewerkzeuge für eine höhere Betriebszeit und Produktivität.

Serviceportfolio

HP Graphics Solutions Services berücksichtigen die vier wichtigsten Phasen im Lebenszyklus Ihres HP Scitex Drucksystems. Unser Ziel ist es, Ihren ROI zu erhöhen. In der ersten Phase unterstützen Sie unsere Programme bei einem erfolgreichen Produktionsstart. In der zweiten Phase stehen Ihnen zahlreiche Service- und Supportprogramme zur Verfügung, um Ihre fortlaufenden Druckprozesse zu verwalten und die Effizienz zu steigern. In der dritten Phase können Sie mithilfe zusätzlicher Programme Ihre Produktion für eine höhere Leistung, Auslastung, Qualität und Kosteneffizienz optimieren. In der vierten Phase können Sie mithilfe der HP Graphics Solutions Services einen effizienten Übergang sicherstellen, wenn Sie Ihr Betriebsmodell oder die physischen Standorte ändern möchten.



Portfolio der HP Scitex Services



¹ Nur in Nord- und Südamerika verfügbar

² Vorherige Vereinbarung und Bestätigung von HP Services erforderlich

 Support Service

 Schulungsservice

 Produktivitätsservice

 Angepasster Service



„Ich habe erst kürzlich ein HP Scitex Drucksystem erworben und muss mit den Druckprozessen so schnell wie möglich beginnen.“

Standortanalyse

Installation

Bedienerschulung
Stufe L1

Technikerschulung

Produktionsanlauf

Einstieg

Supportservices

Standortanalyse

Mit den HP Graphics Solutions Services können Sie Ihren Standort für die HP Scitex Drucksysteme vorbereiten. Eine umfassende Standortanalyse wird durchgeführt, damit die verschiedenen Aspekte der Installation detailliert geplant werden können. Hierbei werden Energieanforderungen, Umweltschutz, Zugang, Networking und andere Faktoren berücksichtigt, um die Installation und die Produktionsumgebung zu optimieren.

Installation

Eine erfolgreiche Installation basiert auf einer sorgfältigen Planung. Während der Installation führt ein Team den Aufbau und die Installation der Druckmaschine/des Druckers sowie alle erforderlichen Einstellungen und Kalibrierungen durch, sodass das Gerät voll betriebsbereit ist. Das Team prüft mit einigen Testdrucken die optimale Funktionsweise und füllt ein Formular über den Abschluss der Installation zur Genehmigung aus. Anschließend ist die Druckmaschine/der Drucker bereit für den Anlauf der Produktion.

Schulungsservices

HP Graphics Solutions Services bietet ein umfassendes Schulungsprogramm, in dem Fachwissen und Kompetenzen für den optimalen Betrieb der HP Scitex Drucksysteme vermittelt werden. In unseren Schulungen legen wir hohen Wert auf praktische Übungen in einer professionellen Schulungsumgebung. Schulungen, die in unserem HP Scitex Training Center stattfinden, können auch direkt vor Ort durchgeführt werden.

Zum Schulungsangebot gehört Folgendes:

- **Bedienerschulung Stufe 1** – Dieses Schulungsprogramm richtet sich an neue HP Scitex Bediener und vermittelt Kenntnisse zur sicheren Bedienung der Druckmaschine/des Druckers und selbstständigen Durchführung routinemäßiger Wartungsarbeiten. Die Bedienerschulung Stufe 1 beinhaltet die Zertifizierung CSR¹ Stufe 1.
- **Technikerschulung** – Dieses Schulungsprogramm ist für erfahrene Bediener und Techniker ausgelegt und schult diese für Diagnoseaufgaben sowie routinemäßige Wartungs- und Reparaturarbeiten an des HP Scitex Drucksystems.
- **Bedienerschulung Stufe 2** – Dieses Schulungsprogramm bietet erfahrenen Bediener erweitertes Training und Fachwissen über die Grundlagen der Produktionsoptimierung. Hauptziel ist es, die Nutzung der Druckmaschine/des Druckers zu optimieren. Hierzu gehören unter anderem die Durchführung von Diagnosen, der Einsatz erweiterter Druckmethoden, die Optimierung von Medien und Tinte sowie die Durchführung grundlegender Maßnahmen zur Fehlerbehebung.
- **RIP– ONYX und Caldera Schulung** – Zielgruppe dieses Schulungsprogramms sind HP Kundendienst-techniker sowie Bediener mit Anwendungswissen, die in der Installation, Wartung und Problemlösung für RIPs geschult werden sollen.

Produktivitätsservices

Die Services zur Produktivitätsoptimierung werden bei einem Besuch vor Ort von einem HP Produktionsexperten bereitgestellt, der eng mit den Bedienern und dem Management zusammenarbeitet, um die Best Practices für die Bedienung, Wartung und Verbrauchsmaterialien der Druckmaschinen/des Druckers zu optimieren.

Produktionsanlauf Dieses Programm zur Unterstützung der Produktion konzentriert sich darauf, den Wissensstand der Bediener von Druckmaschine/Drucker und DFE (Digital Front End) zu verbessern. Es umfasst praxisorientierte Übungen, eine Besprechung des erforderlichen Produktionsflusses am Standort sowie Problemlösungsmaßnahmen für das HP Scitex Drucksystem. Das HP Scitex Production Ramp-Up Programm ist ein Beratungs- und Schulungsprogramm speziell für neue Druckunternehmen und Unternehmen, die ihre Kapazitäten erweitern wollen.

¹ CSR (Customer Self Repair)



„Ich benötige einen vorhersehbaren Geschäftsbetrieb und das Risiko ungeplanter Ausfallzeiten muss gesenkt werden.“

Service- und Supportverträge

Uptime- und Wartungskits

Vorbeugende Wartung

Bedienerschulung Stufe 2¹

RIP – ONYX und Caldera¹

Druckmanagement

Supportservices

HP Graphics Solutions Services bieten umfassende **Service- und Supportverträge** für die HP Scitex Drucksysteme. Es werden die folgenden drei Programmkategorien angeboten: Full Maintenance Support, Shared Maintenance Support und Parts&Remote.

Full Support

Entwickelt für High-End-Kunden bietet das Programm Full Support einen erstklassigen, umfassenden Service über die standardmäßige Garantiezeit hinaus. Das Programm umfasst unbegrenzten Remote-Support und Support vor Ort am nächsten Arbeitstag. Es beinhaltet sämtliche Reisekosten, Ersatzteile und vorbeugende Wartung.

Shared Maintenance

Mit diesem Programm kann die Verfügbarkeit der Druckmaschinen/Drucker maximiert werden, da die Kunden selbst Reparaturen und Wartungsarbeiten durchführen können. Zudem können damit die Betriebskosten gesenkt werden. Das Programm Shared Maintenance umfasst unbegrenzten Remote-Support, eine kundenindividuell definierte Anzahl an Besuchen vor Ort pro Jahr, Support-Reaktionszeit am zweiten Arbeitstag, Arbeit vor Ort und Ersatzteile. Die jährliche Schulung der Stufe 2 ist optional.

Parts&Remote

Dieses Angebot wurde für Kunden entwickelt, die nach einer kosteneffizienten Einstiegslösung als Teillebensversicherung suchen. Parts&Remote beinhaltet unbegrenzten Remote-Support und Ersatzteile.

Jedes Programm enthält eine Kombination aus Remote- und Vor-Ort-Support:

Vor-Ort-Support: Wenn Probleme nicht remote gelöst werden können, wird ein qualifizierter HP Kundendiensttechniker an den Kundenstandort geschickt. Um die Ausfallzeiten so gering wie möglich zu halten, informiert das HP Care Center den Techniker vor Ort über die Diagnoseergebnisse und organisiert zudem den Versand der benötigten Ersatzteile.

Remote-Support: Im HP Customer Care Center erhalten Kunden während normaler Geschäftszeiten remote Telefon- und E-Mail-Support von erfahrenen Technikern. Zusätzlich beinhaltet der HP Remote-Support **HP Scitex Print Care**, ein branchenweit führender Toolsatz für schnelle, effiziente Hilfe in zwei wichtigen Bereichen:

- **Routinewartung** – Mit den HP Scitex Print Care Tools zur Fernwartung können HP Kundendiensttechniker direkt während des Gesprächs mit dem Bediener die Druckmaschine/den Drucker remote überprüfen und entsprechende Daten zur Fehlerbehebung einsehen.
- **Remote-Fehlerbehebung** – Der für die Fernwartung verantwortliche Techniker verwendet hoch entwickelte Diagnose-Tools, um den Maschinenbediener während der Fehlerbehebung schrittweise und genau anleiten zu können. Dieser Service ist fast identisch zu einem Vor-Ort-Besuch.

Uptime- und Wartungskits

Das **Uptime-Kit** beinhaltet einen Bestand vor Ort für die wichtigsten und am häufigsten benötigten Ersatzteile. Dieses Kit wurde für Kunden mit Mehrschicht-Produktion zur Optimierung und Reduzierung der Ausfallzeiten entwickelt. Zertifizierte geschulte Bediener können die Ersatzteile unter Remote-Anleitung austauschen.

Das **Wartungskit** umfasst ein Set aus Verbrauchsmaterialien und Teilen, die häufig für vorbeugende Wartungsarbeiten benötigt werden. Kunden sollen hiermit eine höhere Druckqualität erzielen und die Betriebskosten sowie unerwartete Ausgaben senken.

Preventive Maintenance

Das Programm Preventive Maintenance wurde für Kunden mit HP Scitex Drucksystemen entwickelt, damit diese eine höhere Druckqualität erzielen und die Betriebskosten sowie unerwartete Ausgaben reduzieren können.

¹ Programmbeschreibung auf Seite 4



„Mein HP Scitex Drucksystem läuft sehr zuverlässig, aber die Produktivität muss erhöht werden. Außerdem müssen die Betriebskosten pro Druck gesenkt werden.“

**G7™-
Implementierung¹**

Farbmanagement

**Services für
Spitzenproduktions-
zeiten²**



Produktionsoptimierung

Produktivitätsservices

HP Graphics Solutions Services bieten zahlreiche Programme zur Produktivitätsoptimierung für die HP Scitex Druckausrüstung. Mit diesen Services können Sie die Betriebszeit proaktiv erhöhen, die Leistung optimieren und die Druckkapazität maximieren.

G7™-Implementierung¹ Diese Services richten sich an HP Scitex Eigentümer, für die HP eine an ihren Workflow angepasste, verwaltbare Lösung implementieren soll. HP G7™ Experten vermitteln, wie Sie von der G7™-Methode profitieren und eine an Ihren Workflow angepasste, verwaltbare Lösung umsetzen können.

Farbmanagement. Diese Services richtet sich an Kunden, die ihre Medienkalibrierung in einem umfassenden Farbabstimmungsprozess mittels ICC-Profilierung optimieren möchten. Dieser Service wird vor Ort bereitgestellt.

Supportservices

Reguläre Supportverträge für HP Scitex Druckausrüstung liefern höchste Standards auf konsistentem Niveau. Allerdings sind gelegentlich erweiterte Services in geschäftskritischen Zeiträumen erforderlich.

Services für Spitzenproduktionszeiten¹⁻². Diese Services wurden für HP Scitex Eigentümer entwickelt, für die HP in Zeiten mit sehr hoher Auslastung Remote- oder Vor-Ort-Support außerhalb der regulären Geschäftszeiten bereitstellen soll.

¹ Nur in Nord- und Südamerika verfügbar.

² Vorherige Vereinbarung und Bestätigung von HP Services erforderlich



„Meine Produktionsanforderungen haben sich geändert. Ich muss den Standort meines HP Scitex Drucksystems ändern und für die Produktion vorbereiten.“

Standortwechsel

Rezertifizierung

Änderungsmanagement

Angepasste Services

Umzugsservices

Die Umzugsservices koordinieren die Ressourcen, die für einen Standortwechsel der HP Scitex Druckausrüstung benötigt werden. Es werden zahlreiche Optionen abgedeckt: im selben Raum, innerhalb des Landes oder weltweit; von einem einzelnen Drucksystem zu einem Netzwerk aus Drucksystemen. Sie haben nur einen Ansprechpartner. So wird ein Umzug unkomplizierter und risikoärmer und die Betriebszeiten werden so wenig wie möglich beeinträchtigt.

Rezertifizierungsservice

HP Scitex Druckausrüstung, die weder einem Garantieanspruch noch einem Servicevertrag unterliegen, können nach entsprechend bestandener Prüfung unter einen HP Servicevertrag genommen werden. Sobald dieser Servicevertrag in Kraft tritt, wird HP einen Teil der Kosten für Inspektionsbesuche und Reparaturen (Teile und Arbeit) zurückerstatten.

Fazit: Gute Gründe für HP Support Programme

Beim Abschluss eines HP Servicevertrags für Ihr HP Scitex Drucksystem können Sie sicher sein, dass Sie von Experten unterstützt werden. Ihre Vorteile im Überblick:

- Gewährleistung der Rentabilität Ihrer gesamten Investition
- Aufrechterhaltung des Dauerbetriebs des Drucksystems
- Kürzere Reparaturausfallzeiten
- Reduzierte Gesamtbetriebskosten

Weitere Informationen finden Sie unter
hp.com/go/scitexservice

Melden Sie sich an, um Updates zu erhalten
hp.com/go/getupdated



© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt/Service gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Garantieansprüche abzuleiten. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben.

G7 unterliegt dem Urheberrecht von IDEAlliance®

4AA3-9645DEE, Juli 2014

