

Español

Servicios HP Scitex

Europa, Oriente Medio y África



Mejora de la productividad, el tiempo de actividad y calidad

En HP proporcionamos servicio y soporte líderes en la industria in situ y de forma remota, utilizando avanzadas herramientas de servicio, para darle mayor tiempo de actividad y productividad.

Gama de servicios

Los Servicios de Soluciones Gráficas de HP están dirigidos a las cuatro etapas clave del ciclo de vida de su equipo de impresión HP Scitex. Nuestro objetivo es ayudarle a que consiga más retorno por su inversión. En la primera etapa, nuestros programas le ayudan a comenzar su producción de forma fuerte. En una segunda etapa, tendrá a su disposición un amplio surtido de programas de servicio y soporte para que pueda gestionar sus operaciones de impresión existentes y conseguir más eficacia. En una tercera etapa hay programas adicionales que pueden ayudarle a optimizar su producción para conseguir mejor rendimiento, utilización, calidad y eficacia de costes. Y en la cuarta etapa, cuando cambie su modelo de funcionamiento o sus instalaciones, Los Servicios de Soluciones Gráficas de HP están disponibles para ayudarle a garantizar una transición eficaz.



Gama de Servicios HP Scitex



¹ Solo disponible en el continente americano

² Exige acuerdo previo y confirmación con Servicios HP

 Servicio de soporte

 Servicio de formación

 Servicio de productividad

 Servicio personalizado



“Acabo de hacer una inversión en un equipo de impresión HP Scitex y necesito comenzar a imprimir tan pronto como sea posible.”

Evaluación de las instalaciones

Instalación

Formación de operador L1

Formación de ingenieros

Incremento de la producción

Primeros pasos

Servicios de soporte

Evaluación de las instalaciones

El equipo de Servicios de Soluciones Gráficas de HP trabaja con usted para preparar sus instalaciones para el equipo de impresión HP Scitex. Se realiza una extensiva encuesta in situ para garantizar que los diversos aspectos de la instalación están planificados al detalle. Esto toma en consideración los requisitos de potencia, controles del entorno, acceso al lugar, redes y otros factores para agilizar la instalación, y garantizar la optimización del entorno de producción.

Instalación

Una instalación con éxito se basa en una cuidadosa planificación. Durante la instalación un equipo ubica e instala la prensa/impresora, realiza todos los ajustes necesarios y la pone en marcha por completo. El equipo imprime una serie de pruebas de impresión llamadas Procedimiento de prueba de aceptación por parte del cliente (CATP, Customer Acceptance Test Procedure) para verificar que todo se encuentra en estado óptimo de trabajo y redacta un formulario de Finalización de la instalación (COI, Completion of Installation) para su aprobación. Una vez completado, la prensa digital está lista para pasar a plena producción.

Servicios de formación

Los Servicios de Soluciones Gráficas de HP le ofrecen un programa de formación integral que proporciona el conocimiento y habilidades necesarios para utilizar las capacidades completas de los equipos de impresión HP Scitex. Nuestros programas de formación hacen hincapié en las prácticas en un entorno de aprendizaje profesional. Los cursos impartidos en nuestro centro de formación HP Scitex también están disponibles para ser impartidos in situ en su centro de trabajo.

Los cursos ofrecidos incluyen:

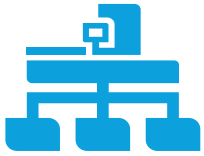
- **Formación de operador de nivel 1**- Este programa de formación está diseñado para nuevos operadores de equipos de impresión HP Scitex, para que puedan utilizar la prensa/impresora con seguridad y realizar rutinas de mantenimiento de forma independiente. La formación de operador de nivel 1 incluye certificación CSR¹ de nivel 1.
- **Formación de ingenieros**- Este programa de formación está pensado para operadores avezados e ingenieros, para formarles en diagnósticos y rutinas de servicio y reparación de equipos de impresión HP Scitex.
- **Formación de operador de nivel 2**- Este programa de formación imparte conocimientos y formación más avanzados a operadores avezados en los principios de optimización de la producción. El objetivo principal es optimizar el uso de la prensa/impresora, como por ejemplo la realización de diagnósticos, el uso de métodos de impresión avanzados, la optimización de medios de impresión y tinta, y la resolución de problemas básicos.
- **Formación en RIP- ONYX y Caldera** - Este programa de formación está diseñado para ingenieros de soporte al cliente de HP, además de operadores de la prensa/impresora con cierto conocimiento de aplicaciones, para capacitarles para instalar, mantener y resolver problemas relativamente simples con los equipos de proceso de rasterización de imágenes.

Servicios de productividad

Los servicios de optimización de productividad se prestan durante una visita personalizada a sus instalaciones por parte de un especialista en producción de HP, quien trabaja en estrecha colaboración tanto con los operadores como con los gestores para optimizar las mejores prácticas para el manejo de la prensa/impresora, su mantenimiento, y la optimización de consumibles de la prensa/impresora.

Incremento de la producción Este programa se centra en aumentar el nivel de conocimiento que tiene el operador de la prensa/impresora y del terminal digital proporcionándole experiencias prácticas, discusión sobre el flujo de producción necesario en las instalaciones del cliente, y resolución de problemas de los equipos de impresión HP Scitex. El programa de aceleración de la producción (HP Ramp-up Production) de HP Scitex es un programa de formación y mentoría especialmente diseñado para las nuevas empresas de impresión, así como para aquellas ya existentes que estén ampliando su capacidad de producción.

¹ CSR Autorreparación por parte del cliente



"Necesito un funcionamiento operativo predecible y reducir el riesgo de tiempo de inactividad no planificado."

Contratos de Servicio y Soporte

Kits de piezas y Mantenimiento

Mantenimiento preventivo

Formación de operador de nivel¹

RIP - ONIX y Caldera¹

Gestione la impresión

Servicios de soporte

Los Servicios de Soluciones Gráficas de HP le ofrecen una línea completa de **Contratos de Servicio y Soporte** para los equipos de impresión HP Scitex. Estos contratos se pueden dividir en tres programas principales: Soporte de cobertura total, Soporte de mantenimiento compartido, y Piezas y asistencia a distancia.

Cobertura total

Diseñado para clientes principales, este programa ofrece cobertura total de primera clase tras el período estándar de garantía. El programa incluye soporte ilimitado a distancia y respuesta in situ al siguiente día laborable, y cubre todos los gastos de viaje, piezas de repuesto y mantenimiento preventivo.

Mantenimiento compartido

Diseñado para maximizar el tiempo operativo de la impresora, permitiendo al cliente realizar sus propias reparaciones y tareas de mantenimiento, y reducir el coste de la propiedad. El programa de Mantenimiento compartido incluye soporte ilimitado a distancia, un número personalizado de visitas a sus instalaciones anuales, respuesta in situ a los dos días hábiles, mano de obra y piezas de repuesto. Opcionalmente se puede incluir formación anual de Nivel 2.

Piezas y asistencia a distancia

Diseñado para clientes que buscan un programa de servicios básico y rentable, como seguro de piezas. Este programa incluye soporte ilimitado a distancia y piezas de repuesto.

Cada programa incluye una combinación de Asistencia a distancia y soporte in situ:

Soporte in situ. Cuando el problema no se puede solucionar a distancia, se enviará a un ingeniero cualificado del servicio de asistencia de HP para que realice una visita in situ. Para reducir al mínimo el tiempo de inactividad, el centro de asistencia a distancia HP Care Centre informará por adelantado al ingeniero sobre su diagnóstico y organizará el envío de las piezas de repuesto necesarias.

Asistencia a distancia. El centro de atención al cliente a distancia de HP ofrece asistencia por parte de expertos ingenieros de asistencia al cliente de HP, por correo electrónico y por teléfono, durante el horario comercial habitual. Además, la asistencia remota de HP incluye **HP Scitex Print Care**, un conjunto de herramientas líderes en la industria que proporciona asistencia rápida y eficaz en dos áreas clave:

- **Mantenimiento rutinario-** Usando las herramientas a distancia HP Scitex Print Care, un ingeniero de asistencia al cliente de HP puede examinar a distancia su impresora/prensa y ver datos que ayuden a resolver un problema mientras lo comenta en tiempo real con su operador.
- **Solución de problemas a distancia-** El ingeniero de asistencia a distancia usa herramientas mejoradas de diagnóstico para dar a su operador instrucciones paso a paso para resolver el problema. Es prácticamente lo mismo que trabajar juntos codo con codo.

Kits de mantenimiento y piezas.

El **kit de piezas** es un inventario in situ de las piezas de recambio que se necesitan con más frecuencia. Diseñado para clientes que trabajan con producción en múltiples turnos, y quieren optimizar y reducir el tiempo de inactividad. Son necesarios operadores avanzados certificados capaces de sustituir piezas con ayuda a distancia.

El **kit de mantenimiento** es un conjunto de consumibles y piezas de recambio que con frecuencia se necesitan para ciclos de mantenimiento preventivo. Diseñado para ayudar a los clientes a conseguir una calidad de impresión más alta, y reducir el coste de propiedad y gastos inesperados.

Mantenimiento preventivo

El programa de mantenimiento preventivo está diseñado para ayudar a los propietarios de equipos de impresión HP Scitex a alcanzar una calidad de impresión más alta, y a reducir el coste de propiedad y gastos inesperados.

¹ Descripción del programa en página 4



“Mi equipo de impresión HP Scitex funciona bien, pero necesito mayor productividad, y reducir el coste total de operación por impresión.”

**Implementación
G7™¹**

**Gestión del
color**

Temporada alta²



Optimice la producción

Servicios de productividad

Los Servicios de Soluciones Gráficas de HP le ofrecen una gran variedad de programas de optimización de productividad para los equipos de impresión HP Scitex. Con estos servicios, le ayudaremos a aumentar el tiempo de actividad de forma proactiva, a optimizar el rendimiento y a maximizar cada minuto de capacidad de impresión.

Implementación G7™¹ Estos servicios están pensados para dueños de equipos de impresión HP Scitex que necesitan que HP implemente una solución controlable personalizada para su flujo de trabajo. Los expertos de HP G7™ le ayudarán a comprender cómo puede beneficiarse al usar el método G7™ e implementar una solución controlable personalizada para su flujo de trabajo.

Gestión del color Estos servicios están pensados para clientes que desean optimizar la calibración de los soportes por medio de un proceso de igualación del color utilizando perfiles ICC. Este servicio se proporciona en las instalaciones del cliente.

Servicios de soporte

Si bien los contratos de mantenimiento estándar de los equipos de impresión HP Scitex siempre proporcionan los estándares más elevados, a veces es preciso disponer de una cobertura de servicio mejorada durante períodos críticos del ciclo comercial.

Pico de trabajo². Estos servicios están pensados para propietarios de equipos de impresión HP Scitex que necesitan que HP realice soporte en sus instalaciones o a distancia en horas no habituales durante períodos de alta producción.

¹ Disponible solo en América.

² Exige acuerdo y confirmación previos con los servicios de HP



"Mis necesidades de producción han cambiado, y necesito reubicarme o trasladarme y que mi equipo de impresión HP Scitex esté listo para entrar en producción."

Reubicación

Recertificación

Gestione el cambio

Servicios personalizados

Servicios de reubicación

Los servicios de reubicación coordinan los recursos necesarios para reubicar equipos de impresión HP Scitex. Se cubren múltiples opciones: reubicación en una misma sala, en un mismo país o en cualquier parte del mundo. Desde un único sistema de impresión hasta una red de sistemas de impresión. Usted dispondrá de un punto de contacto para reducir la complejidad, reducir los riesgos, y mantener las interrupciones en un nivel mínimo.

Servicio de recertificación

Los equipos de impresión HP Scitex que no se encuentren en garantía o con un contrato de servicio técnico se pueden incluir en un contrato de servicio técnico de HP una vez que se hayan inspeccionado y aprobado. Cuando se haya activado el contrato de servicio de la prensa/impresora, HP reembolsará una parte de los cargos de la visita de inspección y reparación (piezas y mano de obra).

La conclusión: ¿Por qué adquirir programas de soporte de HP?

Cuando su equipo de impresión HP Scitex está salvaguardado por acuerdos de servicio HP, usted sabe que está en manos de expertos. Estos acuerdos le proporcionan:

- Tranquilidad para su inversión
- Capacidad para mantener una producción ininterrumpida
- Menor tiempo para la reparación
- Coste total de propiedad reducido

Obtenga más información en
hp.com/go/scitexservice

Suscribirse para obtener actualizaciones
hp.com/go/getupdated



Compartir



Valorar

© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información incluida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP figuran en las declaraciones expresas de garantía que se incluyen con los mismos. Nada de lo que aquí se indica debe interpretarse como una garantía adicional. HP no será responsable de los errores técnicos o editoriales ni de las omisiones que pueda contener el presente documento.

G7 es marca registrada de IDEAlliance®

4AA3-9645ESE, julio 2014

