Français

Services HP Scitex

Europe, Moyen-Orient et Afrique

Optimiser la productivité, la disponibilité et la qualité

Chez HP, nous offrons les meilleurs service et support du secteur, sur site ou à distance en utilisant des outils à la fine pointe de la technologie afin d'optimiser la disponibilité et la productivité.

Portefeuille de services

Les Services des Solutions Graphiques de HP couvrent les quatre étapes principales du cycle de vie de votre équipement d'impression Scitex HP. Notre objectif est de vous aider à rentabiliser au mieux votre investissement.Dans un premier temps, nos programmes vous aident à démarrer la production du bon pied. Dans un deuxième temps, une vaste gamme de programmes de service et d'assistance est mise à votre disposition pour vous aider à gérer vos opérations d'impression en cours et à gagner en efficacité. Dans une troisième phase, des programmes supplémentaires peuvent vous aider à optimiser votre production afin d'améliorer les performances et l'utilisation, la qualité et la rentabilité. Et lors de la quatrième phase, lorsque vous changez de modèle d'exploitation ou d'installation physique, les Services des Solutions Graphiques de HP sont disponibles pour vous aider à garantir une transition efficace.

Portefeuille de services Scitex HP

Premiers pas	Gestion d'impression	Optimisation de la production	Gestion des changements
Accélération de la mise en production	Formation aux logiciels RIP - ONYX et Caldera		
Formation des techniciens	Formation des opérateurs de niveau 2		
Formation des opérateurs de niveau 1	Maintenance préventive	Haute saison[2]	
Installation	Kits de disponibilité et de maintenance	Gestion des couleurs	Recertification
Évaluation du site	Contrats de service et d'assistance	Mise en œuvre de G7™[1,2]	Relocalisation

[1] Disponible uniquement en Amérique du Nord et du Sud
[2] Requiert un accord et une confirmation préalables de HP Services

Service d'assistance | Service de formation | Service de productivité | Service personnalisé

Premiers pas

« Je viens d'investir dans un équipement d'impression HP Scitex et je dois commencer à imprimer dès que possible. »

Évaluation du site

Installation

Formation des opérateurs de niveau 1

Formation des techniciens

Accélération de la mise en production

Services d'assistance

Évaluation du site

Les Services des Solutions Graphiques de HP travaillent avec vous pour préparer votre site à l'installation de l'équipement d'impression HP Scitex. Un examen exhaustif du site est réalisé pour s'assurer que les divers aspects de l'installation sont planifiés en détail. Ce dernier tient compte des besoins d'alimentation, des contrôles environnementaux, de l'accès au site, du réseau et d'autres facteurs pour rationaliser l'installation et garantir l'optimisation de l'environnement de production.

Installation

Une installation réussie repose sur une planification minutieuse. Pendant l'installation, une équipe recherche et installe la presse/l'imprimante, procède à tous les ajustements nécessaires avant de la mettre en marche. Cette équipe imprime une série de tests pour vérifier que tout fonctionne parfaitement, et élabore un formulaire d'exécution de l'installation qui est soumis à votre approbation. Une fois ce dernier rempli, la presse/l'imprimante est prête à atteindre la pleine production.

Services de formation

Les Services des Solutions Graphiques de HP offrent un programme de formation complet qui fournit les connaissances et les compétences nécessaires pour exploiter pleinement toutes les capacités de l'équipement d'impression HP Scitex. Nos programmes de formation mettent l'accent sur la pratique dans un environnement d'apprentissage professionnel. Les cours dispensés dans notre Centre de formation HP Scitex sont également disponibles sur site dans votre pays.

Les cours proposés incluent ce qui suit :

- **Formation des opérateurs de niveau 1 -** Ce programme de formation est conçu pour les opérateurs du nouvel équipement d'impression HP Scitex, afin de leur permettre d'utiliser la presse/l'imprimante et d'accomplir les tâches de maintenance de façon autonome. La formation des opérateurs de niveau 1 inclut la certification CSR[1] de niveau 1.
- **Formation des techniciens -** Ce programme de formation est conçu pour les opérateurs et les techniciens expérimentés, afin de les former aux diagnostics, aux procédures de maintenance et de réparation de l'équipement d'impression HP Scitex.
- **Formation des opérateurs de niveau 2 -** Ce programme fournit une formation et des connaissances approfondies aux opérateurs expérimentés sur les principes d'optimisation de la production. Il a pour objectif principal d'optimiser l'utilisation de la presse/l'imprimante, en décrivant par exemple, la procédure d'exécution des diagnostics, l'utilisation des méthodes d'impression avancées, l'optimisation des médias et de l'encre, et les tâches de dépannage de base.
- **Formation aux logiciels RIP – ONYX et Caldera -** Ce programme de formation s'adresse aux techniciens expérimentés de HP, ainsi qu'aux opérateurs de la presse/l'imprimante ayant une certaine connaissance des applications, pour leur permettre d'installer, de gérer et de remédier aux problèmes relativement simples des logiciels RIP.

Services de productivité

Les services d'optimisation de la productivité sont fournis à l'occasion d'une visite de terrain personnalisée par un spécialiste de production HP, qui travaille en étroite collaboration avec les opérateurs et la direction pour optimiser les meilleures pratiques relatives à l'exploitation et la maintenance de la presse/l'imprimante, et à l'optimisation des consommables associés.

Accélération de la mise en production. Ce programme est axé sur l'amélioration du niveau de connaissance de l'opérateur de la presse/l'imprimante et du frontal numérique (DFE) en offrant une expérience pratique, en abordant le flux de production nécessaire sur le site du client et en dépannant l'équipement d'impression HP Scitex. Le programme d'augmentation et accélération de la production HP Scitex est un programme de mentorat et de formation spécialement conçu pour les nouvelles imprimeries ou celles qui souhaiteraient accroître leur capacité de production.

[1] Réparation des pièces CSR par le client

Gestion d'impression

« L'exploitation de l'activité doit être prévisible et j'ai donc besoin de de réduire les risques de temps d'arrêt non planifiés. »

Contrats de service et d'assistance

Kits de disponibilité et de maintenance

Maintenance préventive

Formation des opérateurs de niveau 2[1]

RIP - ONIX et Caldera[1]

Services d'assistance

Les Services des Solutions Graphiques de HP offrent une gamme complète de **contrats de service et d'assistance** dédiés à l'équipement d'impression HP Scitex. Ces derniers sont divisés en trois programmes principaux : Maintenance complète, Maintenance partagée et Pièces et maintenance à distance.

Maintenance complète

Conçu pour les clients haut de gamme, le programme Maintenance complète assure une couverture globale de premier rang au-delà de la période de garantie standard. Ce programme inclut une assistance à distance illimitée et une intervention sur site le jour ouvré suivant. Il couvre tous les frais de déplacement, les pièces détachées et la maintenance préventive.

Maintenance partagée

Conçu pour les clients afin d'optimiser la disponibilité de la presse/l'imprimante en leur permettant d'accomplir des tâches de réparation automatique et de maintenance, et réduit le coût de possession. Le programme Maintenance partagée inclut une assistance à distance illimitée, un nombre personnalisé de visites sur site annuelles, une intervention sur site le jour ouvré suivant, une main d'œuvre sur site et des pièces détachées. L'ajout d'une formation annuelle de niveau 2 est facultatif.

Pièces et assistance à distance

Conçu pour les clients qui recherchent un programme de services d'entrée de gamme économique, comme l'assurance pièces. Un programme Pièces et maintenance à distance inclut une assistance à distance illimitée et des pièces détachées.

Chaque programme inclut une combinaison d'assistance à distance et d'assistance sur site :

Assistance sur site. Lorsque les problèmes ne peuvent pas être résolus à distance, un technicien expérimenté de HP (CE) qualifié est dépêché pour une visite sur site. Afin de réduire les temps d'arrêt, le Centre d'assistance à distance HP informe au préalable le technicien de son diagnostic et organise l'envoi des pièces de rechange.

Assistance à distance. Le Centre d'assistance à distance HP propose, pendant les heures normales d'ouverture, une assistance par courrier électronique et par téléphone, fournie par les techniciens expérimentés de HP. En outre, l'assistance à distance de HP inclut **HP Scitex Print Care**, un ensemble d'outils à la pointe de la technologie qui offrent une assistance rapide et efficace dans deux domaines clés :

- **Maintenance de routine -** Grâce aux outils à distance HP Scitex Print Care, un technicien expérimenté de HP peut inspecter à distance votre imprimante/presse et visualiser des données afin de vous aider à résoudre un problème, tout en discutant en temps réel avec votre opérateur.
- **Dépannage à distance -** Le technicien travaillant à distance utilise des outils de diagnostic sophistiqués afin de fournir à votre opérateur des conseils étape par étape qui l'aideront à remédier au problème. Ce service est pratiquement identique à un travail côte à côte.

Kits de disponibilité et de maintenance

Le **kit de disponibilité** est un inventaire local des principales pièces les plus fréquemment demandées. Conçu pour les clients travaillant dans la production en équipe qui souhaitent optimiser la disponibilité et réduire les temps d'arrêt. Inclut des opérateurs expérimentés et certifiés capables de remplacer les pièces et des conseils à distance.

Le **kit de maintenance** est un ensemble de consommables et de pièces plus fréquemment demandés pour les cycles de maintenance préventive. Conçu pour aider les clients à obtenir une meilleure qualité d'impression, et à réduire le coût de possession et les dépenses imprévues.

Maintenance préventive

Le programme de maintenance préventive est particulièrement indiqué pour les propriétaires d'équipements d'impression afin de les aider à obtenir une meilleure qualité d'impression, et à réduire le coût de possession et les dépenses imprévues.

[1] Description du programme à la page 4

« Mon équipement d'impression HP Scitex fonctionne à la perfection, mais j'ai besoin d'accroître ma productivité et de réduire les coûts totaux d'exploitation par impression. »

Mise en œuvre de G7™[1]

Gestion des couleurs

Haute saison[2]

Optimisation de la production

Services de productivité

Les Services des Solutions Graphiques de HP offrent un large éventail de programmes d'optimisation de la productivité pour l'équipement d'impression HP Scitex. Grâce à ces services, nous vous aidons à augmenter de façon proactive le temps de disponibilité, à optimiser les performances et à maximiser chaque minute de la capacité d'impression.

Mise en œuvre de G7™[1]. Ces services s'adressent aux propriétaires d'équipements d'impression HP Scitex qui ont besoin de HP pour mettre en œuvre une solution gérable entièrement adaptée à leur flux de travail. Les experts HP G7™ vous aideront à mieux comprendre comment bénéficier de la méthode G7™ et mettre en œuvre une solution gérable adaptée à votre flux de travail.

Gestion des couleurs. Ces services sont destinés aux clients qui souhaitent optimiser la calibrage des médias grâce à un processus complet d'harmonisation des couleurs utilisant le profilage ICC. Ce service est fourni sur site.

Services d'assistance

Si les contrats de services d'assistance de l'équipement d'impression HP Scitex standard répondent systématiquement aux normes les plus strictes, une couverture de services accrue pendant les périodes d'activité critiques est parfois nécessaire.

Haute saison[1,2]. Ces services s'adressent aux propriétaires d'équipements d'impression HP Scitex qui ont besoin de HP pour apporter une assistance sur site ou à distance en dehors des heures standard, durant les pics de production.

[1] Disponible uniquement en Amérique du Nord et du Sud.
[2] Requiert un accord et une confirmation préalables de HP Services

Gestion des changements

« Mes besoins de production ont évolué et j'ai besoin de repositionner ou de délocaliser et de préparer mon équipement d'impression HP Scitex pour la production. »

Délocalisation

Recertification

Services personnalisés

Services de délocalisation

Les services de délocalisation coordonnent les ressources nécessaires pour repositionner l'équipement d'impression HP Scitex. Une multitude d'options sont couvertes : au sein d'une pièce, à travers le pays ou aux quatre coins du monde ; d'un simple système d'impression à un réseau de systèmes d'impression. Vous disposez d'un point de contact unique vous permettant de simplifier le fonctionnement des appareils, de minimiser les risques et de réduire les interruptions au minimum.

Service de recertification

L'équipement d'impression HP Scitex qui n'est pas sous garantie ou soumis à un contrat de services peut faire l'objet d'un contrat de services HP après avoir été inspecté et approuvé. Une fois le contrat de services de la presse/l'imprimante activé, HP accordera une remise sur une partie des frais encourus pour la visite d'inspection et les réparations (pièces et main d'œuvre).

Conclusion : pourquoi souscrire à des programmes d'assistance HP ?

Lorsque vous placez votre équipement d'impression HP Scitex sous un contrat de services HP, vous savez qu'il est soutenu par des experts. Ces contrats vous offrent :

- Une réassurance pour votre investissement
- La possibilité d'assurer une production en continu
- Des délais de réparation plus courts
- Un coût total de possession réduit

Pour en savoir plus, rendez-vous sur
hp.com/go/scitexservice

Abonnez-vous sur
hp.com/go/getupdated

Partagez avec vos collègues

© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans ce document peuvent faire l'objet de modifications à tout moment sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et services HP sont celles stipulées dans les déclarations formelles de garantie accompagnant ces produits et services. Les informations contenues dans ce document ne constituent en aucun cas une garantie supplémentaire. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs et omissions techniques ou rédactionnelles pouvant figurer dans ce document.

G7 est un droit d'auteur d'IDEAlliance®

4AA3-9645FRE, juillet 2014