



# HP Scitex Wartungsverträge

Europe



**Bei HP ist eine optimale Kundenbetreuung ausgesprochen wichtig. Wir bieten unseren Kunden branchenführenden Service und Support vor Ort sowie Fernunterstützung über hoch entwickelte Fernwartungssoftware zur Steigerung der Betriebszeit und der Produktivität.**

**Durch einen auf Ihre Unternehmensprioritäten und Ihr Budget abgestimmten HP Servicevertrag wird die Rentabilität Ihrer Unternehmensinvestition gewährleistet.**

## Service Typen

Das HP Scitex Kundensupport-Programm umfasst folgende Dienstleistungen:

### Fernunterstützung

Im HP Customer Care Center erhalten Kunden während normaler Geschäftszeiten Telefon- oder E-Mail-Support von erfahrenen Technikern.

### HP Scitex Print Care\*

HP Scitex Print Care bietet eine Reihe von schnellen, effizienten Tools zur Fehlerbehebung und Wartung für folgende Bereiche:

#### • Regelmäßige präventive Wartung

Mit den Print Care Tools zur Fernwartung können HP Techniker direkt während des Gesprächs mit dem Maschinenbediener den Drucker überprüfen, entsprechende Daten zur Fehlerbehebung einsehen.

#### • Remote-Fehlerbehebung

Der für die Fernwartung verantwortliche HP-Techniker verwendet hoch entwickelte Diagnose-Tools, um den Maschinenbediener während der Fehlerbehebung schrittweise und genau anleiten zu können. Maschinenbediener und Techniker arbeiten sozusagen virtuell Seite an Seite.

### Vor-Ort-Support

Ist eine Fernwartung nicht möglich, kommt ein qualifizierter Techniker direkt zum Unternehmen. Um die Ausfallzeiten so gering wie möglich zu halten, informiert der für die Fernwartung verantwortliche HP Techniker den Techniker vor Ort über die Diagnoseergebnisse und organisiert zudem den Versand der benötigten Ersatzteile.

### Ersatzteile

Innerhalb der EU dauert der Versand von HP Ersatzteilen normalerweise einen Tag. Der Versand in andere europäischen Staaten dauert im Durchschnitt zwei Werktage. Weitere Angaben zur Versanddauer sind auf Anfrage erhältlich.

### On-site Uptime Kits

Mit einem HP Scitex Uptime-Kit verfügen Sie immer über die wichtigsten Ersatzteile. Das sorgt für kürzere Ausfall- und höhere Betriebszeiten. Servicevertragskunden erhalten das Uptime-Kit je nach gewähltem Service-Level zu einem entsprechenden Vorzugspreis.

\* Die Print Care-Fernwartung steht nur HP Scitex Kunden mit einem entsprechenden Garantieanspruch oder einem Support-Vertrag zur Verfügung.

Das Uptime-Kit ist in den zwei folgenden Versionen erhältlich:

- Basic Uptime-Kit: enthält die am häufigsten benötigten Ersatzteile.
- Delta oder Extended Uptime-Kit: enthält alle erforderlichen Ersatzteile für zeitkritische Produktionsumgebungen.

### Arbeits- und Fahrtkosten sowie Druckköpfe

Pauschalen für Arbeits- und Fahrtkosten sowie für Druckköpfe richten sich nach dem Service-Level des Servicevertrags. Bei einem Servicevertrag mit vollständiger Abdeckung werden keine Arbeits- und Fahrtkosten berechnet.

### Zusatzleistungen

Zur Verbesserung der Arbeitsabläufe und Optimierung der Produktleistung bietet HP seinen Kunden verschiedene Zusatzleistungen. Diese Leistungen kann jeder Kunde jederzeit in Anspruch nehmen. Je nach gewähltem Service-Level erhält der Kunde die gebuchten Leistungen zu Vorzugspreisen.

### Schulung

Je nach Servicevertrag erhalten Kunden die Kurse im HP Graphic Arts Training Center zu Vorzugspreisen.

### Präventive Wartung

Je nach Servicevertrag werden Sie ein- oder zweimal pro Jahr von HP zur Terminabsprache kontaktiert, um routinemäßige Wartungsarbeiten und Geräteprüfungen von einem Techniker durchführen zu lassen.

## HP Scitex Serviceverträge

HP bietet ein vollständiges Angebot an Supportverträgen, damit Sie sich voll und ganz auf Ihr Digitaldruckgeschäft konzentrieren können.

### Vollständige Abdeckung

Ein All-Inclusive-Programm mit hervorragendem Rundumschutz und mit Vorzugspreisen für Druckköpfe, Schulungen, Zusatzleistungen und Uptime-Kits:

- Unbeschränkte Fernunterstützung.
- Vor-Ort-Support am nächsten Geschäftstag.
- Arbeitszeit vor Ort inbegriffen.
- Reisekosten inbegriffen.
- Ersatzteile inbegriffen.
- Präventive Wartung.

### Geteilte Wartung

Ein ausgewogenes Programm, bei dem der Maschinenbediener selbst ein mittleres Maß an Wartungsarbeiten durchführt. Zur Behebung komplexerer Probleme stehen HP Kundendiensttechniker bereit.

- Voraussetzung: Schulungskurse zum Second-Line-Maschinenbediener erforderlich.



- 3 Besuche vor Ort pro Jahr inbegriffen.
- Unbeschränkte Fernunterstützung.
- Vor-Ort-Support bis zum zweiten Geschäftstag.
- Ersatzteile inbegriffen.

### Zubehör und Fernunterstützung

Ein Einsteiger-Serviceprogramm für Druckdienstleister, die Wert auf eine unterbrechungsfreie Produktivität legen.

- Unbeschränkte Fernunterstützung.
- Ersatzteile inbegriffen.
- Vor-Ort-Support bis zum zweiten Geschäftstag.
- Reisekosten exklusive.

### Erweiterte Abdeckung

Bei der erweiterten Abdeckung werden die Serviceverträge "Zubehör und Fernunterstützung" sowie "Vollständige Abdeckung" um einen optionalen Druckkopfersatz ergänzt. Dadurch bleiben die Kosten vorhersehbar.

## Kundenvorteile von HP Services?

Beim Abschluss eines HP Servicevertrags für Drucker können Sie sicher sein, dass Sie von Experten unterstützt werden. Durch diese Verträge:

- gewährleisten Sie eine störungsfreie Produktion.
- sichern Sie Ihre Produktivität und Rentabilität.
- senken Sie die Zeit bis zur Reparatur.
- reduzieren Sie Ihre Gesamtbetriebskosten.

Als größtes Serviceunternehmen der Branche bietet HP einzigartige Möglichkeiten bei End-to-End Lösungen und Support. Vom Datacenter über Workflows bis hin zu Digitaldrucksystemen können wir Sie dabei unterstützen, die Möglichkeiten der Grafikindustrie optimal zu nutzen.

### Get connected

[hp.com/go/pspservices](http://hp.com/go/pspservices)



Share with colleagues

© 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Die einzigen Garantien auf HP Produkte und Dienstleistungen sind in den diesen Produkten und Dienstleistungen beigefügten ausdrücklichen Garantieerklärungen enthalten. Keine der hierin enthaltenen Informationen sind als zusätzliche Garantie zu betrachten. Hewlett Packard ist für technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen nicht verantwortlich.

4AA3-9867DEE, December 2012

