



# Remote-Service und -Support

Zusätzliche HP Indigo Serviceleistungen -jederzeit verfügbar

Europe



## Wir sind jederzeit für Sie da

HP hat es sich zum Ziel gesetzt, technologisch führende Service- und Supportlösungen bereitzustellen und auszubauen, mit denen Sie Ihr Unternehmen vorantreiben können, Ihre Druckproduktivität maximieren und Gewinn erzielen können.

Unsere umfassenden globalen Ressourcen, Erfahrungen und leistungsstarken End-to-End-Lösungen bilden die Basis der Infrastruktur, die Ihr Unternehmen für den Digitaldruck voranbringt. Mit unserem Programm "Total Customer Experience" für HP Indigo-Digitaldruckmaschinen gewährleisten wir den besten Support und absolute Kundenzufriedenheit ganz im Einklang mit Ihren Unternehmenszielen.

Auch wenn wir nicht direkt neben Ihnen stehen, sind wir nie weit entfernt. Zusätzlich zu unserem Support vor Ort bieten wir unseren Kunden eine umfassende Auswahl an Remote-Support-Optionen, um eine Lösung für eventuell auftretende Probleme zu finden und Sie beim Abrufen der erforderlichen Informationen zu unterstützen.

## HP Customer Care Center

### Wir kümmern uns persönlich um Sie.

Durch einen Anruf beim HP Customer Care Center können nahezu alle auftretenden Fragen oder Probleme geklärt werden. Dieser Service ist in deutscher, englischer, französischer, italienischer, spanischer und niederländischer Sprache verfügbar.

## Zu Ihren Diensten...

- Support für Digitaldruckmaschinen: Unsere Experten für den Remote-Support sind entsprechend geschult und dafür qualifiziert, Probleme bezüglich Hardware, Software, Druckvorstufe und Workflow schnell und professionell zu beheben.
- Produktinformationen und nicht technische Fragen: Ein Vertreter der Kundenbetreuung ist Ihnen behilflich bei der Beantwortung von Fragen sowie bei der Materialbeschaffung.

## HP Indigo Remote-Zugriff

### Gleichzeitig online und vor Ort.

Diese Funktion ermöglicht einem HP Indigo Service-Experten, während des Remote-Supports sicher auf Ihre Druckmaschine zuzugreifen, das Problem zu prüfen und eine Diagnose zu erstellen, als wäre er direkt bei Ihnen vor Ort.

- Fernüberwachung: Service-Experten können den Bildschirm der Druckmaschine direkt anzeigen und die entsprechende Lösung vorschlagen. Das spart Zeit und gewährleistet eine genauere Diagnose.
- Interaktiver Support: neue Funktionen zur Lösung elektronischer und Softwareprobleme aus der Ferne. Der Service-Experte kann die Kontrolle über die Druckmaschine in einem geschützten Modus übernehmen, eine detaillierte Diagnose erstellen, Parameter konfigurieren sowie Dateien ändern und aktualisieren.

## DFE- (Digitales Front-End-) und Workflow-Serviceverträge

### End-to-End IT- und Druckverwaltung.

Die einzigartigen HP Indigo DFE-Systeme bieten extreme Leistung, End-to-End IT- und Druckverwaltung sowie eine flexible Architektur zur bedarfsgerechten Steigerung von Computerleistung und Redundanz.

HP DFE-Serviceverträge bieten ein starkes Sicherheitsnetz bei auftragsentscheidenden Druckvorgängen des Kunden. Der ROI (Return on Investment) eines DFE-Servicevertrags liegt in der Regel unter einem Jahr, hauptsächlich aufgrund der kostenlosen Software-Upgrades, des telefonischen Remote-Supports und der Lieferung von Ersatzteilen am nächsten Tag.

Der DFE-Support vor Ort kann mit kostenlosen HP Indigo Press Servicebesuchen kombiniert werden. Des Weiteren bieten HP Indigo Services zusätzliche auftragsentscheidende Care Packs, beispielsweise 24x7 Serviceabdeckung vor Ort, die Sie zusätzlich zu den Standard-Serviceverträgen für Druckmaschinen und DFE im Voraus erwerben können.

Supportlösungen, mit denen Sie Ihr Unternehmen vorantreiben, Ihre Druckproduktivität maximieren und Gewinn erzielen können.

## HP Print Care

### Steigerung der Betriebszeit durch On-Press- und Remote-Support

Damit Sie auch extrem kurzfristige Liefertermine einhalten können, steigert HP die Druckbetriebszeit mit dem innovativen HP Indigo Print Care-Toolset. Um eine schnelle und genaue Problemerkennung und -lösung sicherzustellen, bietet HP Indigo Print Care komfortable On-Press- und Ferndiagnoseverfahren, Fehlerbehebung unter Anleitung, Kommunikation mit den Fernunterstützungsteams über Live Video-Sharing sowie Desktop-Fernsteuerung. HP Indigo Print Care zeigt dem Maschinenbediener und dem Produktionsleiter auch den Druckstatus und statistische Daten zur Überwachung der Druckaktivität an.

### Zusätzliche Service- und Supportoptionen

Zusätzlich zu den jeweiligen Wartungsprogrammen können weitere Serviceoptionen erworben werden:

- On-Site-Uptime-Kit: Mit dieser Option können Sie ein Kit erwerben, mit dem sichergestellt wird, dass Ersatzteile und Materialien für Ihre Unternehmensanforderungen rund um die Uhr (24x7) verfügbar sind.

- Erweiterter Support. Gegen eine geringe monatliche Gebühr können Sie die Stunden erweitern, in denen auf unseren Support vor Ort oder auf den Remote-Support zugegriffen werden kann (Montag bis Samstag von 6.00 bis 24.00 Uhr, 18x6). Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Service-Manager vor Ort.

### My HP Indigo-Portal – Ihr Online-Berater

My HP Indigo ist ein exklusives Portal für Kunden mit allen benötigten Tools und Kenntnissen, anhand derer Sie Ihr Unternehmen verändern und voranbringen können. Es ist Ihr persönliches, kennwortgeschütztes Portal zur Optimierung Ihres Unternehmens.

Dieses bedienerfreundliche Portal, das unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit der Eigentümer von HP Indigo Digitaldruckmaschinen entwickelt wurde, wird täglich verbessert und aktualisiert und bietet Ihnen folgende Vorteile: 24x7-Zugriff auf wertvolle Funktionen wie:

- Bestellung von Verbrauchsmaterialien (inklusive Ersatzteilen, die vom Bediener unterhalten werden).
- HP IndigoServe - Digitaldruckmaschinen-Berichte in Echtzeit.
- Verkaufstools und Vorlagen.
- Technische Unterstützung für Druckvorstufe und Druckaktivitäten.
- Medienberichte und Mediensuche.
- Online-Schulungen.
- Feedbacksystem für Bestellungen und Bestellungskontrolle.
- Geschäftsentwicklung und Marketing-Tools.
- HP Supportdokumentation für Kunden.
- Software zum Herunterladen.
- HP IndiChrome-Tintenmischdienste.
- News und Events.
- e-Newsletter.

HP Indigo-Kunden können unter [www.hp.com/go/graphic-arts](http://www.hp.com/go/graphic-arts) auf dieses Portal zugreifen. Über den Link 'My HP Indigo' erhalten sie kennwortgeschützten, sicheren, kundenspezifischen und exklusiven Zugriff auf HP-Ressourcen und Support in deutscher, englischer, italienischer, französischer, spanischer und niederländischer Sprache.

## 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.

4AA3-9883DEE, December 2012

