



Servicio y soporte remoto: Siempre a su lado

Servicios de valor añadido de HP Indigo



Comprometidos con usted

El objetivo de HP es proporcionar soluciones de servicio y de soporte punteras para ayudarle a desarrollar su negocio con el fin de que pueda maximizar sus capacidades de impresión.

La gran cantidad de recursos globales de los que disponemos, nuestra dilatada experiencia y el potencial de las soluciones integrales que ofrecemos, forman la infraestructura en la que se sustentará su negocio de impresión digital. Nos comprometemos totalmente a proporcionarle el mayor grado de satisfacción como cliente de la impresión digital HP Indigo, proporcionándole en todo momento la asistencia que mejor se adecue a sus objetivos y planes de trabajo.

Estaremos siempre a su lado aunque no pueda vernos. Además de la asistencia in situ que proporcionamos a nuestros clientes, también contamos con una amplia selección de opciones de asistencia remotas con el fin de resolver con la máxima celeridad cualquier tipo de problema y suministrar la información necesaria.

Centro de atención al cliente de HP

Nos encargamos personalmente de su asistencia.

Podrá resolver cualquier duda o problema llamando al Centro de atención al cliente de HP. Este servicio se proporciona en inglés, francés, italiano, alemán, español y holandés.

A su servicio...

- Para proporcionarle asistencia técnica en impresión digital, los ingenieros altamente cualificados de nuestro servicio de asistencia remota solucionarán de forma rápida y profesional cualquier problema relacionado con el hardware, el software, las tareas previas a la impresión y el flujo de trabajo.
- Para proporcionarle información sobre productos y dudas no técnicas, nuestro equipo de atención al cliente le guiará y le asistirá en la compra de materiales y responderá a sus preguntas.

Acceso remoto a HP Indigo

In situ y en línea de forma simultánea.

Durante la asistencia remota, esta funcionalidad permite a los técnicos de HP Indigo acceder de forma segura a su prensa e inspeccionar y evaluar el problema como si se encontraran físicamente junto a usted.

- Supervisión remota: permite al técnico visualizar la pantalla de la prensa y proponer la solución adecuada. Así se ahorra tiempo y se garantiza un diagnóstico mucho más preciso.
- Asistencia interactiva: nuevas prestaciones para solucionar de forma remota problemas electrónicos y de software. Permite al técnico controlar la prensa de forma segura para realizar análisis en profundidad, configurar parámetros y modificar y actualizar archivos.

Contratos pensados de dar soporte al digital Front End (DFE)

Gestión integral de la gestión de impresión y del hardware.

Con los exclusivos sistemas DFE de HP Indigo se obtiene un rendimiento inigualable, una gran capacidad de gestión de la impresión. Una arquitectura flexible que permite ampliar la capacidad informática y la redundancia para adecuarlas a las necesidades.

Los contratos de servicio DFE de HP son un mecanismo de seguridad frente a las tareas de impresión de vital importancia de los clientes. El retorno de la inversión (ROI) de un contrato de servicio que soporte el DFE es normalmente menor a un año, ya que cubre sin coste alguno actualizaciones de software, asistencia telefónica remota y envíos de piezas de repuesto al día siguiente. La asistencia en línea de DFE puede combinarse con desplazamientos gratuitos para el servicio de la prensa HP Indigo. Asimismo, entre los servicios de HP Indigo se incluyen paquetes de seguridad adicionales para tareas de vital importancia, como por ejemplo la cobertura in situ durante 24 horas todos los días de la semana. Dichos paquetes pueden adquirirse directamente junto con los contratos de servicio estándar de DFE y de la prensa.



Soluciones de asistencia para ayudarle a desarrollar su negocio con el fin de que pueda maximizar sus capacidades de impresión y obtener beneficios.

HP Print Care

Aumente el tiempo de actividad gracias a la asistencia remota y en la prensa.

Para ayudarle a cumplir los plazos más ajustados y aumentar el tiempo de actividad, HP ha incluido en la prensa el innovador conjunto de herramientas HP Indigo Print Care. HP Indigo Print Care garantiza la detección precisa y rápida de cualquier problema, proporciona soluciones rápidas y ofrece un cómodo diagnóstico remoto y en la prensa, instrucciones para la resolución de problemas, comunicaciones por vídeo con los equipos de asistencia remota y uso compartido remoto del escritorio. HP Indigo Print Care también muestra el estado de la prensa y estadísticas de interés tanto para el operador como para el administrador de producción con el fin de contribuir a la supervisión de la actividad de la prensa.

Opciones adicionales de asistencia y servicio

También existen varias opciones que pueden adquirirse para cualquier programa de mantenimiento:

- Kit de mejora del tiempo de actividad in situ: con esta opción podrá adquirir un paquete que le garantizará la disponibilidad de piezas de recambio y materiales las 24 horas todos los días de la semana.
- Ampliación de la asistencia: a cambio de una cuota mensual podrá ampliar el horario de acceso a la asistencia in situ o al sistema de asistencia remota durante 18 horas ó días a la semana. Si desea obtener más información, póngase en contacto con su administrador de servicios local.

Portal 'My HP Indigo' – su consultor en línea

'My HP Indigo' es un portal exclusivo para clientes diseñado para proporcionarle las herramientas y la información necesarias para transformar y seguir desarrollando su negocio. Es el portal de optimización de su empresa personalizado y protegido con contraseña.

Se ha creado pensando en los beneficios de los propietarios de la prensa digital HP Indigo; es muy fácil de usar, se actualiza y optimiza a diario y proporciona acceso 24 horas todos los días de la semana a funciones como las siguientes:

- Pedido de suministros (incluidas las piezas con mantenimiento por parte del operador).
- Informes en tiempo real sobre la prensa digital de HP IndigoServe.
- Plantillas y herramientas para la venta.
- Asistencia técnica para las actividades de impresión y previas a la impresión.
- Informes sobre medios y localizador de medios.
- Formación en línea.
- Mecanismo de comentarios para pedidos y seguimiento.
- Herramientas de marketing y de desarrollo empresarial.
- Documentación del servicio de atención al cliente.
- Descargas de Software.
- Servicio de mezcla de tinta HP IndiChrome.
- Noticias y eventos.
- Boletines electrónicos.

Los clientes de HP Indigo pueden acceder a este portal a través de la página www.hp.com/go/graphic-arts; en ella encontrarán el enlace 'My HP Indigo', que les permitirá acceder mediante contraseña y de forma segura, personalizada y exclusiva a los recursos de HP, con asistencia en inglés, italiano, francés, alemán, español y holandés.

Si desea obtener más información, consulte: www.hp.com/go/pspservices

