



# Supporto e Assistenza Remoti

Servizi a Valore Aggiunto HP Indigo - Sempre a Disposizione del Cliente

Europe



## Il nostro impegno verso il cliente

HP è impegnata nel fornire ed espandere le soluzioni di supporto e assistenza con tecnologia all'avanguardia che consentono di sviluppare l'azienda, ottimizzare la produttività di stampa e realizzare la redditività.

Le nostre vaste risorse globali, a partire dalle competenze dei dirigenti fino alle potenti soluzioni end-to-end, costituiscono l'infrastruttura su cui si basano le aziende nel settore della stampa digitale. Siamo impegnati al 100% nel garantire che il programma Total Customer Experience della stampa digitale HP Indigo sia d'aiuto, pienamente soddisfacente e perfettamente allineato con gli obiettivi del cliente.

Anche se non siamo fisicamente vicini al cliente, non siamo mai troppo lontani. Oltre al supporto on-site che forniamo ai nostri clienti, offriamo anche una gamma completa di opzioni di supporto remoto per facilitare la risoluzione di qualsiasi tipo di problema che si possa verificare e consentire l'accesso alle informazioni necessarie.

## Centro assistenza clienti HP

### Ci prendiamo cura dei nostri clienti personalmente.

Praticamente qualsiasi domanda o problema che si potrebbe presentare può essere risolto chiamando il centro assistenza clienti HP. Questo servizio è disponibile in inglese, francese, italiano, tedesco, spagnolo e olandese.

### Al tuo servizio...

- Per il supporto tecnico delle macchine da stampa digitali: i nostri tecnici del supporto remoto sono preparati e qualificati per risolvere eventuali problemi di hardware, software, prestampa e flusso di lavoro, in maniera rapida e professionale.
- Per informazioni sui prodotti e domande non tecniche: un rappresentante delle relazioni con i clienti sarà in contatto diretto con i clienti e fornirà loro le risposte e l'assistenza necessaria per l'acquisto di materiali.

## Accesso remoto HP Indigo

### Contemporaneamente online e on-site.

Durante il supporto remoto, questa funzionalità consente a un professionista dell'assistenza HP Indigo di accedere in maniera sicura alla macchina da stampa, controllare e diagnosticare il problema proprio come se fosse accanto al cliente.

- Monitoraggio remoto: consente al professionista dell'assistenza di visualizzare direttamente lo schermo della macchina da stampa e di suggerire la soluzione appropriata. Ciò consente di risparmiare tempo e assicura una precisione diagnostica.
- Supporto interattivo: introduce nuove funzionalità per risolvere da remoto problemi di software ed elettronici. Consente al professionista dell'assistenza di assumere il controllo della macchina da stampa, di eseguire una diagnosi approfondita, di configurare i parametri, di modificare e di aggiornare i file in maniera sicura.

## Contratti di servizio DFE (Digital Front End) e relativi al flusso di lavoro

### Gestione end-to-end dell'IT e della stampa.

Gli straordinari sistemi DFE HP Indigo forniscono prestazioni eccellenti, gestione end-to-end dell'IT e della stampa nonché un'architettura flessibile per espandere la potenza di elaborazione e la ridondanza in base alle esigenze.

I contratti di servizio DFE HP forniscono un'elevata sicurezza netta per le operazioni di stampa mission-critical dei clienti. Il ritorno sul capitale investito di un contratto di servizio DFE è solito inferiore a un anno, principalmente a causa di aggiornamenti software gratuiti, supporto telefonico remoto e spedizione delle parti di ricambio il giorno successivo. Il supporto DFE on-site può essere unito agli interventi di assistenza per le macchine da stampa HP Indigo gratuitamente. Inoltre, i servizi HP Indigo offrono pacchetti di assistenza mission-critical aggiuntivi, ad esempio copertura on-site, 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, che possono essere acquistati in anticipo oltre ai contratti di servizio standard DFE e per le macchine da stampa.

Soluzioni di supporto per sviluppare l'azienda, ottimizzare la produttività di stampa e realizzare la redditività.

## HP Print Care

### Si possono aumentare i tempi di attività grazie al supporto remoto e sulla macchina da stampa.

Per rispettare anche i tempi di consegna più stretti, HP aumenta i tempi di attività con l'innovativo set di strumenti HP Indigo Print Care. Assicurando un rilevamento del problema rapido e accurato, nonché una veloce risoluzione, HP Indigo Print Care offre una comoda diagnostica remota e sulla macchina da stampa, una risoluzione dei problemi guidata, comunicazioni mediante condivisione di video live con i team di supporto remoto e la condivisione del desktop remoto.

HP Indigo Print Care inoltre visualizza lo stato della macchina da stampa e i dati statistici sia per l'operatore che per il responsabile della produzione per consentire loro di monitorare l'attività della macchina stessa.

### Opzioni di supporto e assistenza aggiuntive

Esiste un'ampia gamma di opzioni che possono essere acquistate per uno dei due programmi di manutenzione:

- On-site Uptime Kit: questa opzione consente di acquistare un kit che garantisce che i materiali e le parti di ricambio siano sempre disponibili per le esigenze aziendali, 24 ore al giorno, 7 giorni su 7.
- Supporto ampliato: con una tariffa mensile nominale, è possibile ampliare le ore di accesso al nostro sistema di supporto remoto e sul campo (18 ore al giorno, sei giorni la settimana). Per ulteriori informazioni, fare riferimento al responsabile dei servizi locale.

### Portale "My HP Indigo": il tuo consulente online

"My HP Indigo" è un portale esclusivo per i clienti, progettato per fornire gli strumenti e le conoscenze necessari per trasformare e sviluppare ulteriormente l'azienda. Si tratta di un portale ottimizzato, protetto tramite password e finalizzato all'ottimizzazione aziendale.

Progettato pensando alla redditività dei proprietari delle macchine da stampa digitali HP Indigo, questo sito di facile utilizzo viene migliorato e aggiornato ogni giorno, fornendo un accesso 24 ore al giorno, 7 giorni su 7 ai seguenti importanti elementi:

- Ordinazione dei materiali di consumo (incluse le parti che prevedono la manutenzione da parte dell'operatore).
- Rapporti sulla macchina da stampa digitale HP IndigoServe in tempo reale.
- Modelli e strumenti di vendita.
- Supporto tecnico per le attività di pre stampa e stampa.
- Strumento di ricerca e rapporti sui supporti.
- Formazione online.
- Sistema di feedback per ordinare i prodotti e tenere traccia dell'ordine.
- Strumenti di marketing e sviluppo aziendale.
- Documentazione sul supporto clienti.
- Download del software.
- Servizi di miscelazione di inchiostri HP IndiChrome.
- Notizie ed eventi.
- e-newsletter.

I clienti di HP Indigo possono accedere a questo portale all'indirizzo [www.hp.com/go/graphic-arts](http://www.hp.com/go/graphic-arts), dove il collegamento "My HP Indigo" fornirà l'accesso protetto tramite password, sicuro, personalizzato ed esclusivo al supporto e alle risorse HP in inglese, francese, italiano, tedesco, spagnolo e olandese.

## Get connected

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



Share with colleagues

© 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifica senza preavviso. Le uniche garanzie relative ai prodotti e servizi HP sono quelle stabilite nelle dichiarazioni di garanzia esplicite che accompagnano tali prodotti e servizi. Nulla di quanto contenuto nel presente documento ha valore di garanzia aggiuntiva. HP non può essere considerata responsabile per errori tecnici o editoriali né omissioni del presente documento.

4AA3-9883ITE, December 2012

