

HP Service Advantage

Para prensas digitales HP Indigo

EMEA



HP Graphics Solutions Services

En HP, no solo disponemos de la mejor tecnología y prensas del mercado, sino también de unas capacidades de servicio y soporte integrales y de mejora continua que le guían en todos los pasos hacia operaciones de impresión mejores y más innovadoras. No resulta sorprendente que los clientes de HP sean los clientes más rentables y satisfechos del sector de las artes gráficas.

HP Service Advantage: experimente hoy el futuro de los servicios

Con HP Service Advantage, aportamos una nueva estrategia para respaldar su negocio, de forma que usted pueda lograr operaciones de impresión predecibles y una estructura de costes optimizada. Todo consiste en capacitarle para que gestione de forma efectiva y proactiva sus operaciones de impresión y haga crecer su negocio. Con HP Service Advantage podrá:

- Obtener el control de su producción de impresión en negrita: mejore la excelencia operativa, la productividad y el tiempo disponible de producción, con su HP Primary Engineer trabajando mano a mano con usted y su equipo para lograr el nivel más alto de satisfacción. Consiga la mejor formación de su categoría cuándo y dónde la necesite y amplios servicios para la optimización de la producción desde el primer día en adelante. Con más control, podrá obtener más de su inversión.
- **Prevenga los problemas de forma proactiva antes de que afecten a su producción:** estamos pasando de un soporte reactivo a uno proactivo, aprovechando la experiencia líder del sector de HP, las prácticas recomendadas y el conocimiento acumulado para optimizar la disponibilidad de la prensas. La atención se centra en ayudarle a mantener de forma adecuada su prensa, evitando las interrupciones inesperadas y minimizando el impacto sobre sus operaciones de impresión.
- **Resuelva los problemas de soporte de modo eficiente:** sabemos que algunos problemas son inevitables, así que existen muchos modos en que podemos ayudarle a retomar su impresión de alta calidad de forma rápida y fácil. Podrá diagnosticar, detectar y resolver los problemas de forma rápida e independiente las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Le ayudamos a tener disponibles las piezas adecuadas y que sean fácilmente accesibles para reparaciones eficientes. Cuando lo necesite, estaremos preparados para ayudarle con orientación visual personalizada y asistencia de expertos de HP¹.

¿Está preparado para sacar todo el partido de HP Service Advantage para su empresa?



HP Customer Excellence Programme

El **HP Customer Excellence Programme** para HP Indigo es una iniciativa de múltiples disciplinas y estructurada de conocimientos prácticos, experiencia, habilidades y enfoque que saca el máximo de su empresa y del rendimiento técnico.

Con este servicio de consultoría centrado en el cliente, HP Indigo trabaja junto con usted en una asociación completa. Esto permite a ambas partes entender los objetivos del otro y ponerse de acuerdo sobre procesos para trabajar juntos en una iniciativa totalmente imparcial y colaborativa para conseguir el objetivo de mejorar el rendimiento continuamente.

Ventajas del HP Customer Excellence Programme

- **Productividad y tiempo de producción disponible:** aumenta la eficiencia para maximizar los resultados, en términos de cantidad y calidad, de cada prensa HP Indigo.
- **Previsibilidad:** garantiza el rendimiento y la estabilidad empresariales previsibles a lo largo del tiempo. Puede planear trabajos de acuerdo con las fechas, programar el mantenimiento de forma proactiva, optimizar la capacidad y maximizar su lista de trabajos.
- **Satisfacción del cliente:** le permite cumplir con los plazos y con las expectativas de calidad de las marcas de forma más consistente, ayudándole a aumentar la satisfacción de los clientes.
- **Tranquilidad:** reduce los problemas de prensa y le ayuda a obtener el máximo de la prensa y las herramientas disponibles, haciendo que su equipo esté más capacitado, sea más productivo y se sienta más tranquilo.



HP Indigo Print Beat

El informe HP Indigo Print Beat es un panel sobre rendimiento, que se envía semanalmente por correo electrónico a los clientes de HP Indigo, para ofrecerles mayor visibilidad e información sobre el rendimiento de su prensa. El informe Print Beat le facilita un acceso sencillo a información sobre rendimiento, que se considera muy útil a la hora de impulsar mejoras continuas en tiempo de producción disponible y productividad para obtener una excelencia operativa.



Seguimiento del rendimiento simple y claro

El rendimiento general se añade a una puntuación de Print Beat de 0-100, de modo que su rendimiento de producción general sea fácil de entender, así como dónde se encuentran las oportunidades de mejora.



Varios indicadores de rendimiento

La excelencia en producción procede de varias áreas. El informe Print Beat hace un seguimiento del rendimiento con cinco parámetros clave: volumen de impresión, índices de errores, índices de atascos, índices de reinicios y duración de los consumibles. Estos indicadores no solo muestran qué tal fue su producción, sino también en qué áreas centrarse.



Impulsa la mejora continua

La mejora se puede seguir fácilmente observando las flechas. Hacia arriba significa mejor que la semana anterior, hacia abajo significa peor y el signo igual significa que su rendimiento no ha variado con respecto a la semana anterior.



Envío a su bandeja de entrada cada semana

El informe de Print Beat se envía de forma automática cada semana, lo que le da fácil acceso a información sobre la producción.



Transparencia completa y objetivos compartidos

Su ingeniero de HP asignado y el equipo de servicio reciben el mismo informe cada semana, para una transparencia completa y objetivos compartidos.



Kit HP Indigo Smart Uptime

Use la nube para gestionar su inventario de piezas y costes

El Kit HP Indigo Smart Uptime es un sistema de gestión de piezas basado en la nube para ayudarle a incrementar de forma significativa el tiempo de actividad y la productividad al permitirle gestionar y acceder a las piezas disponibles de su Kit HP Uptime.

Trabaje de modo más inteligente con productividad y tiempo de actividad superiores

Los Kits HP Indigo Smart Uptime contienen las piezas de sustitución necesitadas con mayor frecuencia según nuestros estudios de uso y consumo. Tener un kit a mano significa que un operador cualificado interno pueda instalar las piezas nuevas al instante, reduciéndose así el tiempo de espera previo a las reparaciones, 24/7.

Organice y realice fácilmente un seguimiento de sus piezas de sustitución

Use el escáner de código de barras para registrar el resguardo de cada pieza y su ubicación exacta en el armario. Después, cuando saque una pieza del armario, escanéela de nuevo y registre su movimiento o consumo, utilizando un PC dedicado. Puede ver los informes de uso de sus piezas y las piezas que faltan y recibir alertas cuando a su inventario pueda faltarle una pieza.

Escale su inventario de piezas de sustitución como sea necesario

Puede gestionar el mismo Kit Uptime para hasta cinco prensas in situ del mismo modelo, usando el mismo PC y escáner de código de barras. También puede añadir nuevos Kits Uptime para diferentes modelos de prensas usando el mismo PC y escáner de código de barras; solo tiene que añadir armarios extra como sea necesario para alojar el conjunto adicional de piezas de la lista de piezas ampliada.



HP Indigo Print Care

Este software en la prensa permite a los usuarios resolver problemas de prensa de forma independiente, a través de procesos de resolución de problemas y diagnóstico, sin iniciar una llamada de servicio. Es como tener su propio técnico en sus instalaciones.

Use las herramientas de diagnóstico y resolución de problemas de HP Indigo Print Care para solucionar problemas de la prensa



Seleccione un componente para diagnosticar y resolver problemas



Ejecute las herramientas de diagnóstico para identificar el problema



Siga las instrucciones de resolución de problemas paso a paso



Problema resuelto

Si el problema no está resuelto, use las herramientas remotas para colaborar con el soporte de HP



Inicie una llamada de servicio a través de HP Print Care



Comparta información crítica con un ingeniero de soporte remoto utilizando chat en directo, uso compartido de imágenes y control remoto



Una amplio conjunto de oportunidades de aprendizaje

La experiencia de aprendizaje combinado de HP incluye:

Módulos de e-learning

- Contenido multimedia enriquecido visualmente atractivo
- Seminarios web grabados y tutorías interactivas
- Simulaciones de HP Print Care y Software
- Cuestionarios en línea

Formación en directo presencial

- Formación práctica y en el aula ofrecida en los centros de formación HP
- Formación in situ en sus instalaciones

Formación virtual remota

- Interacción de HP MyRoom entre el instructor y los participantes

Experiencia de aprendizaje combinado de HP

Consiga conocimientos de alto valor, prácticas recomendadas y habilidades que le capacitan para gestionar de forma efectiva y proactiva su operación de producción de impresión y hacer crecer su negocio.

HP ofrece una experiencia de aprendizaje amplia y de gran eficiencia que permite el aprendizaje continuo. Formación virtual modular a su propio ritmo, seminarios web dirigidos por instructor y herramientas de evaluación en línea se combinan con formación práctica in situ, ofreciendo máximos resultados con mínimo coste y pérdida de tiempo. Sus empleados pueden acceder a conocimientos y prácticas recomendadas y aprender de formas eficientes y cómodas, adaptadas a las necesidades inmediatas.

Cartera de servicios HP Indigo¹



Primeros pasos

Evaluación del sitio

Instalación

Garantía
(6 meses)

Formación para operadores,
nivel 1

Formación en flujo de
trabajo de preimpresión

Incremento de
la producción



Gestión de la impresión

Soporte total

Mantenimiento
compartido

Servicios de soluciones
de SmartStream

Kits de tiempo de
actividad

Multiproveedor

Mantenimiento preventivo

Formación para operadores,
niveles 2/3

Formación en flujo de
trabajo de preimpresión



Optimización de la producción

Comprobación del estado

Optimización de
la producción

Gestión del color

Gestión de la
producción

Pico de trabajo

Asesoramiento de flujo de
trabajo de preimpresión

Gestión del servicio
de cuentas



Gestión de cambios

Reubicación

Recertificación

- Servicios de soporte
- Servicios de formación
- Servicios de productividad
- Servicios personalizados

¹ La disponibilidad de los programas y las especificaciones de servicios pueden variar según el producto y el país.

Para obtener más información:
hp.com/go/indigoservice
hp.com/go/trainingemea

Regístrese y reciba actualizaciones
hp.com/go/getupdated



Compartir



Calificar

