

HP Service Advantage

Pour presses numériques HP Indigo

Europe, Moyen-Orient et Afrique



Services de solutions graphiques HP

Chez HP, nous avons les meilleures presses et la meilleure technologie disponibles sur le marché. Nous avons également les fonctionnalités de prise en charge et de services complètes et en constante amélioration qui vous guident étape par étape afin de réaliser une impression toujours meilleure et plus innovante. Il n'est pas surprenant que les clients HP soient connus comme étant les clients les plus heureux et les plus rentables de l'industrie des arts graphiques.

HP Service Advantage - Expérimentez le futur des services dès aujourd'hui

Avec HP Service Advantage, nous mettons en œuvre une nouvelle approche pour prendre en charge vos activités. Ainsi, vous pouvez réaliser des travaux d'impression planifiés et rationaliser la structure de coûts. Il s'agit de vous donner la possibilité de gérer de manière efficace et proactive vos impressions et d'accroître vos activités. Avec HP Service Advantage, vous pouvez :

- **Prendre le contrôle de vos impressions.** Améliorez l'excellence opérationnelle, la productivité et la disponibilité avec votre ingénieur principal HP travaillant avec vous et votre équipe afin d'atteindre le niveau de satisfaction le plus élevé. Bénéficiez d'une formation de premier ordre quand et où vous en avez besoin, ainsi que de services étendus pour optimiser la production dès le premier jour. Avec un contrôle supérieur, vous tirez meilleur parti de votre investissement.
- **Empêcher les soucis de manière proactive avant qu'ils n'affectent votre production.** Nous passons d'une prise en charge réactive à une prise en charge proactive et préventive, en exploitant l'expertise de premier ordre de HP, les meilleures pratiques et les connaissances accumulées pour optimiser la disponibilité de la presse. Nous vous aidons à assurer la maintenance de votre presse de manière optimale afin de vous éviter des interruptions imprévues et de réduire l'impact sur vos impressions.
- **Résoudre efficacement les problèmes de support.** Nous savons que certains problèmes sont inévitables. Nous vous proposons de nombreuses manières de vous aider à relancer une impression de haute qualité rapidement et facilement. Vous pouvez diagnostiquer, dépanner et résoudre des problèmes de manière rapide et indépendante 24 h / 24 et 7 j / 7. Nous vous aidons à conserver les bonnes pièces pour qu'elles soient accessibles en cas de réparation. Au besoin, nous sommes disponibles et vous aidons avec une orientation et une assistance visuelles personnalisées d'experts HP¹.

Êtes-vous prêt à exploiter au mieux de HP Service Advantage pour vos activités ?



HP Customer Excellence Programme

Le **HP Customer Excellence Programme** pour HP Indigo représente un soutien structuré et multidisciplinaire de savoir-faire, d'expertise et de maîtrise qui permet de maximiser vos performances techniques et commerciales.

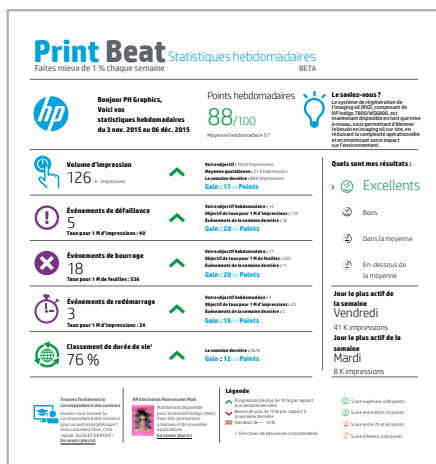
Grâce à ce service de conseil axé sur le client, HP Indigo collabore avec vous en partenariat total. Ainsi, chaque partie comprend les objectifs de l'autre partie, et les deux s'accordent sur les processus à suivre pour travailler de concert dans le cadre d'une initiative complètement impartiale et coopérative, dans le but de constamment améliorer les performances.

Avantages du HP Customer Excellence Programme

- **Productivité et disponibilité** : augmente l'efficacité de manière à optimiser les résultats de chaque presse Indigo, à la fois en termes de qualité et de quantité.
- **Prévisibilité** : garantit des performances professionnelles prévisibles et une grande stabilité au fil du temps. Vous pouvez prévoir des tâches en fonction de calendriers, planifier la maintenance de manière proactive, optimiser la capacité et maximiser votre éventail de tâches.
- **Satisfaction client** : vous permet de mieux respecter les délais et les attentes de qualité des marques, ce qui contribue à renforcer la satisfaction de vos clients.
- **Sérénité** : réduit les problèmes de presse et vous aide à tirer le meilleur parti de la presse et des outils disponibles, pour renforcer l'autonomie, la productivité et la satisfaction de l'équipe.

HP Indigo Print Beat

Le rapport HP Indigo Print Beat est un tableau de bord envoyé chaque semaine par e-mail aux clients HP Indigo afin de leur fournir un bilan général des performances de leur presse. Le rapport Print Beat permet d'accéder facilement aux indicateurs clés de performance afin de continuellement améliorer le temps de fonctionnement et la productivité des presses.



Un suivi des performances ultra-simple

Les performances globales sont synthétisées dans un seul score Print Beat compris entre 0 et 100, ce qui permet d'avoir un aperçu rapide des performances de vos presses et des marges d'amélioration.

De nombreux indicateurs de performance

Plusieurs facteurs entrent en ligne de compte pour atteindre l'excellence. Le rapport Print Beat suit les performances selon cinq paramètres : volume d'impression, taux de panne, taux de bourrage papier, taux de redémarrage et durée de vie des consommables. Non seulement ces paramètres dressent un bilan des performances de votre production, mais ils donnent aussi un aperçu des domaines à traiter en priorité.

Une amélioration continue

Suivez l'évolution de vos performances à l'aide de simples flèches. La flèche vers le haut indique que les performances sont supérieures à celles de la semaine précédente, et inversement pour la flèche pointant vers le bas. Le signe égal indique que vos performances sont comparables à celles de la semaine dernière.

Un envoi hebdomadaire vers votre messagerie

Le rapport Print Beat vous est automatiquement envoyé toutes les semaines, afin de renforcer la visibilité et le recul sur votre production.

Une transparence totale et des objectifs communs

Votre principal conseiller technique attiré et l'équipe de maintenance HP reçoivent chaque semaine le même rapport, ce qui garantit une transparence totale et l'alignement de vos objectifs.

Kit de disponibilité HP Indigo Smart Uptime



Utilisez le cloud pour gérer vos coûts et l'inventaire de vos pièces

Le kit de disponibilité HP Indigo Smart Uptime est un système de gestion des pièces basé sur le cloud qui vous aide à considérablement augmenter la disponibilité et la productivité en vous permettant de gérer et d'accéder aux bonnes pièces disponibles dans votre kit HP Uptime existant.

Travaillez plus intelligemment avec une productivité et une disponibilité supérieures

Les kits HP Indigo Smart Uptime contiennent les pièces de remplacement les plus fréquemment demandées selon nos études d'utilisation et de consommation. Avoir ce kit sous la main permet de s'assurer qu'un opérateur qualifié sur site pourra immédiatement changer les pièces 24 h / 24 et 7 j / 7, réduisant ainsi votre temps d'attente avant réparation.

Organisez facilement les pièces détachées et assurez leur suivi

Utilisez le scanner de codes-barres pour enregistrer la réception de chaque pièce et définir son emplacement exact dans l'armoire. Ensuite, lorsque vous retirez une pièce de l'armoire, scannez-la à nouveau et enregistrez-la comme étant déplacée ou consommée en utilisant l'ordinateur dédié. Vous pouvez afficher les rapports d'utilisation des pièces et des pièces manquantes. Vous pouvez également recevoir des alertes lorsqu'une pièce risque de manquer à votre inventaire.

Consolidez l'inventaire de vos pièces détachées selon vos besoins

Vous pouvez gérer le même kit Uptime pour des presses sur site du même modèle (jusqu'à cinq presses) à l'aide du même ordinateur et du même scanner de codes-barres. Vous pouvez également ajouter de nouveaux kits Uptime pour différents modèles de presse à l'aide du même ordinateur et du même scanner de codes-barres. Ajoutez simplement des armoires supplémentaires le cas échéant pour vous adapter à la liste des pièces supplémentaires ou des pièces étendues.



HP Indigo Print Care

Ce logiciel sur presse permet aux utilisateurs de résoudre de manière indépendante les problèmes liés à leurs presses, via des processus de diagnostic et de dépannage, sans appeler le support technique. C'est comme si vous disposiez de votre propre technicien sur place.

Utilisez les outils de diagnostic et de dépannage HP Indigo Print Care pour résoudre les problèmes de la presse



Sélectionnez un composant à diagnostiquer et à dépanner



Lancez les outils de diagnostic pour identifier le problème



Suivez les instructions de dépannage pas à pas



Problème résolu

Si le problème n'est pas résolu, utilisez les outils à distance pour collaborer avec le support technique HP



Contactez le centre de support via HP Print Care



Partagez des informations essentielles avec un technicien de support à distance via le chat en direct, le partage d'images et le contrôle à distance

Un large éventail d'opportunités de formation

L'expérience de formation mixte proposée par HP comprend :

Des modules de formation électronique

- Contenu multimédia riche et visuellement attrayant
- Séminaires Web enregistrés et didacticiels interactifs
- Simulations de logiciels et HP Print Care
- Questionnaires en ligne

Une formation en face à face

- Prestation de formations pratiques et en salle de cours dans les centres de formation HP
- Formation directe sur votre site

Une formation virtuelle à distance

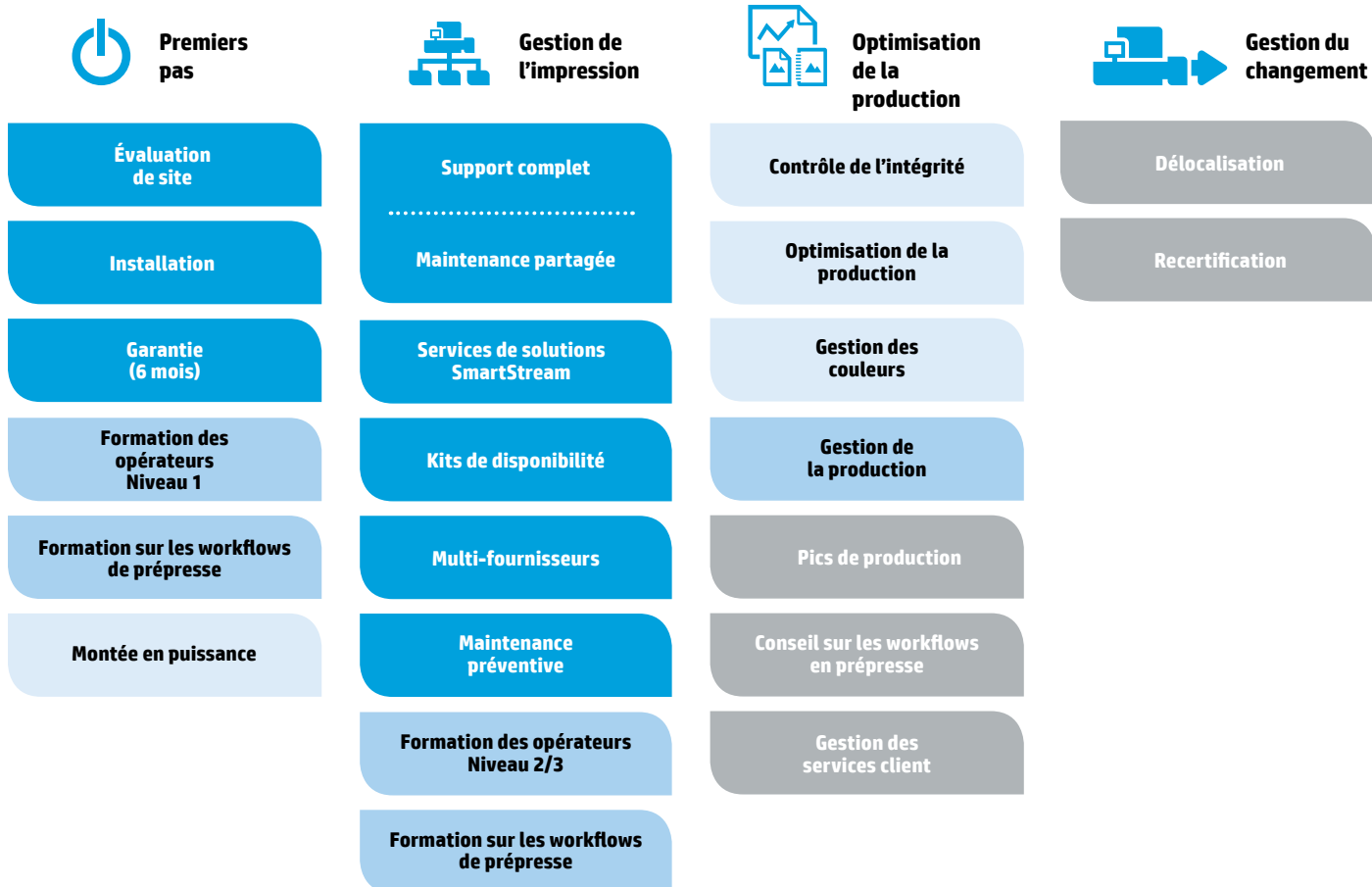
- Interaction HP MyRoom entre le formateur et les participants





Expérience de formation mixte par HP

Acquérez des connaissances, des pratiques d'excellence et des compétences clés pour gérer de manière efficace et proactive vos opérations d'impression et accroître vos activités.

HP fournit une expérience de formation très efficace, variée et continue. Une formation virtuelle modulaire à votre rythme, des séminaires Web animés par des instructeurs et des outils d'évaluation en ligne sont combinés à une formation pratique sur site afin de fournir des résultats optimaux pour un coût et un temps minimes. Vos collaborateurs peuvent accéder à des connaissances et des meilleures pratiques, et apprendre de différentes manières pratiques et efficaces, en fonction des besoins immédiats.

Portefeuille des services HP Indigo¹



-  Services de support
-  Services de formation
-  Services de productivité
-  Services personnalisés

¹ La disponibilité des programmes de service et les spécifications peuvent varier selon le produit et le pays.

Pour plus d'informations :
hp.com/go/indigoservice
hp.com/go/trainingemea

Abonnez-vous sur
hp.com/go/getupdated



Partagez avec vos collègues

