

# HP Customer Excellence Program



Pour presses numériques HP Indigo



Améliorez votre productivité pour doper votre croissance et votre rentabilité

## Rentabilisez au maximum votre investissement

Le **HP Customer Excellence Program** pour les presses numériques 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 Services 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 Program

- **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.



Les sessions sont adaptées aux besoins opérationnels uniques de votre entreprise

## Méthodologie

Le HP Customer Excellence Program est géré par une équipe pluridisciplinaire composée de spécialistes des opérations, métiers, des presses et des frontaux numériques (DFE) qui ont vocation à fournir une palette complète de services.

Le programme comprend les phases opérationnelles suivantes, dont la durée totale et le périmètre sont adaptés à vos besoins.



### Préparations (1-2 semaines)

- Analyse à distance des indicateurs de performance :
  - Volume d'impression
  - Utilisation des presses
  - Principaux dysfonctionnements et blocages
  - Appels passés au service d'assistance et consommation de pièces
- Cartographie commune préliminaire des zones problématiques
- Définition d'un programme de visites détaillé et d'objectifs communs



### Activités sur site (1-5 jours)

- Diagnostic/inspection rapide des presses et des lignes de production
- Analyse/évaluation des compétences de l'opérateur et des niveaux de certification
- Résolution des problèmes sur place ou définition d'un plan d'action pour la résolution des problèmes plus complexes
- Formation pratique concentrée sur les nouvelles procédures de maintenance et les meilleures pratiques
- Réunion de clôture et plan de travail pour les prochaines mises en œuvre et le suivi



### Suivi (2-6 mois)

- Appels réguliers pour revoir les progrès réalisés après les activités sur site
- Dresser un bilan des performances du client dans un rapport mensuel

Le HP Customer Excellence Program fait partie intégrante de HP Service Advantage, une gamme de services intégrés conçus pour permettre aux clients HP de bénéficier d'une visibilité totale sur leurs impressions et sur leurs coûts.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à contacter votre représentant commercial ou votre ingénieur dédié.

**Pour en savoir plus, rendez-vous sur**  
[hp.com/go/indigoservice](http://hp.com/go/indigoservice)

Abonnez-vous sur  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Partagez avec vos collègues

