



HP Großformat-Services

für HP PageWide XL Pro-Drucker



NIEMAND KENNT SICH MIT DRUCKERN UND SERVICES BESSER AUS ALS HP

Wenn es darum geht, Ihr Unternehmen wettbewerbsfähig zu halten, dann muss Ihr Drucker verfügbar sein und mit höchster Leistung laufen – und zwar immer. Sie benötigen eine fachkundige Beratung, und genau das liefern die HP Services.

Mit den HP Großformat-Druckservices bieten wir ein einfach zu erwerbendes, benutzerfreundliches Portfolio an hochwertigen Services, die mit der Installation Ihres Druckers durch einen von HP zertifizierten Techniker beginnen. Darüber hinaus können Sie die Standardgarantie für HP Hardware zu einem für Sie erschwinglichen Preis erweitern und verbessern. Je nach Bedarf können Sie Ihren Drucker mit einem Care Pack oder einem Servicevertrag unterstützen. Im Folgenden finden Sie weitere Informationen.

Nutzen für Ihr Unternehmen

- Kurze Zeit bis zum ersten Druck: Ihr neuer HP PageWide XL Pro-Drucker ist innerhalb weniger Stunden nach Lieferung druckbereit
- Professionelle Einrichtung: Sie können sicher sein, dass der Drucker für Ihre Umgebung richtig konfiguriert wird
- Minimale Unterbrechung: Die HP Spezialisten sind darauf geschult, dass die Installationsarbeiten Ihren Geschäftsbetrieb nicht beeinträchtigen

HP INSTALLATIONSSERVICES MIT NETZWERKEINRICHTUNG

Service-Beschreibung

Die HP Installationsservices umfassen die Vor-Ort-Installation und -Netzwerkeinrichtung von HP PageWide XL-Druckprodukten durch einen von HP geschulten Techniker. Zum Lieferumfang gehören die Montage des gesamten HP Zubehörs, die Überprüfung der Hardware, die Einrichtung des Netzwerks und die grundlegende Einweisung der Hauptbenutzer oder -bediener in Ihrem Unternehmen.

HP arbeitet eng mit Ihnen und Ihren Mitarbeitern zusammen, um einen Zeitplan zu entwickeln und zu koordinieren, der Aufgaben und Ressourcen umreißt. HP hilft bei der Identifizierung der notwendigen Aktivitäten, des Zeitrahmens für jede Aktivität und der verantwortlichen Partei – HP, Ihre Mitarbeiter oder andere Anbieter. Das Ergebnis ist ein reibungsloser, problemloser und störungsfreier Installationsprozess.

Mit den HP Installationsservices mit Netzwerkeinrichtung erhalten Sie alles, was Sie für eine schnelle, effiziente Installation und einen sofortigen Start zum produktiven Drucken benötigen.

HP Installation mit Netzwerkeinrichtung PWXL Pro 5200 SVC	U29C2E
HP Installation mit Netzwerkeinrichtung PWXL Pro 8200 SVC	U29C4E
HP Installation mit Netzwerkeinrichtung PWXL Pro 10000 SVC	U29C6E



DER SUPPORT-PROZESS

Problembhebung

Wenn Ihr Drucker durch einen HP Vertragsservice abgedeckt ist, werden unsere qualifizierten Support-Mitarbeiter bei der Anmeldung eines Falls mit Ihnen zusammen das Problem per Fernzugriff beheben. Basierend auf Ihren Erkenntnissen werden folgende Aktionen durchgeführt:

Wenn der Fehler aus der Ferne behoben werden kann, stellen die technischen Support-Mitarbeiter schrittweise aufgebaute Anweisungen zur Verfügung, wie der Fehler behoben werden kann.

Ersatzteile

- Falls ein vom Benutzer installierbares Ersatzteil benötigt wird, wird HP den Versand der erforderlichen Teile an Sie anstoßen. Sie müssen die fehlerhaften Teile mit den zur Verfügung gestellten Verpackungsmaterialien wieder an HP zurücksenden.
- Wenn das Problem nicht durch eine der oben genannten Methoden zur Fehlersuche oder -behebung behoben werden kann, stellen HP Techniker die Ersatzteile aus, die von einem HP oder HP Partnertechniker am Kundenstandort ausgetauscht werden müssen.

Techniker-Einsatz am nächsten Arbeitstag

- Wenn der Gerätefehler nicht über den Fehlerbehebungsprozess behoben werden kann und Ihr Service Arbeitszeit umfasst, wird ein HP Servicetechniker oder ein autorisierter HP Servicepartner sein Bestes geben, um am nächsten Arbeitstag nach der Eskalation des Falls durch den Support-Mitarbeiter bei Ihnen vor Ort einzutreffen.¹
- Der Fall wird von HP oder einem autorisierten HP Servicepartner weiterverfolgt, bis er gelöst ist.

¹Die Vor-Ort-Serviceleistungen können möglicherweise nicht in allen Regionen in Anspruch genommen werden. In bestimmten Fällen werden die Vor-Ort-Serviceleistungen von einem autorisierten HP Service-Partner erbracht.

WÄHLEN SIE IHR SERVICE-PROGRAMM

HP SERVICE-VERTRÄGE

Wenn Sie in EMEA (Europa², Naher Osten und Afrika) ansässig sind, ist Ihr Support-Produkt der Servicevertrag. Die Service-Verträge sind flexibel, sie können maßgeschneidert werden, wenn Sie monatliche oder vierteljährliche Zahlungen, eine zeitgleiche Verlängerung, Evergreen-Lösungen oder Flottenmanagement wünschen. Die Basis-Verträge sind:

Vollständiger Support

Diese Lösung eignet sich für Sie, wenn Sie eine vollständige Kostenkontrolle und Seelenfrieden suchen. Sie umfasst telefonischen Support, alle Servicebesuche vor Ort, zwingend erforderliche Software- und Hardware-Updates sowie Ersatzteile. Der Support ist während der Vertragslaufzeit zeitlich unbegrenzt verfügbar.

²In Portugal, Spanien, Frankreich und Russland sind keine Verträge verfügbar. Die Verfügbarkeit von Vertragsservices in den übrigen Ländern kann in Abhängigkeit von örtlichen Ressourcen variieren und auf in Frage kommende Produkte und geografische Standorte beschränkt sein. Um weitere Informationen zu erhalten oder einen Vertragsservice zu bestellen, wenden Sie sich an einen lokalen HP Vertreter oder einen autorisierten HP Service-Partner.

Ersatzteil-Abdeckung

Konzipiert für Unternehmen, die ein kosteneffizientes, einstiegfreundliches Serviceprogramm als Teileversicherung suchen. Das Programm umfasst unbegrenzten Fernsupport und Ersatzteile. Sie können dieses Programm mit Bedienschulungen kombinieren, wenn Sie nach einer kostengünstigen Lösung suchen.

Merkmale der Service-Verträge	Ersatzteil-Abdeckung für PageWide XL Pro-Drucker	Vollständiger Support für PageWide XL Pro-Drucker
Technischer Telefon-Support-Service	✓	✓
Ersatzteile	✓	✓
Techniker-Einsatz am nächsten Arbeitstag		✓
Flexible Bedingungen	✓	✓
Drucker-Wartungskit	✓	✓

HP CARE PACKS

Wenn Sie in Frankreich, Spanien oder Portugal ansässig sind, ist Ihr Support-Produkt der Servicevertrag. Das Support Care Pack ist eine Garantieverlängerung, die Fernunterstützung, Ersatzteile und Vor-Ort-Support für Ihren Drucker bietet und Ihnen hilft, die Betriebszeit des Produkts zu verbessern. Sie können zwischen verschiedenen Laufzeiten wählen und den Service durch den Kauf eines Post-Warranty Care Packs für Ihren Drucker erweitern.

Das HP Support Care Pack umfasst den Service der Einbehaltung defekter Medien (DMR). Diese zusätzliche Funktion ermöglicht es Ihnen, die Festplatte des Druckers mit den darauf befindlichen wichtigen Informationen zu behalten, ohne den Aufwand und die Kosten für die Bestellung und Bezahlung einer neuen Festplatte auf sich nehmen zu müssen.

Care Pack-Service-Merkmale	HP PageWide XL Pro 5200 MFP	HP PageWide XL Pro 8200 MFP	HP PageWide XL Pro 10000
Technischer Telefon-Support-Service	✓	✓	✓
Ersatzteile	✓	✓	✓
Techniker-Einsatz am nächsten Arbeitstag	✓	✓	✓
HP Post-Warranty-Services	✓	✓	✓
Einbehaltung defekter Medien (Defective Media Retention, DMR)	✓	✓	✓
Drucker-Wartungskit	✓	✓	✓

Begriffsbestimmungen:

NBD – Techniker-Einsatz am nächsten Arbeitstag bedeutet, dass die Arbeitszeit inbegriffen ist. Falls erforderlich, wird ein HP Service-Techniker oder ein autorisierter HP Service-Partner sein Bestes geben, um am nächsten Arbeitstag nach der Eskalation des Falls durch den Support-Mitarbeiter bei Ihnen vor Ort einzutreffen.

PW – Post Warranty Care Packs sind Garantieverlängerungen, die gekauft werden können, wenn die Werksgarantie oder ein früheres Care Pack ausläuft. Die Frist für den Kauf beträgt frühestens 90 Tage vor und spätestens 30 Tage nach Ablauf der Produktgarantie oder des zuvor erworbenen Care Packs.

Bestellinformationen

Wählen Sie Ihr bevorzugtes HP Care Pack aus der folgenden Tabelle oder besuchen Sie hp.com/go/cpc. Verwenden Sie die HP Care Pack-Produktnummer, wenn Sie eine Bestellung bei Ihrem lokalen HP Vertriebsmitarbeiter oder bei einem von HP autorisierten Service-Partner aufgeben.

Sobald die Bestellung bestätigt ist, sendet HP innerhalb der nächsten 5 Arbeitstage eine E-Mail an Sie oder an Ihren autorisierten HP Service-Partner mit einem Link und einem Aktivierungscode, den Sie oder Ihr HP Partner zur Registrierung des Care Packs verwenden müssen. Die Registrierung muss innerhalb der nächsten 10 Tage nach Erhalt der Nachricht erfolgen.

Beim Kauf eines HP Care Packs erhalten Sie die Rufnummer Ihrer dedizierten Telefonnummer sowie die Betriebszeiten.

	NBD über 2 Jahre	NBD über 3 Jahre	NBD über 5 Jahre	PW NBD über 2 Jahre
HP PageWide XL Pro 5200	U31U0E	U31U1E	U31U2E	U31U4PE
HP PageWide XL Pro 8200	U31U5E	U31U6E	U31U7E	U31U9PE
HP PageWide XL Pro 10000	U31V0E	U31V1E	U31V2E	U31V4PE



DRUCKERWARTUNG UND DAS DRUCKERWARTUNGSKIT (PRINTER MAINTENANCE KIT; PMK)

Mit dem Wartungsprozess von HP erhalten Sie weiterhin die bestmögliche Druckqualität und -leistung von Ihren HP PageWide XL Pro-Druckern. Zudem vermeiden sie ungeplante Druckerausfälle, die Ihren laufenden Geschäftsbetrieb stören könnten.

Ihre Bediener spielen bei diesem Prozess eine Schlüsselrolle, da sie alle von HP geforderten Routinen ausführen müssen, die in den meisten Fällen vom Drucker ausgelöst werden und im Bedienfeld sichtbar sind. In anderen Fällen muss ein HP Techniker die Wartungsteile, die in einem PMK enthalten sind, austauschen. Ein PMK ist ein Satz von Wartungsteilen, die ausgetauscht werden müssen, wenn der Drucker ein bestimmtes Nutzungsvolumen erreicht.

Die PMKs sind in Ihrem Care Pack oder Ihrem Servicevertrag enthalten. Zudem sind alle Wartungsteile inbegriffen. Der Arbeitsaufwand ist ebenfalls abgedeckt, wenn Ihr Basisvertrag ein vollständiger Support ist, und ergänzt die von HP geforderte Wartung durch den Bediener.

WARUM SOLLTEN SIE HP ALS DRUCKDIENSTLEISTER WÄHLEN?

Kompetenz

HP ist der weltweit führende Anbieter von Druck- und Bildbearbeitungslösungen. Der Zugang zu HP Forschungs- und Entwicklungsingenieuren und unsere umfangreiche Wissensbasis machen HP zum idealen Partner, der Sie bei der Verbesserung Ihrer Druck- und Bildbearbeitungsumgebung unterstützt.

Komplettlösungen

Mit einem unübertroffenen Portfolio an Produkten, Services und End-to-End-Lösungen kann HP mit Ihnen zusammen Ihre spezifischen gegenwärtigen und zukünftigen Anforderungen identifizieren und erfüllen.

Der Kunde steht an erster Stelle

Unser Ziel ist es, die besten Services zu liefern und ein einwandfreies Kundenerlebnis zu bieten.

SIE MÖCHTEN MEHR ERFAHREN?

Dann wenden Sie sich an Ihren HP Vertreter oder Ihren HP Vertriebspartner.

