



Services d'impression grand format HP

pour imprimantes HP PageWide XL Pro



PERSONNE NE CONNAÎT MIEUX LES SERVICES D'IMPRESSION QUE HP

Pour maintenir la compétitivité de votre entreprise, votre imprimante doit toujours rester disponible et prête à offrir des performances optimales. Vous avez besoin de conseils d'expert et c'est ce que les services HP vous apportent.

À travers les services d'impression grand format HP, nous proposons une gamme de services de haute qualité faciles à acheter et à utiliser, commençant avec l'installation de votre imprimante par un ingénieur certifié HP. En plus, vous pouvez prolonger et compléter la garantie standard sur le matériel HP à un prix qui tient dans votre budget. Vous pouvez choisir entre un Care Pack ou un contrat de maintenance pour l'entretien de votre imprimante, en fonction de vos besoins. Continuez votre lecture pour en savoir plus

Avantages pour votre entreprise

- Déploiement rapide : votre nouvelle imprimante HP PageWide XL Pro est prête à imprimer quelques heures après la livraison
- Configuration professionnelle : soyez assuré que votre imprimante sera correctement configurée pour fonctionner dans votre environnement
- Minimum de perturbation : les spécialistes HP sont formés à réaliser l'installation sans perturber vos activités commerciales.

SERVICES D'INSTALLATION HP AVEC CONFIGURATION RÉSEAU

Description du service

Les services d'installation HP incluent l'installation sur site et la configuration réseau des produits d'impression HP PageWide XL par un technicien formé par HP. Les livrables incluent le montage de tous les accessoires HP, la vérification du matériel, la configuration réseau et l'orientation de base du personnel clé de votre entreprise.

HP collaborera étroitement avec vous et votre personnel pour développer un calendrier soulignant les tâches et les ressources. HP vous aide à identifier les activités nécessaires, le temps nécessaire pour chaque activité et la partie responsable (HP, votre personnel ou d'autres fournisseurs). Vous obtenez un processus d'installation fluide, sans tracas et sans interruption.

Avec les services HP d'installation avec configuration réseau, vous pouvez bénéficier d'une installation rapide et efficace pour profiter immédiatement de votre imprimante.

Installation HP avec configuration réseau PWXL Pro 5200 SVC	U29C2E
Installation HP avec configuration réseau PWXL Pro 8200 SVC	U29C4E
Installation HP avec configuration réseau PWXL Pro 10000 SVC	U29C6E



LE PROCESSUS D'ASSISTANCE

Dépannage

Si votre imprimante est couverte dans le cadre d'un contrat HP, lorsque vous enregistrez un ticket, nos agents d'assistance qualifiés collaboreront avec vous au dépannage à distance du problème. Les mesures suivantes seront prises en fonction de leur analyse :

Si le problème peut être résolu à distance, les techniciens de maintenance fourniront des instructions détaillées de résolution.

Pièces de rechange

- Si une pièce de rechange installable par l'utilisateur est nécessaire pour résoudre le problème, HP vous l'enverra. Vous devrez en retour renvoyer la pièce défectueuse à HP dans l'emballage fourni.

- Si le problème ne peut pas être résolu par l'une des méthodes de dépannage ou de résolution ci-dessus, les techniciens HP fourniront les pièces de rechange devant être installées par un ingénieur HP ou partenaire sur le site du client.

Intervention d'un ingénieur sur site le jour ouvré suivant

- Si le processus de dépannage ne résout pas l'erreur sur l'appareil et si votre contrat de maintenance inclut la main-d'œuvre, un technicien de maintenance HP ou d'un partenaire agréé fera de son mieux pour arriver sur votre site le jour suivant la remontée du ticket pour intervention.¹

- Celui-ci sera accompagné par HP ou par son partenaire agréé jusqu'à sa résolution.

¹Le niveau de service sur site peut ne pas être disponible pour tous les territoires. Dans certains cas, des services sur site peuvent être effectués par un partenaire agréé HP.

TROUVEZ VOTRE PROGRAMME DE MAINTENANCE

CONTRATS DE MAINTENANCE HP

Si vous êtes dans la région EMEA (Europe², Moyen-Orient et Afrique), votre produit d'assistance est le contrat de maintenance. Celui-ci est flexible, il peut être adaptés selon que vous recherchez des paiements mensuels ou trimestriels, un renouvellement à terme, des solutions évolutives ou la gestion de parc. Les contrats de base sont les suivants :

Assistance complète

C'est la solution pour ceux qui cherchent un contrôle total des coûts pour avoir l'esprit tranquille. Elle comprend l'assistance par téléphone, toutes les visites d'assistance sur site, les actualisations obligatoires de logiciel et de matériel, ainsi que les pièces de rechange. L'assistance peut être sollicitée un nombre illimité de fois pendant toute la durée du contrat. Point.

Garantie pièces

Conçue pour les entreprises recherchant un programme d'assistance économique et d'entrée de gamme, comme assurance sur les pièces. Celle-ci inclut une assistance à distance illimitée et les pièces de rechange. Vous pouvez associer ce programme à des formations du personnel, si vous recherchez une solution à faible coût.

² Les contrats ne sont pas disponibles au Portugal, en Espagne, en France et en Russie. Dans les autres pays, la disponibilité des services sous contrat peut varier en fonction des ressources locales et être limitée à des produits et emplacements géographiques éligibles. Pour obtenir plus d'informations ou pour commander un service sous contrat, contactez un représentant commercial HP local ou un partenaire agréé.

Les contrats de maintenance proposent	La garantie pièces pour les imprimantes PageWide XL Pro	La garantie complète pour les imprimantes PageWide XL Pro
Service d'assistance technique par téléphone	✓	✓
Pièces de rechange	✓	✓
Intervention d'un ingénieur sur site le jour ouvré suivant		✓
Conditions flexibles	✓	✓
Kit d'entretien de l'imprimante	✓	✓

CARE PACKS HP

Si vous êtes en France, en Espagne ou au Portugal, votre produit d'assistance est le Care Pack. Celui-ci est une extension de garantie qui offre l'assistance à distance, les pièces et l'assistance sur site pour votre imprimante, afin de vous aider à améliorer le temps de disponibilité du produit. Vous pouvez choisir entre différentes durées et prolonger le service en achetant un Care Pack d'extension de garantie pour votre imprimante.

Le Care Pack d'assistance HP inclut le service de rétention des supports défectueux. Cette fonction supplémentaire vous permet de conserver le disque dur de l'imprimante et toutes les informations essentielles qu'il peut contenir, sans avoir à gérer la commande et le paiement d'un nouveau disque.

Le service Care Pack inclut	HP PageWide XL Pro 5200 MFP	HP PageWide XL Pro 8200 MFP	HP PageWide XL Pro 10000
Service d'assistance technique par téléphone	✓	✓	✓
Pièces de rechange	✓	✓	✓
Intervention d'un ingénieur sur site le jour ouvré suivant	✓	✓	✓
Services d'extension de garantie HP	✓	✓	✓
Service de rétention de support défectueux	✓	✓	✓
Kit d'entretien de l'imprimante	✓	✓	✓

Définitions :

TCO - Intervention d'un ingénieur sur site le jour ouvré suivant signifie que la main-d'œuvre est incluse et, si le processus de dépannage ne résout pas l'erreur sur l'appareil, un technicien de maintenance HP ou d'un partenaire agréé fera de son mieux pour arriver sur votre site le jour suivant la remontée du ticket pour intervention.

EG - Les Care Packs d'extension de garantie sont les extensions de garantie pouvant être achetées lorsque la garantie d'usine ou un précédent Care Pack arrivent à expiration. Ces Care Packs doivent être achetés entre 90 jours avant et 30 jours après l'expiration de la garantie produit ou du Care Pack précédemment souscrit.

Informations de commande

Choisissez le Care Pack HP de votre préférence dans le tableau ci-dessous ou visitez hp.com/go/cpc. Utilisez le numéro de produit du Care Pack HP lorsque vous passez commande auprès de votre représentant commercial HP local ou auprès d'un partenaire de service autorisé HP.

Une fois que la commande est confirmée, HP enverra dans les 5 jours ouvrés suivants un e-mail contenant un lien et un code d'activation qui devra être utilisé pour enregistrer le Care Pack. L'enregistrement doit être réalisé dans les 10 jours après réception du message.

Lors de l'achat d'un Care Pack HP, vous recevrez le numéro de téléphone de votre ligne d'assistance exclusive, ainsi que les heures de fonctionnement.

	TCO sur 2 ans	TCO sur 3 ans	TCO sur 5 ans	TCO EG sur 2 ans
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



ENTRETIEN DE L'IMPRIMANTE ET KIT D'ENTRETIEN DE L'IMPRIMANTE (PMK)

Le processus d'entretien HP vous aide à conserver les performances de vos produits HP PageWide XL Pro, à maintenir la meilleure qualité d'impression possible et éviter des temps d'indisponibilité imprévus qui pourraient perturber votre activité commerciale.

Votre personnel joue un rôle essentiel dans ce processus, car il devra effectuer toutes les opérations de routine requises par HP, et qui sont la plupart du temps déclenchées par l'imprimante et visibles depuis le panneau de contrôle. Dans d'autres cas, un ingénieur HP devra effectuer le remplacement des pièces de rechange contenues dans un PMK. Il s'agit d'un ensemble de pièces d'usure qui doivent être changées lorsque l'imprimante atteint un certain degré d'utilisation.

Les PMK sont inclus dans votre Care Pack ou votre Contrat d'entretien. Toutes les pièces de rechange seront incluses. La main-d'œuvre est aussi prise en charge si votre contrat de base inclut une assistance complète, et elle complète la maintenance réalisée par le personnel et requise par HP.

POURQUOI CHOISIR HP POUR LES SERVICES D'IMPRESSION ?

Expertise

HP est reconnue comme le numéro un mondial en imagerie et impression. Grâce à nos ingénieurs de R et D et notre énorme base de connaissances, HP est le partenaire idéal pour vous aider à améliorer votre parc de produits d'impression et d'imagerie.

Des solutions complètes

Avec une gamme inégalée de produits, services et solutions de bout en bout, HP peut vous aider à identifier vos besoins particuliers et à y répondre aujourd'hui et à l'avenir.

Le client d'abord

Notre objectif est de fournir les meilleurs services et une expérience client inoubliable.

VOULEZ-VOUS EN SAVOIR PLUS ?

Contactez votre représentant commercial HP ou votre partenaire de distribution HP pour plus d'informations.

