

优先服务

值得信赖的全球 IT 支持

借助可以随时随地开展工作，使用您当地语言的企业级优质 IT 支持服务，迅速返回到工作状态。



优先服务的优势包括：



让企业更容易
获取支持



出色的客户
支持体验



经改善的 IT
帮助台工作
效率



值得信赖的 IT
合作伙伴关键

获得企业级全球支持的时候到了

凭借惠普服务中的优先服务，在全球范围内优化 IT 性能。惠普优先服务的目标是通过减少帮助台的负荷来提升企业 IT 性能；管理个人电脑、显示器、商用打印机的整个安装基站支持需求；并提供管理级的性能报告。此外，惠普优先服务将为您指派一位惠普全球客户支持经理，他将积极主动地规划并管理您的 IT 支持需求，提供从技术到技术的支持，从而帮助您预先防范问题发生。¹

运作方式

惠普优先服务向拥有内部帮助台的惠普商业客户提供，服务级别分为1年期、3年期、4年期或5年期。惠普优先服务由3个层级的解决方案构成：优先访问，² 优先访问 Plus³ 和优先管理服务。⁴

- **优先访问服务**让您可以在任何地方随时联络到高级全球支持代理，并通过整套在线工具来快速地满足支持需求，提高帮助台的工作效率。
- **优先访问 Plus 服务**提供优先访问的所有服务功能，同时还将得到惠普指派的一位惠普全球客户支持代理，获取关安装基站的支持案例定期汇报，以及专属的升级通道。
- **优先管理服务**提供优先访问的所有服务功能，同时还提供一位常驻在您公司总部所在区域的惠普全球客户支持经理，让您享受到零件优先服务，从而减少停工时间，并获取额外的监测和积极的规划，从而为您提供真正优质的支持体验。

每一个层级的服务都是为了提供优质的 IT 支持，将高级全球支持代理和在线工具作为解决 IT 支持问题的快捷通道，在超过60个国家使用超过20种语言为客户提供来自出色 IT 合作伙伴的全球统一服务。



优先访问

- IT技术支持设计
- 全球体验
- 直接访问
- 在线案例管理工具

优先访问 Plus

优先访问的功能和下列功能:

- 指定支持专业人员
- 问题管理
- 性能报告

优先管理

优先访问的功能和下列功能:

- 指定的区域内支持联络方式
- 积极的支持计划
- 问题管理
- 性能管理
- 零件优先

优先访问

通过优先通道来更快地获取支持, 提高工作效率

惠普知道, 企业需要一个更加直接的渠道让IT帮助台获得熟练的远程支持代理。优先访问利用您的内部诊断内容, 绕过标准的故障排除步骤, 减少支持通话的时间。

功能

- 技术支持针对IT专业人士, 而非终端用户
- 在超过60个国家提供超过了20种语言的全球统一服务体验
- 通过一个独特的PIN码优先获取经过专门培训的惠普IT支持专家
- 通过一套基于网络的递交和跟踪方案来全天候地递交并管理案例

优势

- 快速解决问题, 缩短支持电话时间
- 通过在线案例管理系统来最大限度提升帮助台的工作效率
- 全天候地直接获取经过专门培训的惠普IT支持专家和可用的在线支持工具

优先访问 Plus

专属的远程联系对象和按季度提交的性能报告

当您的业务需要获取额外的服务覆盖和观点时, 除了优先访问服务的所有功能之外, 优先访问 Plus 还能够为您提供来自惠普全球客户支持经理(GCSM)的专属支持, 以及有关产品质量和服务状态的管理级报告。

功能

除了优先访问服务的所有功能之外, 优先访问 Plus 还提供下列功能:

- 当特殊问题出现时, 惠普GCSM将充当客户的单点联系对象
- 提供一位专属的远程支持专家来管理并应对您的支持需求
- 每季度提交一次管理级性能报告

优势

- 惠普委派GCSM来解决支持需求, 同时充当惠普中的单点联系对象
- 梳理流程、运营, 并提供季度报告, 帮助您维持业务的正常运转

优先管理

优先管理专注于您当前和未来的需求，在优先访问服务的所有功能之外，提供区域内的惠普 GCSM 来应对并管理所有支持需求（例如性能管理和零件优先），并提供详细的管理级报告。

功能

除了优先访问服务的所有功能之外，优先管理服务还提供下列功能：

- 惠普委派区域内的 GCSM 来提供全球支持，应对性能需求
- 通过专门定制的积极支持方案来解决战略性的业务需求和 IT 要求
- 通过零件订购管理优先服务来确保您随时能够获得需要的零件，并且在超过60个国家内享受到客户支持服务
- 每月或者每季度收到一份有关产品质量和服务状态的管理级报告，并通过定期的状态沟通来跟踪安装基站的支持健康状况

优势

- 通过积极的服务来应对支持需求和性能要求—从而使您免去了这项工作
- 梳理流程、运营，并提供报告，帮助您维持业务的正常运转
- 跨越品牌/多个国家的远程办公室来提供全方位、始终如一的问题管理和优质支持服务

优先访问服务提供说明

IT 技术支持设计

该设计旨在支持IT专业人士，而非终端用户，这一功能将充分利用您的诊断内容，绕过标准的故障排除步骤，将支持电话通话时间减少30%，让您快速地回归工作状态。

全球体验

在超过60个国家提供超过20种语言的全球统一的服务体验。请参考优先服务的国家覆盖范围了解特定国家的信息。

直接访问

让您的 IT 帮助台团队可以通过免费的号码和专属的 PIN 码优先获取经过专门培训的惠普 IT 支持专家。

在线案例管理工具

提供便捷的，基于网络的递交和跟踪方案，例如惠普支持案例管理器，来让您能够通过网络全天候地递交并管理支持案例。

惠普优先访问 Plus 服务提供说明

优先访问

包含优先访问的所有功能。

问题管理

当需要特别注意的问题出现时，惠普将委派一位专属的远程支持专家作为客户的单点联系对象。

性能报告

提供管理级的报告和定期的状态沟通来跟踪支持服务的质量，同时还提供包含行动方案的性能摘要季报。

优先管理服务提供说明

优先访问和优先访问 Plus

包含优先访问和优先访问 Plus 的所有功能。

指定支持联络方式

惠普将委派一位在您区域内的惠普 GCSM 来帮助您应对全球支持需求。

积极的支持计划

一旦客户购买了此项服务，支持经理将与您及惠普客户团队会面，全面了解您的业务及 IT 需求，包括地域覆盖、权利、服务等级协议以及具体支持说明的审查及文件。随后 GCSM 将实施一项积极的支持方案来满足您的个性化需求。

问题管理

委派一位支持专家来积极地应对并解决您的支持需求和性能要求，包括对关键的操作性能指标进行定期监测，并将其与您所设定的目标进行比较。同时还提供全面的根本原因分析、纠正行动计划和问题解决时限。

零件优先

无论是出现自然灾害还是日常的技术问题，本项功能都能够让您积极优先地获取所需零件，提高终端用户的产品运行时间，在必要的时候利用特殊方法来满足您的需求，其中包括但不限于内部库存采购、加快厂家交货以及从中间方购买的方式。

性能管理

提供管理级报告来评估您独特的产品质量、服务状态，并通过定期的状态沟通来跟踪安装基站的支持健康状况。并与惠普 GCSM 进行月度和季度审查，概括各项性能指标，制定行动方案来解决所有偏离目标的问题，其中包括问题摘要和根本原因行动规划。

优先服务覆盖国家

北美

加拿大
美国

拉丁美洲

阿根廷
巴西
智利
哥伦比亚
哥斯达黎加
多米尼加共和国
厄瓜多尔
危地马拉
洪都拉斯
墨西哥

尼加拉瓜
巴拿马
秘鲁
波多黎各
乌拉圭
委内瑞拉

亚太与日本地区 (APJ)

澳大利亚
中国
香港
印度
印度尼西亚
日本

马来西亚
新西兰
菲律宾
新加坡
韩国
台湾
泰国

欧洲、中东与非洲地区

奥地利
比利时
捷克共和国
丹麦
埃及

芬兰
法国
德国
希腊
匈牙利
爱尔兰
以色列
意大利
卢森堡
摩洛哥
荷兰
尼日利亚
挪威
波兰
葡萄牙

卡塔尔
俄罗斯
沙特阿拉伯
斯洛伐克
斯洛文尼亚
南非
西班牙
瑞典
瑞士
土耳其
阿拉伯联合酋长国
英国

优先服务支持的语言

惠普支持中心支持以下语言：

印尼语
广东话
捷克语
丹麦语
荷兰语

英语
芬兰语
法语
德语
北印度语

意大利语
日语
韩语
普通话
挪威语

波兰语
葡萄牙语
俄语
西班牙语

瑞典语
土耳其语

订购信息

如需了解更多信息或者预订“优先服务”，请联络当地的惠普销售代表

产品预订信息

PC 零件编号	描述	打印零件编号	描述
U7C98E	1年PC优先访问 ²	U1PB1E	1年打印优先访问 ²
U7C99E	3年PC优先访问 ²	U1PB2E	3年打印优先访问 ²
U1PV6E	4年PC优先访问 ²	U4ZX6E	4年打印优先访问 ²
U1PV7E	5年PC优先访问 ²	U4ZX7E	5年打印优先访问 ²
U9DL9E	1年PC优先访问 Plus ³	U9DB6E	1年打印优先访问 Plus ³
U9DM0E	3年PC优先访问 Plus ³	U9DB7E	3年打印优先访问 Plus ³
U9DM1E	4年PC优先访问 Plus ³	U9DB8E	4年打印优先访问 Plus ³
U9DM2E	5年PC优先访问 Plus ³	U9DB9E	5年打印优先访问 Plus ³
U7D00E	1年PC优先管理 ⁴	U1PB3E	1年打印优先管理 ⁴
U7D01E	3年PC优先管理 ⁴	U1PB4E	3年打印优先管理 ⁴
U1PV8E	4年PC优先管理 ⁴	U4ZX8E	4年打印优先管理 ⁴
U1PB9E	5年PC优先管理 ⁴	U4ZX9E	5年打印优先管理 ⁴

¹ 仅提供优先管理服务。

² 优先访问需要有至少250个席位的惠普个人电脑以及/或者惠普商用打印机。设备最小安装基站需要有效的惠普保修证明或者惠普延长硬件服务合约。

³ 优先访问 Plus 需要有至少1000台设备的惠普个人电脑以及/或者惠普商用打印机。设备最小安装基站需要有效的惠普保修证明或者惠普延长硬件服务合约。

⁴ 优先管理需要有至少1000台设备的惠普个人电脑以及/或者惠普商用打印机。设备最小安装基站需要有效的惠普保修证明或者惠普延长硬件服务合约。

订阅更新
hp.com/go/getupdated

   
与同事们分享


给本文评分

了解更多信息
hp.com/go/priorityservices

惠普服务依据适用惠普条款和服务条件，或者在购买之时向客户指明。客户可能依据适用的当地法律享有额外的法定权利，此类权利不受惠普服务条款与条件或者惠普产品所提供的有限质量保证的影响。

© 惠普公司版权所有2016此处包含的信息如有更改，恕不另行通知。惠普产品与服务的全部保修内容在此类产品和服务附带的保修单中明确说明。本文中的任何内容均不构成附加的保修条款。惠普对本文中的技术性或者编辑性错误或遗漏不承担任何责任。

4AA4-7500CHP, 2016年8月

