

# Priority Services

## Vertrauenswürdiger globaler IT-Support

Jederzeit schnell wieder einsatzbereit – mit professionellem, global verfügbarem Premium-IT-Support, der dort aktiv ist, wo Sie es sind und Ihre Sprache spricht.



Priority Services bieten Ihnen u. a. die folgenden Vorteile:



Einfachere Support-Lösungen für Unternehmen



Erstklassigen Kunden-Support



Verbesserte Produktivität des IT-Helpdesks



Einen vertrauenswürdigen IT-Partner

## Steigen Sie jetzt auf globalen Support für Ihr Unternehmen um

Optimieren Sie die Leistungsfähigkeit Ihrer Unternehmens-IT weltweit mit Priority Services, die Teil der HP Care Services sind. Diese Services helfen Ihnen dabei, Ihren Helpdesk zu entlasten, den Support-Bedarf Ihres gesamten Bestands an PCs, Monitoren und gewerblich genutzten Druckern zu verwalten und Berichte für die Führungsebene bereitzustellen. Darüber hinaus unterstützen Priority Services Sie dabei, IT-Probleme im Vorfeld mithilfe eines eigens zugewiesenen HP Global Customer Support Managers zu beheben, der das Management und die proaktive Planung des Bedarfs an IT-zu-IT-Support übernimmt.<sup>1</sup>

## Und so funktioniert's

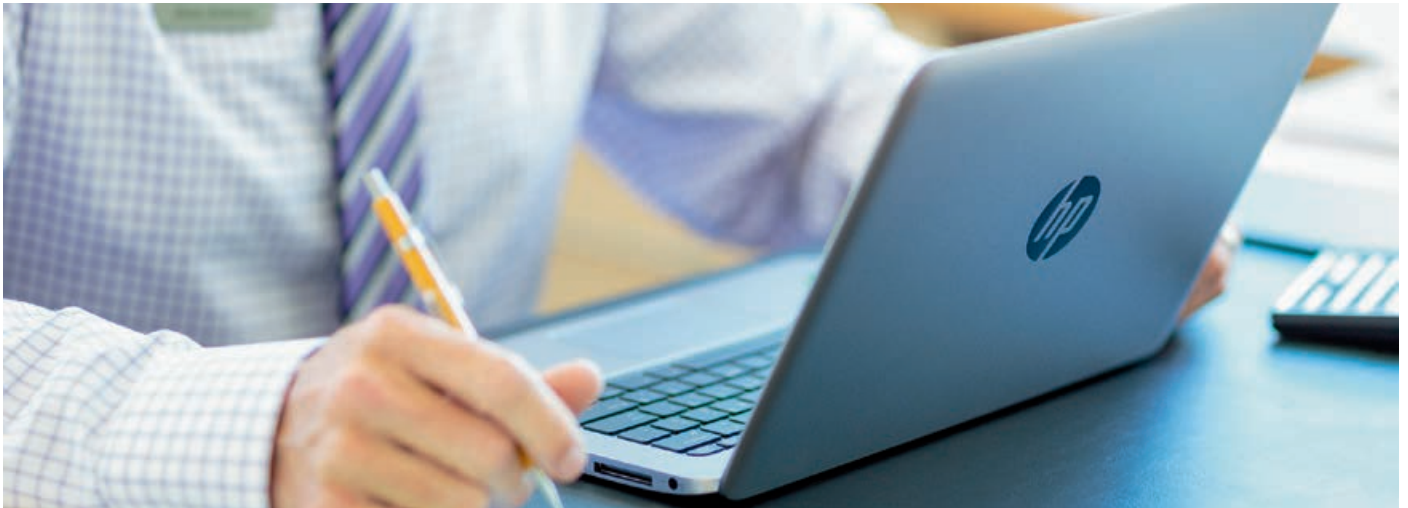
Priority Services werden für gewerbliche Kunden von HP mit internen IT-Helpdesks angeboten und stehen für eine Abdeckungsdauer von einem Jahr oder von drei, vier oder fünf Jahren zur Verfügung. Die Priority Services-Lösung umfasst die folgenden drei Stufen: Priority Access,<sup>2</sup> Priority Access Plus<sup>3</sup> und Priority Management.<sup>4</sup>

- **Priority Access** ermöglicht jederzeit und überall den Zugang zu hochqualifizierten

IT-Experten für den globalen Support. Zusätzlich stehen Online-Tools rund um die Uhr zur Verfügung, um schnell Support leisten und die Produktivität des Helpdesks steigern zu können.

- **Priority Access Plus** umfasst neben allen Merkmalen des Priority Access-Service noch den Zugang zu einem zugewiesenen HP Global Customer Support Manager, regelmäßige Berichte zu Support-Fällen für die installierten Geräte, dedizierten Remote-Support, der sich um Ihren Support-Bedarf kümmert, sowie eine dedizierte Möglichkeit zur Eskalation.
- **Priority Management** umfasst neben allen Merkmalen des Priority Access-Service noch den Zugang zu einem HP Global Customer Support Manager, der sich in derselben Region wie Ihre Hauptniederlassung befindet, und eine Priorisierung der Teilebeschaffung zur Verkürzung von Ausfallzeiten sowie zusätzliche Überwachung und proaktive Planung, um Ihnen echten Premium-Support zu bieten.

Jede Stufe ist darauf ausgelegt, Ihnen Premium-IT-Support zu bieten, der u. a. den Zugang zu hochqualifizierten Experten für den globalen Support und Online-Tools beinhaltet, um Probleme schneller und effizienter zu lösen. Dabei profitieren Sie von einem weltweit einheitlichen Support durch einen leistungsstarken IT-Partner – in über 60 Ländern und 20 Sprachen weltweit.



### Priority Access

- Technischer Support für IT-Personal
- Global einheitlicher Ablauf
- Direkter Zugang
- Online-Tools für die Verwaltung von Support-Fällen

### Priority Access Plus

Alle Leistungsmerkmale von Priority Access sowie:

- Zugewiesener Ansprechpartner für den Support
- Problemmanagement
- Performance-Berichte

### Priority Management

Alle Leistungsmerkmale von Priority Access sowie:

- Zugewiesener Ansprechpartner für den Support in derselben Region
- Proaktiver Support-Plan
- Problemmanagement
- Performance-Management
- Priorisierung der Teilebeschaffung

## Priority Access

### Premium-Zugriff für schnellere Support-Lösungen und mehr Produktivität

HP weiß, dass Unternehmen zur Unterstützung ihrer IT-Helpdesk-Teams einen direkteren Zugang zu qualifizierten Remote-Support-Kräften benötigen. Priority Access nutzt Ihre intern erstellten Diagnosen, um die standardmäßigen Fehlerbeseitigungsschritte zu umgehen und die Gesprächsdauer bei Support-Anrufen zu verkürzen.

### Leistungsmerkmale

- Technischer Support, der nicht auf Endbenutzer, sondern auf IT-Experten zugeschnitten ist
- Weltweit einheitliche Servicestandards in über 60 Ländern und 20 Sprachen
- Priorisierter Zugang zu speziell geschulten IT-Experten von HP über eine individuelle PIN
- Webbasierte Lösungen, mit denen sich Support-Fälle rund um die Uhr übermitteln und verfolgen lassen

### Vorteile

- Kürzere Support-Anrufdauer dank Expresslösung
- System für das Online-Fall-Management zur Optimierung der IT-Helpdesk-Produktivität
- Rund um die Uhr direkter Zugang zu speziell geschulten HP IT-Support-Experten und Online-Support-Tools

## Priority Access Plus

### Persönlicher Remote-Support-Ansprechpartner und vierteljährlich bereitgestellte Performance-Berichte

Wenn Ihr Unternehmen zusätzliche Abdeckung und Einblicke benötigt, bietet Ihnen Priority Access Plus alle Vorteile von Priority Access sowie einen eigenen HP Global Customer Support Manager (GCSM) und Berichte für die Führungsebene, die über die Qualität der Produkte und über den Servicestatus Auskunft geben.

### Leistungsmerkmale

Priority Access Plus umfasst alle Leistungsmerkmale von Priority Access sowie:

- Einen HP GCSM, der als zentraler Ansprechpartner für den Kunden beim Auftreten spezieller Probleme agiert
- Einen dedizierten Remote-Support-Experten, der sich um Ihren Support-Bedarf kümmert
- Vierteljährlich erstellte Performance-Berichte für die Führungsebene

### Vorteile

- Ein zugewiesener GCSM, der auf Ihren Support-Bedarf eingeht und als Ihr zentraler Ansprechpartner bei HP fungiert
- Optimierte Prozesse und Abläufe sowie vierteljährlich erstellte Berichte, um für einen reibungslosen Geschäftsbetrieb zu sorgen

## Priority Management

Priority Management orientiert sich an Ihren aktuellen sowie Ihren künftigen Anforderungen und bietet neben allen Vorteilen von Priority Access einen HP GCSM in Ihrer Region, der sich um all Ihre Support-Anforderungen kümmert, beispielsweise das Performance-Management, die Priorisierung der Teilebeschaffung und die Berichterstattung für die Führungsebene.

### Leistungsmerkmale

Priority Management umfasst alle Leistungsmerkmale von Priority Access sowie:

- Einen zugewiesenen GCSM in derselben Region für Ihre globalen Support- und Performance-Anforderungen
- Einen individuellen, proaktiven Support-Plan, der auf Ihre strategischen geschäftlichen und technischen Anforderungen eingeht
- Eine priorisierte Teilebeschaffung mit Kunden-Support in über 60 Ländern
- Monatlich oder vierteljährlich erstellte Performance-Berichte für die Führungsebene, die über die Qualität der Produkte und über den Servicestatus Auskunft geben, und regelmäßige Statusübermittlungen, um den Support-Status der installierten Geräte zu erfassen

### Vorteile

- Proaktive Services gehen auf Ihre Support- und Performance-Anforderungen ein, damit Sie sich nicht selbst darum kümmern müssen.
- Die Optimierung von Prozessen, Abläufen und der Berichterstattung ermöglicht einen reibungslosen Geschäftsbetrieb.
- Sie profitieren von einem umfassenden, einheitlichen Problemmanagement und Premium-Support an allen Firmenstandorten in zahlreichen Ländern.

## Leistungsspezifikationen für Priority Access

### Technischer Support für IT-Personal

Dieses Servicemerkmal ist nicht auf Endbenutzer, sondern auf IT-Experten zugeschnitten und nutzt die von Ihnen durchgeführte Diagnose unter Umgehung der Standardschritte zur Fehlerbeseitigung. Dadurch lässt sich die Gesprächsdauer bei Support-Anrufen um bis zu 30 Prozent verkürzen, damit Ihr Unternehmen schnell wieder störungsfrei arbeiten kann.

### Global einheitliche Strukturen

Der Service zeichnet sich durch weltweit einheitliche Servicestandards in über 60 Ländern und 20 Sprachen aus. Länderspezifische Informationen finden Sie in den Details zur Länderabdeckung für die Priority Services.

### Direkter Zugang

Ihre IT-Helpdesk-Teams erhalten über eine gebührenfreie Rufnummer und eine individuelle PIN priorisierten Zugang zu speziell geschulten IT-Experten von HP.

### Online-Tools für die Verwaltung von Support-Fällen

Mit bequemen webbasierten Lösungen wie HP Support Case Manager lassen sich Support-Fälle übermitteln und verfolgen, sodass Sie Fälle rund um die Uhr über das Internet melden und verwalten können.

## Leistungsspezifikationen für Priority Access Plus

### Priority Access

Umfasst alle beschriebenen Merkmale des Priority Access-Service.

### Problemmanagement

Ihnen wird ein dedizierter Remote-Support-Experte zugewiesen. Bei Problemen, die besondere Aufmerksamkeit erfordern, agiert dieser als Ihr zentraler Ansprechpartner bei HP.

### Performance-Berichte

Performance-Berichte regeln die Berichterstattung an die Führungsebene und stellen regelmäßige Statusübermittlungen bereit, die Auskunft über die Qualität des Supports geben, sowie vierteljährliche Leistungsberichte mit Aktionsplänen.

## Leistungsspezifikationen für Priority Management

### Priority Access und Priority Access Plus

Umfasst alle beschriebenen Merkmale des Priority Access- und Priority Access Plus-Service.

### Zugewiesener Ansprechpartner für den Support

Ihnen wird ein HP GCSM an die Seite gestellt. Dieser ist in Ihrer Region ansässig und kümmert sich um Ihre globalen Support-Anforderungen.

### Proaktiver Support-Plan

Nach dem Erwerb dieses Service macht sich der HP GCSM gemeinsam mit Ihnen und dem HP Account-Team ein genaues Bild von Ihren geschäftlichen und technischen Anforderungen. Dies beinhaltet u. a. die Analyse und Dokumentation der regionalen Strukturen sowie der Berechtigungen, Service-Level-Vereinbarungen und der speziellen Support-Anweisungen. Der GCSM erstellt dann einen auf Ihre Bedürfnisse abgestimmten, proaktiven Support-Plan.

### Problemmanagement

Zum Umfang dieses Servicemerkmals gehört, dass ein zugewiesener Support-Experte sich proaktiv um Ihren Support-Bedarf und die Leistung Ihrer IT-Umgebung kümmert. Er erfasst regelmäßig wichtige betriebsbezogene Leistungsindikatoren und vergleicht die Ergebnisse mit Ihren festgelegten Zielen. Dieses Servicemerkmal ermöglicht außerdem eine gründliche Ursachenanalyse, die Zusammenstellung von Korrekturmaßnahmen und die zeitliche Planung von Problemlösungen.

### Priorisierung der Teilebeschaffung

Unabhängig davon, ob Sie eine Naturkatastrophe oder ein alltägliches technisches Problem erleben, unterstützt Sie dieses Servicemerkmal durch den proaktiven priorisierten Zugang zu Ersatzteilen dabei, die Betriebszeit der Endbenutzersysteme zu verbessern. Dabei können Support-Teams Ausnahmeregelungen anwenden, um den Teilebestand für Sie aufzustocken. Dazu gehören u. a. die interne Beschaffung, beschleunigte Lieferungen ab Werk und Zukauf über Zwischenhändler.

### Performance-Management

Dieses Servicemerkmal regelt die Berichterstattung an die Führungsebene Ihres Unternehmens. Die Berichte geben über die Qualität der Produkte und über den Servicestatus Auskunft. Durch regelmäßige Statusübermittlungen ist es zudem möglich, den Support-Status der installierten Geräte zu erfassen. Es umfasst außerdem monatlich und vierteljährlich durchgeführte Überprüfungen, bei denen der HP GCSM die Performance-Kennzahlen prüft und Aktionspläne erstellt, um Abweichungen von den Zielvorgaben zu korrigieren, einschließlich einer Zusammenfassung der aufgetretenen Probleme und Aktionsplänen zur Beseitigung der Problemursachen.

## Länderabdeckung

<b>Nordamerika</b>	Nicaragua	Malaysia	Griechenland	Schweiz
Kanada	Panama	Neuseeland	Irland	Slowakei
USA	Peru	Philippinen	Israel	Slowenien
	Puerto Rico	Singapur	Italien	Spanien
<b>Lateinamerika</b>	Uruguay	Südkorea	Katar	Südafrika
Argentinien	Venezuela	Taiwan	Luxemburg	Tschechische
Brasilien		Thailand	Marokko	Republik
Chile	<b>Asiatisch-</b>		Niederlande	Türkei
Costa Rica	<b>pazifischer Raum</b>	<b>Europa, Naher Osten</b>	Nigeria	Ungarn
Dominikanische	<b>und Japan (APJ)</b>	<b>und Afrika (EMEA)</b>	Norwegen	Vereinigte Arabische
Republik	Australien	Ägypten	Österreich	Emirate
Ecuador	China	Belgien	Polen	Vereinigtes
Guatemala	Hongkong	Dänemark	Portugal	Königreich
Honduras	Indien	Deutschland	Russland	
Kolumbien	Indonesien	Finnland	Saudi-Arabien	
Mexiko	Japan	Frankreich	Schweden	

## Unterstützte Sprachen

Die folgenden Sprachen werden vom HP Support-Center unterstützt:

Dänisch	Hindi	Kantonesisch	Polnisch	Tschechisch
Deutsch	Indonesisch/	Koreanisch	Portugiesisch	Türkisch
Englisch	Malaiisch	Mandarin	Russisch	
Finnisch	Italienisch	Niederländisch	Schwedisch	
Französisch	Japanisch	Norwegisch	Spanisch	

## Bestellinformationen

Um weitere Informationen zu den Priority Services zu erhalten oder diese zu bestellen, wenden Sie sich bitte an Ihren lokalen HP Ansprechpartner.

### Bestellinformationen

PC-Teilenummer	Beschreibung	Druckerteilenummer	Beschreibung
U7C98E	1 Jahr Priority Access – PC <sup>2</sup>	U1PB1E	1 Jahr Priority Access – Drucker <sup>2</sup>
U7C99E	3 Jahre Priority Access – PC <sup>2</sup>	U1PB2E	3 Jahre Priority Access – Drucker <sup>2</sup>
U1PV6E	4 Jahre Priority Access – PC <sup>2</sup>	U4ZX6E	4 Jahre Priority Access – Drucker <sup>2</sup>
U1PV7E	5 Jahre Priority Access – PC <sup>2</sup>	U4ZX7E	5 Jahre Priority Access – Drucker <sup>2</sup>
U9DL9E	1 Jahr Priority Access Plus – PC <sup>3</sup>	U9DB6E	1 Jahr Priority Access Plus – Drucker <sup>3</sup>
U9DM0E	3 Jahre Priority Access Plus – PC <sup>3</sup>	U9DB7E	3 Jahre Priority Access Plus – Drucker <sup>3</sup>
U9DM1E	4 Jahre Priority Access Plus – PC <sup>3</sup>	U9DB8E	4 Jahre Priority Access Plus – Drucker <sup>3</sup>
U9DM2E	5 Jahre Priority Access Plus – PC <sup>3</sup>	U9DB9E	5 Jahre Priority Access Plus – Drucker <sup>3</sup>
U7D00E	1 Jahr Priority Management – PC <sup>4</sup>	U1PB3E	1 Jahr Priority Management – Drucker <sup>4</sup>
U7D01E	3 Jahre Priority Management – PC <sup>4</sup>	U1PB4E	3 Jahre Priority Management – Drucker <sup>4</sup>
U1PV8E	4 Jahre Priority Management – PC <sup>4</sup>	U4ZX8E	4 Jahre Priority Management – Drucker <sup>4</sup>
U1PB9E	5 Jahre Priority Management – PC <sup>4</sup>	U4ZX9E	5 Jahre Priority Management – Drucker <sup>4</sup>

<sup>1</sup> Nur mit Priority Management verfügbar.

<sup>2</sup> Priority Access ist ab mindestens 250 HP PCs und/oder gewerblich genutzten HP Druckern erhältlich. Für die installierten Geräte ist eine gültige HP Garantie oder ein erweiterter HP Servicevertrag für Hardware erforderlich.

<sup>3</sup> Priority Access Plus ist ab mindestens 1000 HP PCs und/oder gewerblich genutzten HP Druckern erhältlich. Für die installierten Geräte ist eine gültige HP Garantie oder ein erweiterter HP Servicevertrag für Hardware erforderlich.

<sup>4</sup> Priority Management ist ab mindestens 1000 HP PCs und/oder gewerblich genutzten HP Druckern erhältlich. Für die installierten Geräte ist eine gültige HP Garantie oder ein erweiterter HP Servicevertrag für Hardware erforderlich.

Weitere Informationen unter [hp.com/go/priorityservices](http://hp.com/go/priorityservices)

Für Updates registrieren unter [hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

HP Services unterliegen den für den jeweiligen Service geltenden HP Geschäftsbedingungen, die entweder angegeben sind oder dem Kunden zum Zeitpunkt des Erwerbs mitgeteilt werden. Der Kunde kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen, diese Ansprüche bleiben durch die HP Geschäftsbedingungen des Service oder die HP Herstellergarantie des HP Produkts unberührt.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. Die enthaltenen Informationen können sich jederzeit ohne vorherige Ankündigung ändern. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt oder Service gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Die hier enthaltenen Informationen stellen keine zusätzliche Garantie dar. HP haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen.

