

Priority Services



Soporte de TI global de confianza

Retome su actividad comercial rápidamente gracias a un soporte de TI global de calidad para empresas que le atiende en todo el mundo y en su propio idioma.



Entre las ventajas de Priority Services, se incluyen:



Soporte simplificado para empresas



Excelente experiencia de soporte al cliente



Productividad mejorada del departamento de soporte técnico



Colaboración con socios de TI de confianza

Ha llegado el momento de obtener un soporte global empresarial

Optimice el rendimiento de TI en todo el mundo con Priority Services, parte de HP Care. Priority Services ha sido diseñado para mejorar el rendimiento de TI de su empresa mediante la reducción de la carga de trabajo de su departamento de soporte técnico, gestionar las necesidades de soporte de toda su base de instalación de ordenadores, monitores e impresoras para empresas, y proporcionar informes ejecutivos de rendimiento. Además, Priority Services le permite anticiparse a las incidencias antes de que se produzcan mediante un gestor de soporte al cliente global (GCSM, por sus siglas en inglés) de HP que planifica y gestiona de forma proactiva sus necesidades de soporte de TI y proporciona soporte entre técnicos¹.

Cómo funciona

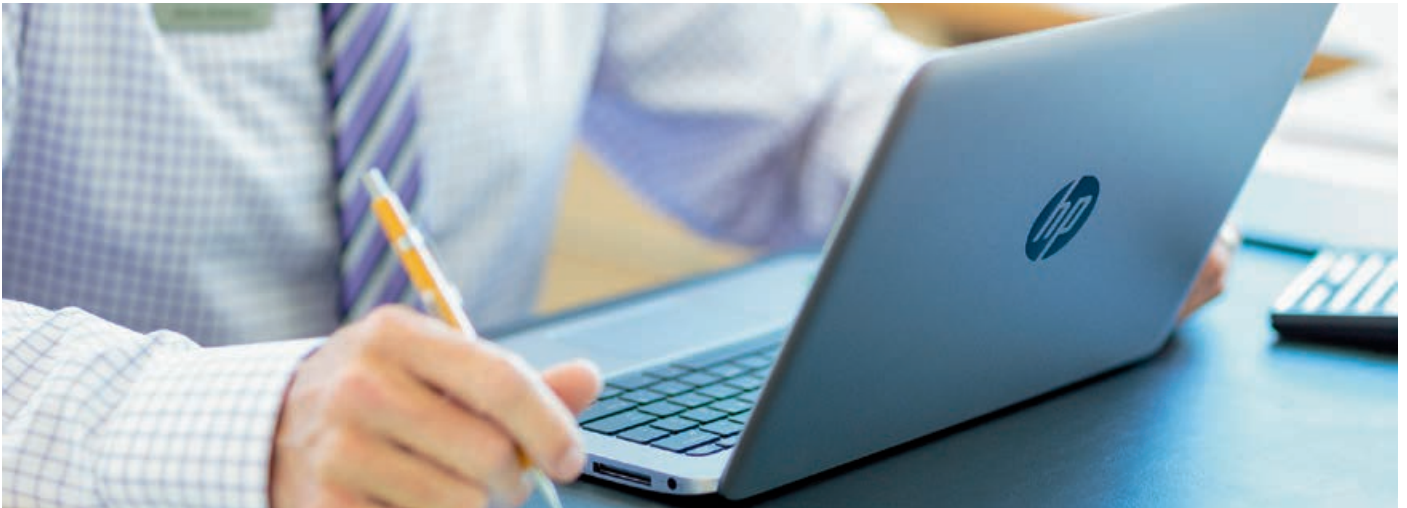
Priority Services se encuentra disponible para los clientes empresariales de HP con departamentos internos de soporte técnico y se ofrece en periodos de cobertura de 1, 3, 4 o 5 años. Las soluciones de Priority Services se encuentran disponibles en tres niveles de servicio: Priority Access², Priority Access Plus³ y Priority Management⁴.

- **Priority Access** ofrece acceso en cualquier momento y lugar a agentes de soporte al cliente global avanzado, y proporciona una gama completa de herramientas en línea para responder

rápidamente a sus necesidades de soporte y aumentar la productividad del departamento de soporte técnico.

- **Priority Access Plus** ofrece todas las funciones de Priority Access, además del acceso a un gestor de soporte al cliente global de HP, informes periódicos de los casos de soporte en su base instalada, acceso a soporte técnico remoto para gestionar y resolver las necesidades de soporte, y un itinerario especializado para la gestión escalada de los incidentes.
- **Priority Management** ofrece todas las funciones de Priority Access y Priority Access Plus, además de un gestor de soporte al cliente global de HP ubicado en la misma región que la sede de su empresa, priorización de las piezas para reducir los tiempos de inactividad, supervisión adicional y planificación proactiva para una experiencia de soporte de gran calidad.

Cada nivel ha sido diseñado para brindar un soporte de TI de calidad, con acceso a agentes en todo el mundo y herramientas en línea que aceleran la resolución de los incidentes de soporte técnico. Proporciona una experiencia globalmente consistente a través de un socio de TI altamente cualificado que se encuentra disponible en más de 60 países y 20 idiomas.



Priority Access

- Soporte técnico diseñado para TI
- Experiencia global
- Acceso directo
- Herramientas en línea de gestión de casos

Priority Access Plus

Incluye todas las funciones de Priority Access y además:

- Profesional de soporte designado
- Gestión de incidencias
- Informes de rendimiento

Priority Management

Incluye todas las funciones de Priority Access y Priority Access Plus, y además:

- Contacto de soporte designado en su región
- Plan de soporte proactivo
- Gestión de incidencias
- Gestión del rendimiento
- Priorización de piezas

Priority Access

Un acceso superior para agilizar las solicitudes de soporte y mejorar la productividad

HP comprende que las organizaciones necesitan que sus departamentos de soporte técnico puedan acceder de una forma más directa a agentes de soporte remoto capacitados. Priority Access aprovecha sus diagnósticos internos para omitir los pasos estándar de resolución de problemas y reducir la duración de las llamadas de soporte.

Funciones

- Soporte técnico diseñado para los profesionales de TI, en lugar de los usuarios finales
- Una experiencia globalmente uniforme disponible en más de 60 países y 20 idiomas
- Acceso prioritario a profesionales de soporte técnico de HP especialmente formados mediante un PIN único
- Envío y gestión de casos 24 horas al día, 7 días a la semana, mediante un conjunto de soluciones de envío y seguimiento en Internet

Ventajas

- Menor duración de las llamadas de soporte técnico gracias a la resolución acelerada de las incidencias
- Sistema en línea de gestión de casos para aumentar la productividad del departamento de soporte técnico
- Acceso directo a profesionales de soporte técnico de HP especialmente formados y a herramientas de soporte en línea disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana

Priority Access Plus

Una persona de contacto especializada en soporte remoto e informes de rendimiento trimestrales

Cuando su empresa necesita una cobertura adicional y un análisis en mayor profundidad, Priority Access Plus ofrece todas las ventajas de Priority Access, además de un gestor de soporte al cliente global (GCSM) de HP especializado, e informes ejecutivos sobre la calidad del producto y el estado del servicio.

Funciones

Priority Access Plus incluye todas las funciones de Priority Access y además:

- Un GCSM de HP que actúa como su única persona de contacto cuando surgen incidencias especiales
- Un experto especializado en soporte técnico remoto para gestionar y resolver sus necesidades de soporte
- Informes ejecutivos de rendimiento con una periodicidad trimestral

Ventajas

- Un GCSM designado como la única persona de contacto con HP para resolver sus necesidades de soporte
- Procesos, operaciones e informes trimestrales optimizados para que su empresa siga funcionando

Priority Management

Centrado en sus necesidades actuales y futuras, Priority Management ofrece todas las ventajas de Priority Access y Priority Access Plus, además de un GCSM de HP ubicado en su región para abordar y gestionar todas las necesidades de soporte, incluida la gestión del rendimiento y la priorización de piezas, así como la facilitación de informes ejecutivos detallados.

Funciones

Priority Management incluye todas las funciones de Priority Access y Priority Access Plus, y además:

- Un GCSM designado en su región para gestionar el soporte global y las necesidades de rendimiento
- Plan de soporte personalizado y proactivo que responde a las necesidades estratégicas y a los requisitos de TI de su empresa
- Priorización de la gestión de los pedidos de piezas para garantizar que siempre obtenga las piezas que necesita, con un servicio de soporte al cliente en más de 60 países
- Informes ejecutivos que evalúan la calidad del producto y el estado del servicio con una periodicidad mensual o trimestral, así como comunicaciones periódicas que permiten realizar un seguimiento del estado del soporte de la base instalada

Ventajas

- Servicios proactivos que velan por las necesidades y rendimiento del soporte para que no tenga que preocuparse por nada
- Procesos, operaciones e informes optimizados para que su empresa siga funcionando
- Gestión completa y consistente de las incidencias y soporte de calidad en todas las sucursales u oficinas remotas de varios países

Especificaciones de entrega de Priority Access

Soporte técnico diseñado para TI

Diseñada para dar soporte a los profesionales de TI, en lugar de a los usuarios finales, esta función aprovecha sus diagnósticos omitiendo los pasos estándar de resolución de problemas. Esto permite reducir hasta un 30% la duración de las llamadas de soporte para que su empresa retome rápidamente su actividad laboral.

Experiencia global

Ofrece una experiencia globalmente consistente, disponible en más de 60 países y 20 idiomas. Consulte la cobertura geográfica de Priority Services para obtener información específica sobre cada país.

Acceso directo

Mediante un número de teléfono gratuito y un PIN único, los equipos de soporte técnico obtienen un acceso prioritario a los profesionales de soporte técnico de HP especialmente formados.

Herramientas en línea de gestión de casos

Ofrece cómodas soluciones en línea de envío y seguimiento, como HP Support Case Manager, que le permiten enviar y gestionar los casos de soporte 24 x 7 a través de Internet.

Especificaciones de entrega de Priority Access Plus

Priority Access

Incluye todas las funciones de Priority Access indicadas, además de las siguientes funciones.

Gestión de incidencias

Si surge algún problema que requiera una atención especial, se asigna un experto especializado en soporte remoto al cliente que actúa como su única persona de contacto con HP.

Informes de rendimiento

Facilita informes ejecutivos y comunicaciones periódicas que permiten realizar un seguimiento de la calidad del soporte, así como informes de rendimiento trimestrales con resúmenes y planes de acción.

Especificaciones de entrega de Priority Management

Priority Access y Priority Access Plus

Incluye todas las funciones de Priority Access y Priority Access Plus indicadas, además de las siguientes funciones.

Contacto de soporte designado

Se le asigna un GCSM de HP ubicado en su región para satisfacer sus necesidades globales de soporte.

Plan de soporte proactivo

Una vez que haya contratado este servicio, el GCSM de HP se reunirá con usted y el equipo de cuentas de HP para conocer la empresa y sus requisitos de TI en profundidad. Esto incluye la revisión y documentación de su presencia geográfica, los privilegios, los acuerdos de nivel de servicio (ANS) y las instrucciones de soporte específicas. A continuación, el GCSM implementará un plan de soporte proactivo en función de sus necesidades.

Gestión de incidencias

Se asigna un experto en soporte para gestionar y abordar proactivamente sus necesidades y el rendimiento del soporte. Este experto supervisa periódicamente los principales indicadores de rendimiento operativo y efectúa un seguimiento de los resultados respecto a los objetivos establecidos. Asimismo, ofrece un análisis de la causa principal de cada incidencia, planes de acciones correctivas y plazos de resolución.

Priorización de piezas

Tanto si se ha producido un desastre natural como si se trata de un problema técnico cotidiano, esta función le ofrece un acceso prioritario proactivo a las piezas que permiten mejorar la productividad del usuario final. Esto incluye, siempre que se estime oportuno, la utilización de medios excepcionales que permitan conseguir el inventario que su empresa necesita, incluido, sin limitarse, el abastecimiento a partir de existencias internas, entregas de fábrica aceleradas y compras a agentes intermediarios.

Gestión del rendimiento

Ofrece informes ejecutivos que evalúan la calidad del producto y el estado del servicio, además de comunicaciones periódicas que permiten realizar un seguimiento del estado del soporte de la base instalada. Asimismo, incluye revisiones mensuales y trimestrales con el GCSM de HP para analizar las métricas de rendimiento y crear planes de acción con el fin de dar respuesta a cualquier desviación de los objetivos. Estas revisiones incluyen un resumen de las incidencias y medidas para resolver sus causas.

Cobertura de Priority Services por países

Norteamérica	Panamá	India	Bélgica	Italia
Canadá	Perú	Indonesia	Catar	Luxemburgo
Estados Unidos	Puerto Rico	Japón	Dinamarca	Marruecos
	República	Malasia	Egipto	Nigeria
Latinoamérica	Dominicana	Nueva Zelanda	Emiratos Árabes	Noruega
Argentina	Uruguay	Singapur	Unidos	Países Bajos
Brasil	Venezuela	Tailandia	Eslovaquia	Polonia
Colombia		Taiwán	Eslovenia	Portugal
Costa Rica	Asia-Pacífico y Japón	Europa, Oriente Medio y África (EMEA)	España	República Checa
Chile	Australia	Francia	Finlandia	Reino Unido
Ecuador	Corea del Sur	Grecia	Francia	Rusia
Guatemala	China	Alemania	Hungría	Sudáfrica
Honduras	Filipinas	Arabia Saudí	Irlanda	Suecia
México	Hong Kong	Austria	Israel	Suiza
Nicaragua				Turquía

Idiomas disponibles para Priority Services

Los centros de soporte de HP admiten los siguientes idiomas:

Alemán	Danés	Holandés	Noruego	Turco
Bahasa	Español	Inglés	Polaco	
Cantonés	Finés	Italiano	Portugués	
Checo	Francés	Japonés	Ruso	
Coreano	Hindi	Mandarín	Sueco	

Información sobre pedidos

Para obtener más información o solicitar Priority Services, póngase en contacto con el representante comercial de HP de su zona.

Información sobre pedidos del producto

Números de pieza para ordenadores	Descripción	Números de pieza para impresoras	Descripción
U7C98E	1 año de Priority Access PC ²	U1PB1E	1 año de Priority Access Print ²
U7C99E	3 años de Priority Access PC ²	U1PB2E	3 años de Priority Access Print ²
U1PV6E	4 años de Priority Access PC ²	U4ZX6E	4 años de Priority Access Print ²
U1PV7E	5 años de Priority Access PC ²	U4ZX7E	5 años de Priority Access Print ²
U9DL9E	1 año de Priority Access Plus PC ³	U9DB6E	1 año de Priority Access Plus Print ³
U9DM0E	3 años de Priority Access Plus PC ³	U9DB7E	3 años de Priority Access Plus Print ³
U9DM1E	4 años de Priority Access Plus PC ³	U9DB8E	4 años de Priority Access Plus Print ³
U9DM2E	5 años de Priority Access Plus PC ³	U9DB9E	5 años de Priority Access Plus Print ³
U7D00E	1 año de Priority Management PC ⁴	U1PB3E	1 año de Priority Management Print ⁴
U7D01E	3 años de Priority Management PC ⁴	U1PB4E	3 años de Priority Management Print ⁴
U1PV8E	4 años de Priority Management PC ⁴	U4ZX8E	4 años de Priority Management Print ⁴
U1PB9E	5 años de Priority Management PC ⁴	U4ZX9E	5 años de Priority Management Print ⁴

Más información en hp.com/go/priorityservices

¹ Disponible únicamente con Priority Management.

² Priority Access requiere un mínimo de 250 dispositivos de HP que pueden ser ordenadores y/o impresoras comerciales. Las bases instaladas mínimas de dispositivos deben disponer de una garantía válida de HP o de un contrato de servicio de hardware ampliado de HP.

³ Priority Access Plus requiere un mínimo de 1000 dispositivos de HP que pueden ser ordenadores o impresoras comerciales. Las bases instaladas mínimas de dispositivos deben disponer de una garantía válida de HP o de un contrato de servicio de hardware ampliado de HP.

⁴ Priority Management requiere un mínimo de 1000 dispositivos de HP que pueden ser ordenadores o impresoras comerciales. Las bases instaladas mínimas de dispositivos deben disponer de una garantía válida de HP o de un contrato de servicio de hardware ampliado de HP.

Suscríbase para recibir novedades
hp.com/go/getupdated

Los servicios de HP se rigen por los términos y condiciones del servicio de HP aplicables proporcionados o indicados al cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos adicionales de acuerdo con las leyes locales aplicables y estos derechos no están afectados de ninguna forma por los términos y condiciones del servicio de HP o la garantía limitada de HP proporcionada con su producto HP.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP quedan establecidas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabiliza de errores u omisiones técnicos o editoriales que puedan existir en este documento.

