

## Résumé

# Services prioritaires HP



## Assistance informatique internationale de confiance

Reprenez le travail rapidement grâce à une assistance informatique internationale haut de gamme dédiée aux entreprises, où que vous soyez et quelle que soit votre langue.



### Service de gestion prioritaire



Entre professionnels des TI



Outils en ligne



À l'international



Responsable d'assistance dédié



Rapports exécutifs



Gestion de la performance

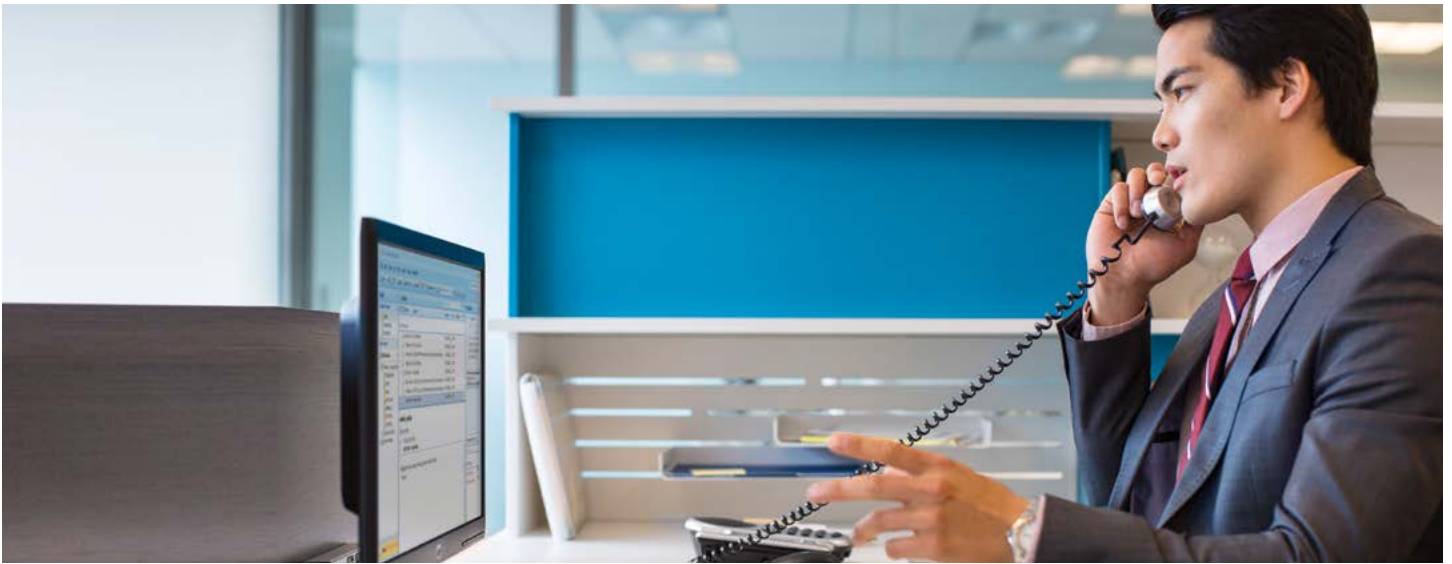
## Il est temps pour les entreprises d'adopter une assistante mondiale.

Pour optimiser les performances informatiques et le fonctionnement des entreprises, les services prioritaires HP proposent une assistance internationale dédiée. Pour répondre aux défis technologiques quotidiens des entreprises, les services prioritaires HP permettent de réduire la charge de travail des centres d'appel, en gérant les besoins d'assistance de l'ensemble des PC, écrans et imprimantes commerciales. Ils proposent également des rapports de performance exécutifs et désignent un responsable d'assistance client international (HP GCSM, Global Customer Support Manager) chargé de gérer et de planifier de manière proactive les besoins d'assistance informatique et d'assistance entre techniciens.<sup>1</sup>

## Fonctionnement

Les services prioritaires HP, pour les clients HP du secteur commercial disposant de centres d'assistance informatique internes, constituent une solution sur deux niveaux (niveaux de service de 1 et de 3 ans) incluant le service d'accès prioritaire HP et le service de gestion prioritaire HP.

- Le service d'accès prioritaire HP offre un accès à tout moment, où que vous soyez, à des experts en assistance internationale et à une suite complète d'outils en ligne pour répondre le plus rapidement possible à vos besoins d'assistance et améliorer la productivité de votre centre d'assistance.
- Le service de gestion prioritaire HP comprend toutes les caractéristiques du service d'accès prioritaire HP, plus un GCSM local chargé de contrôler et gérer vos besoins en assistance.
- L'assistance informatique haut de gamme, comprenant un accès à des experts internationaux et à des outils en ligne, permet de résoudre rapidement et efficacement les problèmes grâce à une méthode d'assistance informatique dirigée et rapide.
- Ces services ont été conçus pour les centres d'assistance informatique des entreprises. Ainsi, les équipes informatiques comprennent et évaluent les problèmes et s'appuient sur les diagnostics internes.
- Bénéficiez de l'assistance internationale de votre partenaire informatique, disponible dans 63 pays et en 19 langues.



### Services prioritaires HP



Simplifier l'assistance pour les entreprises



Meilleure expérience d'assistance pour les clients



Meilleure productivité des centres d'assistance informatique



Relation de confiance avec votre partenaire informatique

### Service d'accès prioritaire HP<sup>2</sup>

#### Accès privilégié pour répondre rapidement aux besoins d'assistance et améliorer la productivité.

HP comprend que les centres d'assistance informatique des entreprises ont besoin d'une manière plus directe d'accéder à des experts de l'assistance à distance. Le service d'accès prioritaire HP offre des outils spéciaux de gestion des problèmes en ligne, disponibles 24h/24, 7j/7, et s'appuie sur des diagnostics internes pour réduire la durée des appels des centres d'assistance, traiter efficacement les réparations et résoudre plus rapidement les problèmes.

#### • Envoi des nouveaux cas et mise à jour des cas existants.

Ajout des informations concernant la résolution, de commentaires, et téléchargement direct des nouveaux fichiers vers les cas existants.

#### • Rapport des cas d'assistance actuels et passés avec possibilité de vérifier les mises à jour récentes.

#### Caractéristiques

- Assistance internationale entre ingénieurs conçue pour les professionnels des TI et non pour les utilisateurs
- Envoi et suivi des solutions via le Web à l'aide d'un code NIP unique pour un accès direct
- Accès à des experts de l'assistance dans plus de 63 pays et 19 langues

#### Avantages

- Réduction de la durée des appels d'assistance et résolutions accélérées
- Système de gestion des cas en ligne pour optimiser la productivité des centres d'assistance
- Accès direct, 24h/24, 7j/7, à des professionnels HP de l'informatique spécialement formés et à des outils d'assistance en ligne

### Service de gestion prioritaire HP<sup>3</sup>

#### Attribution d'un responsable d'assistance client international (HP GCSM)

Centré sur vos besoins actuels et futurs, le service de gestion prioritaire HP offre tous les avantages du service d'accès prioritaire HP, plus un responsable HP GCSM chargé de résoudre et de gérer tous les besoins d'assistance (y compris de gérer les performances et la hiérarchisation des commandes de pièces), et de fournir des rapports exécutifs détaillés.

- **La hiérarchisation de la gestion des commandes de pièces** permet de réduire les temps d'arrêt et de résoudre les problèmes techniques quotidiens pour aider les entreprises à fonctionner sans interruption.

- **L'assistance haut de gamme complète** permet de répondre de manière proactive aux besoins actuels et futurs grâce à la surveillance des performances, à des rapports exécutifs et à la planification de l'assistance.

#### Caractéristiques

- Attribution d'un responsable HP GCSM local chargé de répondre aux besoins d'assistance et de performance
- Plan d'assistance personnalisé répondant aux besoins métier stratégiques et aux exigences informatiques
- Hiérarchisation de la gestion des commandes de pièces avec assistance client dans plus de 60 pays

#### Avantages

- Les services proactifs répondent à vos besoins d'assistance et de performance, à votre place
- Processus, opérations et rapports simplifiés pour maintenir le fonctionnement des entreprises
- Gestion complète et cohérente des problèmes et assistance haut de gamme des sites distants dans différents pays

## Caractéristiques de livraison du service d'accès prioritaire HP

### Assistance technique conçue pour les services informatiques

Ce service, conçu pour les professionnels informatiques et non pour les utilisateurs, s'appuie sur les diagnostics informatiques, et contourne les étapes traditionnelles de résolution des problèmes. Résultat, la durée des appels d'assistance est 30 % plus courte pour que les clients puissent reprendre rapidement le travail.

### Expérience internationale

Expérience internationale disponible dans 63 pays et en 19 langues. Référez-vous à la liste des pays offrant les services prioritaires HP pour obtenir des informations supplémentaires.

### Accès direct

Accès téléphonique gratuit, avec résolution prioritaire des problèmes informatiques des PC et imprimantes. Code NIP unique permettant une communication directe avec des experts de l'assistance dans le monde entier.

### Outils en ligne de gestion des cas

Envoi et suivi des solutions par le Web. Le responsable HP est joignable 24h/24, 7j/7 et permet aux utilisateurs d'envoyer et de gérer les cas d'assistance via Internet.

Informations d'accès supplémentaires incluses dans les informations du programme envoyées au client au moment de l'achat.

## Caractéristiques de livraison du service de gestion prioritaire HP

### Accès prioritaire

Comprend toutes les caractéristiques du service d'accès prioritaire HP décrites ci-dessus.

### Responsable d'assistance dédié

Un responsable HP GCSM est attribué au client. Basé dans la même région que le client, il est chargé de répondre aux besoins d'assistance internationale.

Le responsable HP GCSM est un expert hautement qualifié qui comprend parfaitement l'entreprise du client et ses exigences informatiques stratégiques. Le responsable HP GCSM est basé dans la même région que celle du siège du client et collabore avec l'équipe de direction exécutive de ce dernier qui prend les décisions stratégiques relatives à l'assistance.

Si un problème se pose et requiert une attention spécifique, le client peut être sûr que le responsable HP GCSM sera son point de contact unique au sein de HP. Par sa fonction, le responsable HP GCSM peut faire appel aux experts HP pour répondre rapidement et efficacement aux exigences spécifiques du client.

### Plan d'assistance proactif

Un responsable HP GCSM collabore avec le client pour comprendre ses besoins métier et ses exigences stratégiques sur le plan informatique, puis conçoit et implémente un plan d'assistance proactif adapté à ces besoins.

À l'achat du service, le responsable d'assistance rencontre le client et l'équipe HP chargée du compte pour étudier les besoins métier et les exigences informatiques du client. Il passe en revue l'implantation géographique, les droits, les accords sur les niveaux de service et les instructions spécifiques concernant l'assistance.

### Gestion des problèmes

Soyez plus tranquille sachant qu'un expert de l'assistance dédié gère vos besoins d'assistance et de performance de manière proactive, à votre place.

Le responsable HP GCSM contrôle régulièrement les indicateurs de performance opérationnelle et suit les résultats en les comparant aux objectifs définis par le client. Via des mises à jour régulières, le responsable HP GCSM fournit une analyse approfondie des causes profondes des problèmes, des plans d'action corrective et des calendriers de résolution.

### Hiérarchisation des commandes de pièces

Que le client soit confronté à une catastrophe naturelle ou à un problème technique courant, il reçoit un accès proactif hiérarchisé aux pièces pour optimiser le temps de disponibilité de l'utilisateur.

En cas de pénurie d'une pièce, la livraison des commandes des clients du service de gestion prioritaire HP passe en premier dès que la pièce est à nouveau disponible.<sup>4</sup> De plus, les équipes d'assistance peuvent recourir à des méthodes exceptionnelles pour obtenir des pièces pour ces clients, y compris mais sans limitation, des fournisseurs internes, des livraisons expresses d'usine et des achats aux intermédiaires.

### Gestion de la performance

Rapports exécutifs, évaluation de l'état de service et de qualité du produit du client, communications régulières sur l'état pour suivre l'état du système de la base installée.

Vérifications mensuelles et trimestrielles avec le responsable HP GCSM pour revoir les chiffres de performance. Rapports de performance trimestriels avec plans d'action en cas d'écart par rapport aux objectifs ; rapports ouverts et fermés mensuels incluant un résumé des rapports des problèmes et des plans d'actions sur les causes profondes.

## Couverture géographique des services prioritaires HP

### Amérique du Nord

Canada  
États-Unis

### Amérique latine

Argentine  
Brésil  
Chili  
Colombie  
Costa Rica  
République dominicaine  
Équateur  
Guatemala  
Honduras  
Mexique  
Nicaragua  
Panama  
Pérou  
Porto Rico  
Uruguay  
Venezuela

### Asie-Pacifique et

#### Japon

Australie  
Chine (CNC)  
Chine (China Telecom)  
Hong Kong  
Inde  
Indonésie  
Japon  
Malaisie  
Nouvelle-Zélande  
Philippines  
Singapour  
Corée du Sud  
Thaïlande  
Taïwan

#### EMOA

Autriche  
Belgique  
République tchèque  
Danemark  
Égypte  
Finlande  
France

Allemagne  
Grèce  
Hongrie  
Irlande  
Israël  
Italie  
Luxembourg  
Maroc  
Pays-Bas  
Nigeria  
Norvège  
Pologne  
Portugal  
Qatar  
Russie  
Arabie saoudite  
Slovaquie  
Slovénie  
Afrique du sud  
Espagne  
Suède  
Suisse  
Turquie  
Émirats arabes unis  
Royaume-Uni

## Commandes

Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour commander des services prioritaires HP, contactez votre un représentant HP de votre région.

**Tableau 1.** Informations sur les commandes des produits

Référence du service	Description
<b>U7C98E</b>	Service d'accès prioritaire HP d'un an pour les PC <sup>2</sup>
<b>U7C99E</b>	Service d'accès prioritaire HP de 3 ans pour les PC <sup>2</sup>
<b>U7D00E</b>	Service de gestion prioritaire HP d'un an pour les PC <sup>3</sup>
<b>U7D01E</b>	Service de gestion prioritaire HP de 3 ans pour les PC <sup>3</sup>
<b>U1PB1E</b>	Service d'accès prioritaire HP d'un an pour les imprimantes <sup>2</sup>
<b>U1PB2E</b>	Service d'accès prioritaire HP de 3 ans pour les imprimantes <sup>2</sup>
<b>U1PB3E</b>	Service de gestion prioritaire HP d'un an pour les imprimantes <sup>3</sup>
<b>U1PB4E</b>	Service de gestion prioritaire HP de 3 ans pour les imprimantes <sup>3</sup>

Sign up for updates  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Partagez avec des collègues



Évaluez ce document

En savoir plus sur  
[hp.com/go/priorityservices](http://hp.com/go/priorityservices)

1. Uniquement disponible avec le service de gestion prioritaire HP.

2. Pour bénéficier du service d'accès prioritaire HP, le client doit disposer d'au moins 250 périphériques HP (PC et/ou imprimantes commerciales). Les bases installées de périphériques doivent présenter une garantie HP valable ou un contrat de service matériel étendu HP.

3. Pour bénéficier du service de gestion prioritaire HP, le client doit disposer d'au moins 1 000 périphériques HP (PC et/ou imprimantes commerciales). Les bases installées de périphériques doivent présenter une garantie HP valable ou un contrat de service matériel étendu HP.

4. Les niveaux de service et les délais d'intervention des services HP Care Pack peuvent varier selon votre situation géographique. Le service entre en vigueur à la date d'achat du matériel. Des restrictions s'appliquent. Pour plus de détails, rendez-vous sur [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

Les services technologiques HP sont régis par les conditions de service applicables de HP, fournies ou indiquées au client au moment de l'achat. Le client peut disposer de droits légaux supplémentaires conformément aux réglementations locales applicables, et ces droits ne sont d'aucune manière affectés par les conditions de service de HP ou la garantie limitée de HP fournie(s) avec le produit HP.

© 2013-2014, Hewlett-Packard Development Company, L.P. L'information contenue dans les présentes peut être modifiée à tout moment sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services de HP sont stipulées dans les énoncés de garantie expresse accompagnant ces produits et services. Aucune disposition des présentes ne doit être interprétée comme constituant une garantie supplémentaire. HP n'est en aucun cas responsable des erreurs ou des omissions de nature technique ou éditoriale figurant dans les présentes.

