

Services prioritaires



Une assistance informatique mondiale reconnue

Redevenez vite opérationnel avec une assistance informatique internationale de premier plan, qui fonctionne là où vous opérez et qui parle votre langue.



Avantages des Services prioritaires



Assistance simplifiée pour votre entreprise



Expérience incomparable de l'assistance client



Productivité supérieure de votre service d'assistance informatique



Relation avec un partenaire informatique de confiance

C'est le moment d'opter pour une assistance internationale conçue pour l'entreprise

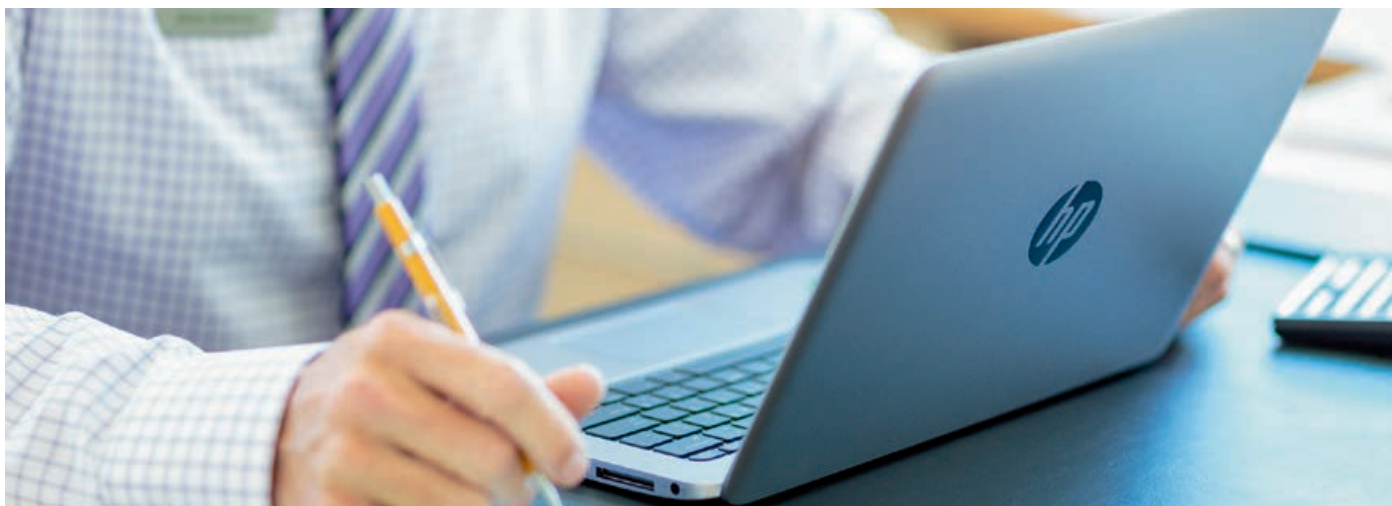
Optimisez vos performances dans le monde avec les Services prioritaires proposés dans le cadre de HP Care. Les Services prioritaires ont pour but d'optimiser les performances informatiques des entreprises par la réduction de la charge de travail des équipes d'assistance, la gestion des besoins en support technique pour tout le parc installé de PC, moniteurs et imprimantes et la production de rapports de performances pour la direction. En outre, ils peuvent vous aider à anticiper les problèmes avant qu'ils ne se produisent grâce à un responsable d'assistance internationale HP désigné, qui assure de façon proactive la gestion et la planification de vos besoins en termes d'assistance informatique avec un support de technicien à technicien¹.

Mode de fonctionnement

Les Services prioritaires sont réservés aux clients professionnels de HP disposant de services d'assistance internes et offrant des niveaux de service de 1, 3, 4 ou 5 ans. Trois niveaux sont proposés : Accès prioritaire², Accès prioritaire Plus³ et Gestion prioritaire⁴.

- Le service **Accès prioritaire** vous assure un accès à des techniciens internationaux de haut niveau, partout et à tout instant, et vous offre une suite complète d'outils en ligne pour gérer rapidement vos besoins et améliorer la productivité de votre équipe d'assistance.
- Le service **Accès prioritaire Plus** comprend, outre les prestations du service Accès prioritaire, l'aide d'un responsable d'assistance internationale HP, des rapports réguliers sur les incidents sur le parc installé, un support technique à distance dédié pour répondre à vos besoins et un canal spécifique pour la remontée des incidents.
- Le service **Gestion prioritaire** comprend, outre les fonctionnalités du service Accès prioritaire, l'aide d'un responsable d'assistance internationale HP situé dans la région du siège social de l'entreprise, une hiérarchisation des pièces pour réduire les périodes d'immobilisation, un contrôle accru et une planification proactive pour vous assurer une expérience inégalée en matière d'assistance.

Chaque niveau est conçu pour vous offrir un support technique informatique de premier plan, avec un accès à des experts à l'échelle internationale et des outils en ligne vous permettant de traiter rapidement les incidents informatiques. Le résultat : une assistance homogène dans plus de 60 pays et 20 langues par un partenaire informatique reconnu.



Accès prioritaire

- Assistance technique informatique
- Expérience mondiale
- Accès direct
- Outils de gestion d'incidents en ligne

Accès prioritaire Plus

Accès prioritaire, plus les avantages suivants :

- Professionnel du support technique dédié
- Gestion des incidents
- Production de rapports de performances

Gestion prioritaire

Accès prioritaire, plus les avantages suivants :

- Contact dédié dans la région
- Plan d'assistance proactive
- Gestion des incidents
- Gestion des performances
- Hiérarchisation des pièces

Accès prioritaire

Un accès privilégié pour gérer plus rapidement vos besoins d'assistance et améliorer votre productivité

HP sait que les équipes d'assistance informatique des entreprises ont besoin d'un moyen plus direct d'accéder à des techniciens chevronnés. Le service Accès prioritaire s'appuie sur vos diagnostics internes et fait l'impasse sur les étapes de dépannage standard pour réduire la durée des appels de support technique.

Prestations

- Support technique conçu pour les professionnels de l'informatique plutôt que pour les utilisateurs finaux
- Expérience homogène dans plus de 60 pays et plus de 20 langues
- Accès prioritaire à des professionnels de l'assistance informatique HP spécialement formés à l'aide d'un code confidentiel
- Soumettez et gérez vos incidents 24 h/24 et 7 j/7 grâce à une série de solutions d'envoi et de suivi sur Internet

Avantages

- Réduction de la durée des appels d'assistance technique et résolution plus rapide des incidents
- Système de gestion en ligne des incidents pour optimiser la productivité de vos équipes d'assistance
- Accès direct aux experts en assistance informatique spécialement formés de HP et aux outils de support en ligne 24 h/24 et 7 j/7

Accès prioritaire Plus

Point de contact distant dédié et rapports de performances trimestriels

Si votre entreprise a besoin d'une couverture et d'informations supplémentaires, le service Accès prioritaire Plus offre tous les avantages du service Accès prioritaire, plus une assistance dédiée par un responsable d'assistance internationale HP (GCSM) et des rapports sur l'état du service et la qualité des produits à l'intention de la direction.

Prestations

Le service Accès prioritaire Plus comprend toutes les prestations de l'Accès prioritaire, plus les avantages suivants :

- Un responsable d'assistance internationale HP (GCSM) qui est votre point de contact spécifique en cas de problèmes particuliers
- Un expert de l'assistance à distance pour gérer vos besoins
- Rapports de performances trimestriels destinés aux managers

Avantages

- GSCM dédié pour répondre à vos besoins et vous servir de point de contact chez HP
- Processus, opérations et rapports trimestriels rationalisés pour permettre à votre entreprise de rester opérationnelle

Gestion prioritaire

Axé sur vos attentes actuelles et futures, le service de Gestion prioritaire HP englobe toutes les prestations du service Accès prioritaire. À cela s'ajoute un responsable d'assistance internationale (GCSM), basé dans votre région, qui vous aide à gérer tous vos besoins en matière d'assistance, notamment la hiérarchisation des pièces et la gestion des performances, et à élaborer des rapports détaillés destinés à la direction.

Prestations

Le service Gestion prioritaire comprend toutes les prestations de l'Accès prioritaire, plus les avantages suivants :

- GCSM dédié dans la région pour l'assistance technique internationale et la gestion des besoins en termes de performances
- Plan d'assistance personnalisé proactif pour répondre aux besoins stratégiques et aux exigences informatiques
- Hiérarchisation dans la gestion des commandes de pièces pour vous garantir d'obtenir systématiquement les pièces qu'il vous faut avec une assistance dans plus de 60 pays
- Rapports mensuels ou trimestriels sur l'état du service et la qualité des produits à l'intention des managers, et communication régulière sur l'état du support technique pour le parc installé

Avantages

- Services proactifs qui gèrent à votre place vos besoins et vos performances en matière d'assistance
- Processus, opérations et rapports rationalisés pour permettre à votre entreprise de rester opérationnelle
- Gestion exhaustive et régulière des incidents et assistance de premier plan pour vos sites distants dans de multiples pays

Caractéristiques du service Accès prioritaire HP

Assistance technique dédiée à l'informatique

Conçu pour venir en aide aux professionnels de l'informatique plutôt qu'aux utilisateurs finaux, ce service tire parti de vos diagnostics et fait l'impasse sur les étapes de dépannage standard afin de garantir un temps d'appel 30 % plus court et vous aider à redevenir rapidement opérationnel.

Expérience à l'échelle mondiale

Une expérience homogène à l'échelle internationale dans plus de 60 pays et 20 langues. Pour de plus amples informations sur un pays spécifique, consultez la couverture géographique des Services prioritaires.

Accès direct

Vos équipes d'assistance informatique bénéficient d'un accès prioritaire à des professionnels chevronnés HP spécifiquement formés via un numéro d'appel gratuit et un code confidentiel.

Outils de gestion d'incidents en ligne

Des solutions pratiques d'envoi et de suivi sur Internet, comme HP Support Case Manager, vous permettent de soumettre et de gérer des incidents sur Internet 24 h/24 et 7 j/7.

Caractéristiques du service Accès prioritaire Plus HP

Accès prioritaire

Ce service englobe toutes les prestations du service Accès prioritaire énumérées ci-dessus.

Gestion des incidents

Un expert de l'assistance informatique est spécifiquement affecté au client pour servir de point de contact avec HP dès qu'un incident exige une attention particulière.

Production de rapports sur les performances

Production de rapports pour la direction, communications régulières sur l'état du support technique pour contrôler sa qualité et bilans de performances trimestriels accompagnés de plans d'action.

Caractéristiques du service Gestion prioritaire HP

Accès prioritaire et Accès prioritaire Plus

Ce service englobe toutes les prestations des services Accès prioritaire et Accès prioritaire Plus énumérées ci-dessus.

Contact dédié pour l'assistance

Un GCSM HP situé dans votre région vous est affecté pour vous aider à gérer vos besoins de support technique à l'échelle internationale.

Plan d'assistance proactive

Après l'achat du service, le GCSM HP et l'équipe HP chargée de votre compte se réunissent avec vous afin d'identifier vos besoins informatiques et métier, de faire le point sur votre présence géographique, vos droits et vos contrats de niveau de service, et de définir les instructions spécifiques en matière de support technique. Le GCSM mettra ensuite en œuvre un plan d'assistance proactive adapté à vos besoins.

Gestion des incidents

Un expert en support technique dédié gère vos besoins et vos performances, notamment par un suivi des indicateurs de performance clés par rapport aux objectifs fixés. Il vous fournit une analyse des causes à l'origine des problèmes et des plans d'actions correctives, et vous indique les délais nécessaires à la résolution des problèmes.

Hiérarchisation des pièces

En présence d'une catastrophe naturelle comme d'un problème technique courant, ce service vous offre un accès hiérarchisé aux pièces afin de minimiser le temps d'immobilisation pour l'utilisateur final. Il utilise, le cas échéant, des moyens exceptionnels pour obtenir le stock nécessaire, notamment l'approvisionnement en interne, les livraisons express par l'usine et les achats auprès d'intermédiaires.

Gestion des performances

Un rapport d'évaluation de la qualité des produits et de l'état du service est réalisé à destination de la direction. À cela s'ajoutent des communications régulières sur l'état du service afin de suivre l'intégrité du parc installé. Les bilans de performances mensuels et trimestriels avec le GCSM récapitulent les mesures de performances et proposent également des plans d'action pour répondre à tout écart existant par rapport aux objectifs fixés, notamment un résumé des problèmes rencontrés et les plans d'action pour les combattre à la racine.

Zone de couverture des Services prioritaires HP

Amérique du Nord	Panama	Indonésie	Belgique	Nigeria
	Canada	Pérou	Danemark	Norvège
	États-Unis	Porto Rico	Égypte	Pays-Bas
		République	Nouvelle-Zélande	Pologne
Amérique latine	dominicaine	Philippines	Émirats arabes unis	Portugal
	Argentine	Uruguay	Espagne	Qatar
	Brésil	Venezuela	Taiwan	Finlande
	Chili		Thaïlande	France
	Colombie			Grèce
	Costa Rica	Asie Pacifique et Japon (APJ)	Europe, Moyen-Orient et Afrique	Hongrie
	Équateur	Australie		Irlande
	Guatemala	Chine		Israël
	Honduras	Corée du Sud		Italie
	Mexique	Hong Kong		Arabie saoudite
	Nicaragua	Inde		Autriche
				Maroc
				Royaume-Uni
				Russie
				Slovaquie
				Slovénie
				Suède
				Suisse
				Turquie

Langues prises en charge par les Services prioritaires

Les langues suivantes sont prises en charge par les centres de support HP :

Allemand	Espagnol	Italien	Polonais	Turc
Anglais	Finois	Japonais	Portugais	
Cantonais	Français	Mandarin	Russe	
Coréen	Hindi	Néerlandais	Suédois	
Danois	Indonésien	Norvégien	Tchèque	

Informations sur la commande

Pour obtenir de plus amples informations ou commander les Services prioritaires HP, veuillez contacter votre représentant local HP.

Information sur la commande de produits

Références de pièces pour PC	Description	Références de pièces pour imprimantes	Description
U7C98E	Accès prioritaire 1 an pour PC ²	U1PB1E	Accès prioritaire 1 an pour imprimantes ²
U7C99E	Accès prioritaire 3 ans pour PC ²	U1PB2E	Accès prioritaire 3 ans pour imprimantes ²
U1PV6E	Accès prioritaire 4 ans pour PC ²	U4ZX6E	Accès prioritaire 4 ans pour imprimantes ²
U1PV7E	Accès prioritaire 5 ans pour PC ²	U4ZX7E	Accès prioritaire 5 ans pour imprimantes ²
U9DL9E	Accès prioritaire Plus 1 an pour PC ³	U9DB6E	Accès prioritaire Plus 1 an pour imprimantes ³
U9DM0E	Accès prioritaire Plus 3 ans pour PC ³	U9DB7E	Accès prioritaire Plus 3 ans pour imprimantes ³
U9DM1E	Accès prioritaire Plus 4 ans pour PC ³	U9DB8E	Accès prioritaire Plus 4 ans pour imprimantes ³
U9DM2E	Accès prioritaire Plus 5 ans pour PC ³	U9DB9E	Accès prioritaire Plus 5 ans pour imprimantes ³
U7D00E	Gestion prioritaire 1 an pour PC ⁴	U1PB3E	Gestion prioritaire 1 an pour imprimantes ⁴
U7D01E	Gestion prioritaire 3 ans pour PC ⁴	U1PB4E	Gestion prioritaire 3 ans pour imprimantes ⁴
U1PV8E	Gestion prioritaire 4 ans pour PC ⁴	U4ZX8E	Gestion prioritaire 4 ans pour imprimantes ⁴
U1PB9E	Gestion prioritaire 5 ans pour PC ⁴	U4ZX9E	Gestion prioritaire 5 ans pour imprimantes ⁴

Pour en savoir plus, consultez le site hp.com/go/priorityservices

Abonnez-vous pour rester informé
hp.com/go/getupdated

Les services HP sont régis par les conditions générales de service HP applicables, qui sont remises au client ou lui sont indiquées lors de l'achat. Le client peut disposer de droits supplémentaires au titre des lois locales applicables, qui ne peuvent en aucun cas être affectés par les conditions générales applicables au service HP ou par la garantie limitée accompagnant le produit HP.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. Les informations figurant dans ce document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Les seules garanties pour les produits et services HP sont celles stipulées dans les déclarations formelles de garantie accompagnant ces produits et services. Les informations contenues dans ce document ne constituent en aucun cas une garantie supplémentaire. HP décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions techniques ou rédactionnelles constatées dans ce document.

