

Priority Services



Il supporto IT globale su cui poter sempre contare

Sempre attivi e pronti, grazie a un supporto IT professionale globale di qualità superiore e di livello enterprise a tua disposizione ovunque ti trovi e che parla la tua lingua.



I vantaggi dei Priority Services includono:



Supporto semplificato per aziende



Supporto al cliente a livello globale



Migliorata produttività dell'help desk IT



Rapporto con un partner IT affidabile

È il momento giusto per un supporto globale di livello enterprise

Ottimizza le prestazioni IT in tutto il mondo con i Priority Services, parte di HP Care. I Priority Services sono progettati per migliorare le prestazioni dell'IT della tua azienda, contribuendo alla riduzione del carico di lavoro dell'help desk; gestiscono l'intera base di PC e monitor installata e le necessità di supporto delle stampanti commerciali; infine, generano report di livello manageriale. In più, i Priority Services possono contribuire alla prevenzione dei problemi con l'assegnazione di un HP Global Customer Support Manager, che gestirà e pianificherà in modo proattivo le tue esigenze di assistenza IT con un supporto di tipo tech-to-tech.¹

Come funziona

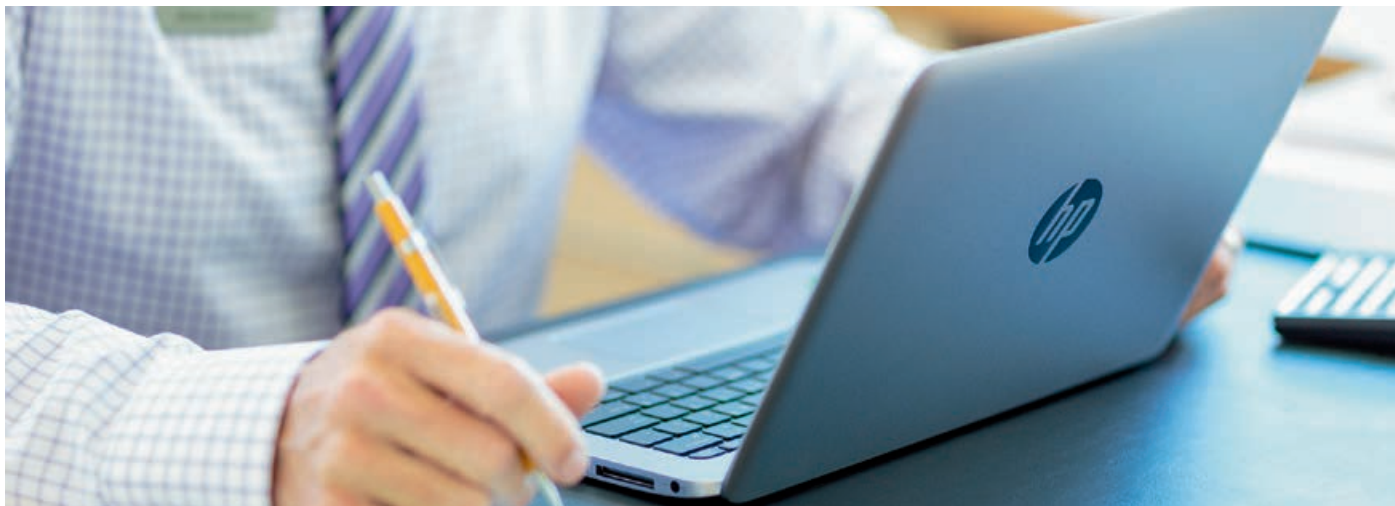
I Priority Services sono disponibili per i clienti commerciali HP con help desk IT interno, offrendo livelli di servizio per un periodo di 1, 3, 4 o 5 anni. I Priority Services sono disponibili in tre soluzioni: Priority Access,² Priority Access Plus³ e Priority Management.⁴

- **La soluzione Priority Access** consente l'accesso, quando e dove vuoi, a personale di assistenza globale avanzata, e fornisce una suite completa di strumenti online per

gestire e risolvere velocemente le tue esigenze in termini di assistenza e migliorare la produttività dell'help desk.

- **La soluzione Priority Access Plus** offre tutte le caratteristiche della soluzione Priority Access, oltre all'assegnazione di un HP Global Customer Support Manager, alla fornitura di report regolari sui casi di assistenza alla base installata, all'assistenza da remoto dedicata per gestire e affrontare le tue esigenze in termini di assistenza, e un percorso di escalation dedicato.
- **Priority Management** offre tutte le caratteristiche della soluzione Priority Access, oltre all'assegnazione di un HP Global Customer Support Manager presente nella stessa area geografica della tua sede, all'accesso prioritario ai componenti per ridurre i tempi di inattività, a un ulteriore monitoraggio e alla pianificazione proattiva del supporto per fornire un'assistenza eccellente.

Ogni livello è progettato per offrire un supporto IT di livello superiore, con accesso a personale dell'assistenza globale HP e strumenti online per velocizzare l'assistenza IT; viene fornito così un supporto costante a livello globale da parte di un partner IT di fama mondiale, disponibile in più di 60 paesi e in più di 20 lingue in tutto il mondo.



Priority Access

- Supporto tecnico pensato per l'IT
- Competenza a livello globale
- Accesso diretto
- Strumenti di gestione online dei casi

Priority Access Plus

Priority Access e in più:

- Esperto dedicato all'assistenza
- Gestione dei problemi
- Report sulle prestazioni

Priority Management

Priority Access e in più:

- Esperto dedicato all'assistenza presente nella zona del cliente
- Piano di assistenza proattiva
- Gestione dei problemi
- Gestione delle prestazioni
- Priorità di accesso ai componenti

Priority Access

L'accesso più avanzato per velocizzare il supporto e aumentare la produttività

HP sa bene che le imprese necessitano di una modalità più diretta per accedere da remoto agli esperti incaricati del supporto agli help desk IT. Priority Access sfrutta la diagnosi interna del cliente per aggirare le fasi standard di risoluzione dei problemi, offrendo quindi tempi di chiamata più brevi.

Caratteristiche

- Supporto tecnico progettato per offrire assistenza ai professionisti IT anziché all'utente finale
- Continuità del servizio a livello globale, in più di 60 paesi e 20 lingue
- Accesso prioritario a professionisti dell'assistenza IT di HP, attraverso un PIN personale
- Inoltro e gestione dei casi 24 ore su 24, 7 giorni su 7 attraverso una gamma di soluzioni di invio e monitoraggio basate sul web

Vantaggi

- Riduzione dei tempi di assistenza telefonica grazie a risoluzioni con trattamento preferenziale
- Sistema di gestione online dei casi per massimizzare la produttività dell'help desk
- Accesso diretto a esperti dell'assistenza IT di HP appositamente formati e a strumenti di supporto online disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7

Priority Access Plus

Punto di contatto da remoto dedicato e fornitura su base trimestrale di report relativi alle performance.

Quando la tua attività necessita di copertura e conoscenze aggiuntive, Priority Access Plus offre tutti i vantaggi del servizio Priority Access oltre all'assistenza dedicata di un HP Global Customer Support Manager (GCSM) e alla fornitura di report di livello manageriale che valutano la qualità e lo stato di manutenzione dei prodotti.

Caratteristiche

Priority Access Plus offre tutte le caratteristiche del servizio Priority Access e in più:

- Un HP GCSM che agisce come punto di contatto unico del cliente, soprattutto in caso di problemi particolari
- Un'assistenza da remoto dedicata per gestire e affrontare le tue esigenze in termini di supporto
- Report sulle prestazioni di livello manageriale su base trimestrale

Vantaggi

- Un GCSM dedicato per affrontare le tue esigenze in termini di assistenza e che funge da punto di contatto unico all'interno di HP
- Le procedure, l'operatività e il reporting su base trimestrale sono semplificati per assicurare continuità all'azienda

Priority Management

Il servizio Priority Management è incentrato sulle esigenze attuali e future, offrendo tutti i vantaggi di HP Priority Access oltre a mettere a disposizione un HP GCSM presente nella zona del cliente per affrontare e gestire tutte le richieste di assistenza, inclusa la gestione delle prestazioni e la gerarchizzazione delle parti, nonché per fornire report dettagliati di livello manageriale.

Caratteristiche

Priority Management offre tutte le caratteristiche del servizio Priority Access e in più:

- Un GCSM dedicato presente nella zona del cliente per affrontare e gestire tutte le richieste di assistenza e di prestazioni
- Piano di assistenza proattiva personalizzata per rispondere alle esigenze strategiche in termini di business e IT
- Priorità nella gestione dell'accesso ai componenti per assicurarti sempre di ricevere gli elementi di cui hai bisogno, con un'assistenza al cliente in oltre 60 paesi
- Report di livello manageriale su base mensile o trimestrale sullo stato di qualità e servizio del prodotto, oltre a comunicazioni regolari sullo stato generale per monitorare il grado di assistenza della base installata

Vantaggi

- Servizi proattivi per rispondere alle tue esigenze e gestire le prestazioni, così tu potrai concentrarti su altro
- Procedure, operazioni e report semplificati per contribuire alla produttività del tuo business
- Gestione completa e costante delle problematiche e assistenza premium in ogni sede, filiale e ufficio remoto, in diverse nazioni

Specifiche della fornitura del servizio Priority Access

Supporto tecnico pensato per l'IT

Questa caratteristica, progettata per offrire assistenza ai professionisti IT anziché all'utente finale, sfrutta la tua diagnosi, aggirando le fasi standard di risoluzione dei problemi, offrendo quindi una riduzione dei tempi di chiamata fino al 30% per consentirti di tornare operativo velocemente.

Competenza a livello globale

Fornisce esperienza e competenza costanti a livello globale in oltre 60 paesi e in 20 lingue. Per maggiori informazioni, fai riferimento alla copertura dei Priority Services nel tuo paese.

Accesso diretto

Offre al team del tuo help desk IT l'accesso prioritario a professionisti dell'assistenza IT di HP appositamente formati, attraverso un numero verde e un PIN personale.

Strumenti di gestione online dei casi

Offrono utili soluzioni di invio e tracciamento delle richieste basate su Web, come HP Support Case Manager, per permetterti di inoltrare e gestire le richieste di assistenza via Internet 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Specifiche di fornitura del servizio Priority Access Plus

Priority Access

Comprende tutte le funzioni sopra descritte per il servizio Priority Access.

Gestione dei problemi

Qualora si verificasse un problema che richiede un'attenzione speciale, un esperto dell'assistenza dedicato sarà il tuo punto di contatto unico da remoto all'interno di HP.

Report sulle prestazioni

Fornisce report di livello manageriale e comunicazioni a intervalli regolari che valutano la qualità dell'assistenza fornita, oltre a report riepilogativi delle prestazioni su base trimestrale comprensivi di piani di azione.

Specifiche di fornitura del servizio Priority Management

Priority Access e Priority Access Plus

Comprende tutte le funzioni sopra descritte per il servizio Priority Access e Priority Access Plus.

Referente dedicato per l'assistenza

Un HP GCSM, presente nella tua zona, si occuperà di rispondere alle tue esigenze di assistenza.

Piano di assistenza proattiva

In seguito all'acquisto del servizio, l'HP GCSM insieme al team HP che si occupa della situazione degli account organizzerà un incontro con te per comprendere meglio le tue esigenze di business e IT, analizzare e documentare l'area geografica di copertura, i diritti, le definizioni dei livelli del servizio e le istruzioni di assistenza specifiche. L'HP GCSM svilupperà un piano di assistenza proattiva per rispondere alle tue esigenze.

Gestione dei problemi

Mette a disposizione un esperto dell'assistenza dedicato che gestisce e risponde in modo proattivo alle tue necessità di assistenza e prestazioni, oltre a offrire monitoraggio a intervalli regolari dei principali indicatori delle performance operative per confrontarli con i tuoi obiettivi. Offre, inoltre, una dettagliata analisi delle cause, piani di azione correttivi e tempistiche per la risoluzione.

Priorità di accesso ai componenti

In caso di danni dovuti a eventi naturali, ma anche di più comuni problemi tecnici, grazie a questa funzione puoi ottenere accesso prioritario ai componenti in grado di garantire l'operatività dell'utente finale. Inoltre, i team di assistenza possono ricorrere a particolari metodi per l'acquisizione dei componenti di cui hai bisogno, come sourcing interno, consegne accelerate dallo stabilimento e acquisti da broker.

Gestione delle prestazioni

Fornisce report di livello manageriale per valutare la qualità e lo stato di manutenzione dei tuoi prodotti, oltre all'invio periodico di comunicazioni sullo stato, per tenere traccia delle condizioni della base installata. Sono incluse anche revisioni mensili e trimestrali che l'HP GCSM utilizza per monitorare gli indicatori di prestazione e fornire piani di azione utili per risolvere gli scostamenti rispetto agli obiettivi, compreso un riepilogo dei problemi e i piani correttivi delle cause principali.

Priority Services: copertura geografica

America del Nord	Panama	Hong Kong	Danimarca	Polonia
Canada	Perù	India	Egitto	Portogallo
Stati Uniti	Porto Rico	Indonesia	Emirati Arabi Uniti	Qatar
	Repubblica	Malesia	Finlandia	Regno Unito
America del Sud	Dominicana	Nuova Zelanda	Francia	Repubblica Ceca
Argentina	Uruguay	Singapore	Germania	Russia
Brasile	Venezuela	Taiwan	Grecia	Slovacchia
Cile		Thailandia	Irlanda	Slovenia
Colombia	Asia Pacifico		Israele	Spagna
Costa Rica	e Giappone	Europa, Medio	Italia	Sudafrica
Ecuador	Australia	Oriente e Africa	Lussemburgo	Svezia
Guatemala	Cina	(EMEA)	Marocco	Svizzera
Honduras	Corea del Sud	Arabia Saudita	Nigeria	Turchia
Messico	Filippine	Austria	Norvegia	Ungheria
Nicaragua	Giappone	Belgio	Paesi Bassi	

Lingue supportate per i Priority Services

I centri di assistenza HP supportano le seguenti lingue:

Bahasa	Finlandese	Italiano	Portoghese	Turco
Cantonese	Francese	Mandarino	Russo	
Ceco	Giapponese	Norvegese	Spagnolo	
Coreano	Hindi	Olandese	Svedese	
Danese	Inglese	Polacco	Tedesco	

Informazioni sull'ordine

Per maggiori informazioni o per ordinare i Priority Services di HP, contattare il referente commerciale locale HP.

Informazioni sull'ordine del prodotto

Codice prodotto per PC	Descrizione	Codice prodotto per stampanti	Descrizione
U7C98E	1 anno Priority Access PC ²	U1PB1E	1 anno Priority Access stampante ²
U7C99E	3 anni Priority Access PC ²	U1PB2E	3 anni Priority Access stampante ²
U1PV6E	4 anni Priority Access PC ²	U4ZX6E	4 anni Priority Access stampante ²
U1PV7E	5 anni Priority Access PC ²	U4ZX7E	5 anni Priority Access stampante ²
U9DL9E	1 anno Priority Access Plus PC ³	U9DB6E	1 anno Priority Access Plus stampante ³
U9DM0E	3 anni Priority Access Plus PC ³	U9DB7E	3 anni Priority Access Plus stampante ³
U9DM1E	4 anni Priority Access Plus PC ³	U9DB8E	4 anni Priority Access Plus stampante ³
U9DM2E	5 anni Priority Access Plus PC ³	U9DB9E	5 anni Priority Access Plus stampante ³
U7D00E	1 anno Priority Management PC ⁴	U1PB3E	1 anno Priority Management stampante ⁴
U7D01E	3 anni Priority Management PC ⁴	U1PB4E	3 anni Priority Management stampante ⁴
U1PV8E	4 anni Priority Management PC ⁴	U4ZX8E	4 anni Priority Management stampante ⁴
U1PB9E	5 anni Priority Management PC ⁴	U4ZX9E	5 anni Priority Management stampante ⁴

¹ Disponibile solo con Priority Management.

² HP Priority Access richiede un minimo di 250 dispositivi tra stampanti commerciali HP e/o PC HP. La base minima di dispositivi installati richiede una garanzia HP o estensione di garanzia per assistenza hardware valide.

³ Priority Access Plus richiede un minimo di 1.000 dispositivi tra stampanti commerciali HP e/o PC HP. La base minima di dispositivi installati richiede una garanzia HP o estensione di garanzia per assistenza hardware valide.

⁴ Priority Management richiede un minimo di 1.000 dispositivi tra stampanti commerciali HP e/o PC HP. La base minima di dispositivi installati richiede una garanzia HP o estensione di garanzia per assistenza hardware valide.

Per saperne di più
hp.com/go/priorityservices

Iscriviti per restare aggiornato
hp.com/go/getupdated

I servizi HP sono regolati dalle condizioni generali HP previste per il servizio fornito o indicate al cliente al momento dell'acquisto. Il cliente potrebbe disporre di ulteriori diritti legali a seconda delle leggi locali vigenti, tali diritti non sono in alcun modo alterati dai termini e dalle condizioni di servizio HP o dalla garanzia limitata HP fornita con un prodotto HP.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e sui servizi HP sono esposte nelle dichiarazioni di garanzia esplicita che accompagnano i suddetti prodotti e servizi. Nulla di quanto qui contenuto può essere interpretato o può costituire una garanzia aggiuntiva. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici o editoriali od omissioni qui contenuti.

