

概要

プライオリティサービス

信頼されるグローバルITサポート

お客様の言語で提供される特別なエンタープライズクラスのグローバルITサポートで、業務を通常状態に戻します。



プライオリティサービスの利点



企業のサポートを円滑化



ワールドクラスのカスタマーサポート体験



ITヘルプデスクの生産性向上



信頼されるITパートナー関係

エンタープライズレベルのグローバルサポートの導入

プライオリティサービス（HP Careの一部）を利用して世界中でITパフォーマンスを最適化しましょう。プライオリティサービスは、お客様のヘルプデスクのワークロードを削減することで企業のITパフォーマンスを強化し、PCモニターの稼働マシン全体とコマーシャル向けプリンターのサポートニーズを管理して、エグゼクティブレベルのパフォーマンスレポートを提供するものです。また、プライオリティサービスでは、HPの担当グローバルカスタマーサポートマネージャーがITサポートニーズと技術者間のサポートを管理し、プロアクティブに計画することで、お客様の問題発生を未然に防ぎます。¹

サービス内容

プライオリティサービスは、内部にヘルプデスクを持つHPの企業顧客を対象に、1、3、4、または5年間のサービスレベルを提供します。プライオリティサービスは、プライオリティアクセス²、プライオリティアクセスプラス³、およびプライオリティマネージメント⁴の3段階から構成されます。

- **プライオリティアクセス**を利用すると、高度なグローバルサポートエージェントにいつでもどこでもアクセスできます。幅広いオンラインツールが提供され、迅速にサポートニーズに対応し、ヘルプデスクの生産性を向上させることができます。
- **プライオリティアクセスプラス**は、プライオリティアクセスの全機能に加え、HPグローバルカスタマーサポートマネージャーを割り当て、稼働マシンのサポートケースを定期的に報告し、サポートニーズを監視して対処するための専属リモートサポートや、専用エスカレーション経路を提供します。
- **プライオリティマネージメント**は、プライオリティアクセスの全機能に加え、お客様の本社と同じ地域のHPグローバルカスタマーサポートマネージャーを割り当て、ダウンタイムを短縮するために部品を優先的に供給し、特別なサポート体験を実現するための追加モニタリングとプロアクティブな計画を提供します。

各段階は、特別なレベルのITサポートを提供するように策定されています。ITサポート問題に迅速に対応する高度なグローバルサポートエージェントとオンラインツールへのアクセスが提供され、世界60か国20言語でワールドクラスのITパートナーから一貫したサポートを利用できます。



プライオリティアクセス

- ・ IT部門専用のテクニカルサポート
- ・ 世界各地で多言語対応
- ・ ダイレクトアクセス
- ・ オンラインケース管理ツール

プライオリティアクセスプラス

プライオリティアクセスと以下の機能:

- ・ 専属サポートプロフェッショナル
- ・ 障害管理
- ・ パフォーマンスレポート

プライオリティマネージメント

プライオリティアクセスと以下の機能:

- ・ 地域内の専属サポート窓口
- ・ プロアクティブサポートプラン
- ・ 障害管理
- ・ パフォーマンス管理
- ・ 部品の優先供給

プライオリティアクセス

サポートニーズに迅速に対応し、生産性を高める特別なアクセス

HPでは、企業のITヘルプデスクが経験豊富なリモートサポートエージェントへのダイレクトアクセスをより強く求めている現状を理解しています。プライオリティアクセスは、お客様の内部診断を活用し、標準のトラブルシューティングステップを無視してサポート対応時間を短縮します。

特長

- ・ エンドユーザーではなく、ITのプロフェッショナル向けに策定されたテクニカルサポート
- ・ 世界中で一貫したサポートを提供 (60か国20言語以上に対応)
- ・ 固有のPINを使用して特別な訓練を受けたHPのITサポートプロフェッショナルに優先アクセス
- ・ Webベースの送信・トラッキングソリューションサイトにより、24時間年中無休でケースを送信・管理

利点

- ・ 解決を迅速にトラッキングすることでサポート対応時間を短縮
- ・ ヘルプデスクの生産性を最大限にするオンラインケース管理システム
- ・ 24時間年中無休で特別な訓練を受けたHPのITサポートプロフェッショナルとオンラインサポートツールにダイレクトアクセス

プライオリティアクセスプラス

専属リモート窓口と四半期パフォーマンスレポート

お客様のビジネスに保証と分析を追加する必要がある場合、プライオリティアクセスプラスではプライオリティアクセスのすべての機能に加え、HPグローバルカスタマーサポートマネージャー (GCSM) の専属サポート、製品品質とサービス状況に関するエグゼクティブレベルのレポートが提供されます。

特長

プライオリティアクセスプラスは、プライオリティアクセスのすべての機能に加え、以下の機能を提供します。

- ・ 特別な問題の発生時にお客様の一本化された窓口として機能するHP GCSM
- ・ お客様のサポートニーズを管理し、対処する専属サポートエキスパートを提供
- ・ 四半期ごとにエグゼクティブレベルでパフォーマンスレポートを提供

利点

- ・ サポートニーズに対処し、HP内の一本化された窓口としてGCSMが割り当てられる
- ・ お客様のビジネスを常に通常状態に保つプロセス、オペレーションの合理化と四半期ごとのレポート

プライオリティマネージメント

プライオリティマネージメントは現在と将来のニーズを重視し、プライオリティアクセスのすべての機能に加え、地域内のHP GCSMを割り当てます。GCSMは、パフォーマンス管理や部品の優先供給など、あらゆるサポートニーズに対処・管理し、詳細なエグゼクティブレポートを提供します。

特長

プライオリティマネージメントは、プライオリティアクセスのすべての機能に加え、以下の機能を提供します。

- ・ グローバルサポートとパフォーマンスニーズに対応するために地域内GCSMを割り当て
- ・ 戦略的ビジネスニーズとIT要件に対処するカスタマイズされたプロアクティブなサポートプラン
- ・ お客様が必要な部品をいつでも入手できるように、部品注文の優先供給を管理し、60か国以上でカスタマーサポートを提供
- ・ 製品品質とサービス状況を毎月または四半期ごとにエグゼクティブレベルで報告し、稼働マシンのサポート状態をトラッキングするために状況を定期的に伝達

利点

- ・ プロアクティブサービスがサポートニーズとパフォーマンスに対処するので、お客様の対応は不要
- ・ お客様のビジネスを常に通常状態に保つプロセス、オペレーションの合理化とレポート
- ・ 世界各国のブランド/リモートオフィスで一貫した総合的な障害管理とプレミアムサポート

プライオリティアクセスの提供明細

IT部門専用のテクニカルサポート

エンドユーザーではなく、ITのプロフェッショナルをサポートする目的で、お客様の診断記録を活用し、標準のトラブルシューティングステップを無視します。その結果、サポート対応時間は30パーセント短縮され、お客様は速やかに業務を通常状態に復帰させることができます。

世界各地で多言語対応

世界中で一貫したサポートを提供 (60か国20言語以上に対応) します。特定の国の情報については、プライオリティサービスの提供国を参照してください。

ダイレクトアクセス

お客様のITヘルプデスクチームは、フリーダイヤルと固有のPINを使用して、特別な訓練を受けたHPのITサポートプロフェッショナルに優先的にアクセスできます。

オンラインケース管理ツール

HPサポートケースマネージャーなどの使いやすいWebベースの送信・トラッキングソリューションを提供し、お客様はインターネットから24時間年中無休でサポートケースを送信・管理できます。

プライオリティアクセスプラスの提供明細

プライオリティアクセス

プライオリティアクセスのすべての機能が含まれます。

障害管理

専属リモートサポートエキスパートがお客様に割り当てられ、特別な注意が必要な問題が発生した場合にHP内の一本化された窓口として働きます。

パフォーマンスレポート

エグゼクティブレベルのレポートを提供し、定期的に状況を報告してサポート状態をトラッキングし、四半期ごとにパフォーマンスサマリーレポートと是正措置を提供します。

プライオリティマネージメントの提供明細

プライオリティアクセスおよびプライオリティアクセスプラス

プライオリティアクセスとプライオリティアクセスプラスのすべての機能が含まれます。

専属サポート窓口

お客様の地域のHP GCSMが割り当てられ、お客様のグローバルサポートニーズに対応します。

プロアクティブサポートプラン

このサービスをご購入いただくと、HP GCSMがお客様とHPアカウントチームと面談して、お客様の拠点、資格、SLA、特定のサポート指示のレビューや文書化など、お客様のビジネスとIT要件を完全に把握します。GCSMは、お客様のニーズを満たすようにカスタマイズされたプロアクティブなサポートプランを実施します。

障害管理

サポートエキスパートを割り当て、主要業績指標を定期的にモニタリングしてお客様が設定した目標値と比較するなど、お客様のニーズとパフォーマンスをプロアクティブに管理・対処します。また、徹底的な根本原因分析、是正措置計画、解決スケジュールも提供します。

部品の優先供給

お客様が経験するのが自然災害であろうと日常の技術問題であろうと、内部在庫ソーシング、工場からの優先納品、ブローカー購入など、お客様のニーズに合わせて在庫を優先的に入手する方法を活用し、お客様にはエンドユーザーのアップタイムを改善する部品を優先的に提供します。

パフォーマンス管理

エグゼクティブレベルのレポートを提供してお客様独自の製品品質とサービス状況を評価するほか、状況を定期的に報告して稼働マシンのサポート状態をトラッキングします。また、HP GCSMと毎月・四半期ごとにレビューを行い、性能測定基準をまとめ、目標値からの逸脱に対処するための是正措置を提供します (問題のサマリーや根本原因の是正措置など)。

プライオリティサービス対象地域

北米 カナダ アメリカ	ニカラグア パナマ ペルー プエルトリコ ウルグアイ ベネズエラ	マレーシア ニュージーランド フィリピン シンガポール 韓国 台湾 タイ	フィンランド フランス ドイツ ギリシャ ハンガリー アイルランド イスラエル イタリア ルクセンブルク モロッコ オランダ ナイジェリア ノルウェー ポーランド ポルトガル	カタール ロシア サウジアラビア スロヴァキア スロヴェニア 南アフリカ スペイン スウェーデン スイス トルコ アラブ首長国連邦 イギリス
中南米 アルゼンチン ブラジル チリ コロンビア コスタリカ ドミニカ共和国 エクアドル グアテマラ ホンジュラス メキシコ	アジア太平洋および日本 (APJ) オーストラリア 中国 香港 インド インドネシア 日本	ヨーロッパ、中東、アフリカ(EMEA) オーストリア ベルギー チェコ共和国 デンマーク エジプト		

プライオリティサービス対応言語

HPサポートセンターの対応言語：

インドネシア語	英語	イタリア語	ポーランド語	スウェーデン語
広東語	フィンランド語	日本語	ポルトガル語	トルコ語
チェコ語	フランス語	韓国語	ロシア語	
デンマーク語	ドイツ語	北京官話	スペイン語	
オランダ語	ヒンドゥー語	ノルウェー語		

注文情報

詳細情報や、プライオリティサービスの注文については、最寄りのHP営業担当者にお問い合わせください。

製品注文情報		プリンター		説明
PCバー	説明	プリンター	説明	
ツ番号		パーツ番号		
U7C98E	1年間プライオリティアクセスPC用 ²	U1PB1E	1年間プライオリティアクセス プリンター用 ²	
U7C99E	3年間プライオリティアクセスPC用 ²	U1PB2E	3年間プライオリティアクセス プリンター用 ²	
U1PV6E	4年間プライオリティアクセスPC用 ²	U4ZX6E	4年間プライオリティアクセス プリンター用 ²	
U1PV7E	5年間プライオリティアクセスPC用 ²	U4ZX7E	5年間プライオリティアクセス プリンター用 ²	
U9DL9E	1年間プライオリティアクセスプラスPC用 ³	U9DB6E	1年間プライオリティアクセスプラス プリンター用 ³	
U9DM0E	3年間プライオリティアクセスプラスPC用 ³	U9DB7E	3年間プライオリティアクセスプラス プリンター用 ³	
U9DM1E	4年間プライオリティアクセスプラスPC用 ³	U9DB8E	4年間プライオリティアクセスプラス プリンター用 ³	
U9DM2E	5年間プライオリティアクセスプラスPC用 ³	U9DB9E	5年間プライオリティアクセスプラス プリンター用 ³	
U7D00E	1年間プライオリティマネージメントPC用 ⁴	U1PB3E	1年間プライオリティマネージメントプリンター用 ⁴	
U7D01E	3年間プライオリティマネージメントPC用 ⁴	U1PB4E	3年間プライオリティマネージメントプリンター用 ⁴	
U1PV8E	4年間プライオリティマネージメントPC用 ⁴	U4ZX8E	4年間プライオリティマネージメントプリンター用 ⁴	
U1PB9E	5年間プライオリティマネージメントPC用 ⁴	U4ZX9E	5年間プライオリティマネージメントプリンター用 ⁴	

¹ プライオリティマネージメントでのみ利用可能。


² プライオリティアクセスを利用するには、HP製PCおよび/またはHPのコマーシャル向けプリンターが250台以上必要です。デバイスの最小稼働台数には、有効なHP保証またはHP延長ハードウェアサービス契約が必要です。

³ プライオリティアクセスプラスを利用するには、HP製PCおよび/またはHPのコマーシャル向けプリンターが1000台以上必要です。デバイスの最小稼働台数には、有効なHP保証またはHP延長ハードウェアサービス契約が必要です。

⁴ プライオリティマネージメントを利用するには、HP製PCおよび/またはHPのコマーシャル向けプリンターが1000台以上必要です。デバイスの最小稼働台数には、有効なHP保証またはHP延長ハードウェアサービス契約が必要です。

登録して最新情報を取得
hp.com/go/getupdated

   
SNSで共有


本データシートを評価

HPのサービスは、購入時にお客様に対して提供または提示される当該HPサービス利用規約に準拠します。適用される現地法に従い、お客様が追加の法的権利を有する場合がありますが、かかる権利はいかなる方法であっても、HPのサービス利用規約またはHP製品で提供されるHP限定保証により影響を受けることはありません。

© Copyright 2016 HP Development Company, LP. 本データシートに記載する情報は、予告なしに変更することがあります。HP製品およびサービスに対する保証は、当該製品およびサービスに付属する保証書に明記される保証のみとします。本データシートに記載するいかなる情報も、追加保証と解釈しないでください。本データシートの内容につきましては万全を期しておりますが、本データシート中の技術的あるいは校正上の誤りや不備に対して、HPはいかなる責任も負いかねますのでご了承ください。

