

## Resumo

# Serviços HP Priority



## Suporte de TI global confiável

Volte rápido ao trabalho com um suporte de TI global premium de classe corporativa que funciona onde você precisar e fala sua língua.



### Serviço Priority Management



Profissional de TI para profissional de TI



Ferramentas on-line



Global



Gerente de suporte designado



Relatórios executivos



Gerenciamento de desempenho

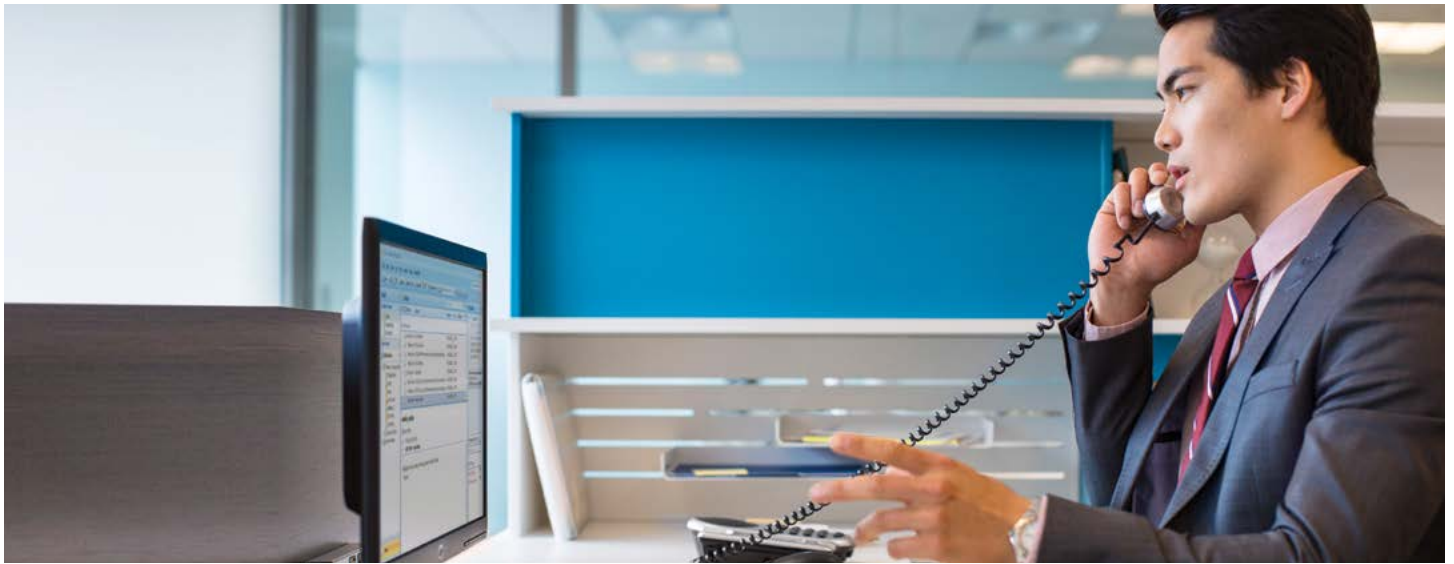
## Está na hora do suporte global de nível corporativo.

Para ajudar a otimizar o desempenho da TI corporativa e manter as empresas em pleno funcionamento, os serviços HP Priority estão atendendo a essa necessidade com suporte global de nível corporativo. Ao lidar com os desafios diários da tecnologia, os serviços HP Priority podem auxiliar na redução da carga de trabalho de help desk, gerenciando toda a base instalada de necessidades de suporte a PCs, monitores e impressoras comerciais, oferecendo relatórios de desempenho de nível executivo e fornecendo um gerente de suporte ao cliente global (GCSM) HP designado para gerenciar e planejar de forma proativa as necessidades de suporte de TI e o suporte técnico.<sup>1</sup>

## Como funciona

Os serviços HP Priority – para clientes de PCs comerciais da HP com help desks de TI internos – são uma solução de duas camadas (com níveis de serviço de um e três anos) que inclui HP Priority Access e HP Priority Management.

- O serviço HP Priority Access oferece acesso a qualquer momento e em qualquer lugar para agentes de suporte global avançado e um pacote completo de ferramentas on-line para acelerar as necessidades de suporte e melhorar a produtividade de help desk.
- O serviço HP Priority Management oferece todos os recursos do HP Priority Access, além de um GCSM regional para monitorar e gerenciar as necessidades de suporte.
- O suporte de TI de nível premium, com acesso a agentes de suporte global avançado e ferramentas on-line, age como uma forma rápida de resolver problemas de suporte de TI, solucionando problemas de maneira rápida e eficiente.
- Destinadas a help desks de TI corporativa, as equipes de TI colaborativas compreendem e apreciam o insight para solução de problemas e utilizam os diagnósticos internos com sucesso.
- Experimente um suporte globalmente consistente de um parceiro de TI designado de classe mundial – em 63 países e 19 idiomas em todo o mundo.



## Serviços HP Priority



Facilitando o suporte para empresas



Experiência de suporte superior ao cliente



Melhor produtividade de help desk de TI



Relacionamento confiável com o parceiro de TI

## HP Priority Access<sup>2</sup>

### Acesso premium para agilizar as necessidades de suporte e melhorar a produtividade.

A HP compreende que as organizações precisam de uma maneira mais direta de acessar agentes de suporte remoto qualificados para help desks de TI. Oferecendo ferramentas especiais de gerenciamento de casos on-line, o HP Priority Access – disponível 24/7 – utiliza diagnósticos internos para reduzir o tempo das ligações do help desk, processa reparos com eficiência e soluciona problemas mais rapidamente.

#### • Envie novos casos e atualize casos existentes.

Anexe informações sobre solução de problemas, adicione comentários de texto e carregue novos arquivos diretamente para os casos existentes.

• **Relatórios de casos** para casos de suporte atuais ou do histórico com a capacidade de verificar as atualizações recentes.

#### Recursos

- Suporte global de engenheiro para engenheiro destinado a profissionais de TI, não a usuários finais
- Soluções de envio e acompanhamento com base na Web com PIN exclusivo para acesso direto
- Acesso a especialistas de suporte especialmente treinados em mais de 63 países e 19 idiomas

#### Benefícios

- Tempos de ligações de suporte mais curtos com soluções rápidas
- Sistema de gerenciamento de casos on-line para maximizar a produtividade de help desk
- Acesso direto 24/7 a profissionais de suporte de TI da HP especialmente treinados e ferramentas de suporte on-line

## HP Priority Management<sup>3</sup>

### Um gerente de suporte ao cliente global (GCSM) pessoal

Focado em suas necessidades atuais e futuras, o HP Priority Management oferece todos os benefícios do HP Priority Access, além de um GCSM dentro da região para atender e gerenciar todas as necessidades de suporte, incluindo gerenciamento do desempenho e priorização de peças, e para fornecer relatórios executivos detalhados.

#### • A priorização do gerenciamento de pedidos de peças

reduz paralisações e ajuda a lidar com problemas técnicos diários para manter as empresas em pleno funcionamento.

#### • A experiência de suporte premium abrangente

atende proativamente as necessidades atuais e futuras com monitoramento do desempenho, relatórios de nível executivo e planejamento do suporte.

#### Recursos

- GCSM designado dentro da região para suporte global e necessidades de desempenho
- Plano de suporte sob medida que atende às necessidades de negócios estratégicas e aos requisitos de TI
- Priorização do gerenciamento de pedidos de peças com suporte ao cliente em mais de 60 países

#### Benefícios

- Os serviços proativos atendem às necessidades de suporte e ao desempenho – assim você não precisa se preocupar com isso
- Processos, operações e relatórios otimizados para ajudar a manter a empresa em pleno funcionamento
- Suporte premium e gerenciamento de problemas consistente e abrangente em escritórios de filiais/remotos em vários países

## Especificações de fornecimento do HP Priority Access

### Projeto de suporte técnico para TI

Desenvolvido para oferecer suporte a profissionais de TI, não a usuários finais, utilizamos diagnósticos de TI, evitando as etapas de solução de problemas padrão – resultando em tempos de ligações de suporte até 30% mais curtos para que os clientes voltem ao trabalho.

### Experiência global

Experiência globalmente consistente em 63 países e 19 idiomas. Consulte a “Lista de países/localizações geográficas participantes dos serviços Priority” para obter as informações específicas do país.

### Acesso direto

Acesso telefônico gratuito com prioridade de topo da fila para solucionar problemas de impressoras e PCs de TI mais rapidamente. Um PIN exclusivo para comunicação direta com profissionais de suporte especialmente treinados em todo o mundo.

### Ferramentas de gerenciamento de casos on-line

Soluções de envio e acompanhamento com base na Web. O gerente de suporte ao cliente global (GCSM) HP fornece acesso 24/7 e permite que os usuários enviem e gerenciem casos de suporte pela internet.

Informações de acesso adicionais incluídas nas informações de integração do programa enviadas aos clientes mediante compra.

## Especificações de fornecimento do HP Priority Management

### Acesso prioritário

Inclui todos os recursos do serviço HP Priority Access indicados acima.

### Contato de suporte designado

Um GCSM HP será atribuído ao cliente – localizado na região do cliente e dedicado ao atendimento às necessidades de suporte global.

O GCSM HP é um profissional altamente treinado que possui um entendimento completo dos negócios do cliente e dos requisitos de TI estratégicos. O GCSM fica localizado na mesma região geográfica que a sede do Cliente e está alinhado à equipe de gerenciamento executivo do cliente, que toma decisões estratégicas sobre suporte.

Caso surja um problema que requeira atenção especial, os clientes podem assegurar-se de que o GCSM será o único ponto de contato na HP. Nessa função, o GCSM pode alinhar os profissionais de serviço da HP para atender aos requisitos exclusivos do cliente de maneira rápida e eficaz.

### Plano de suporte proativo

Um GCSM HP irá trabalhar com o cliente para compreender os requisitos de TI estratégicos e de negócios e então projetar e implementar um plano de suporte proativo personalizado para atender a suas necessidades.

Mediante a compra desse serviço, o gerente de suporte irá se encontrar com o cliente e a equipe de contas da HP para obter uma total compreensão dos requisitos de TI e negócios do cliente, incluindo a revisão e a documentação do espaço geográfico, habilitações, SLAs e instruções de suporte específicas.

### Gerenciamento de problemas

Desfrute de tranquilidade sabendo que um especialista em suporte designado está gerenciando e atendendo a suas necessidades de suporte e seu desempenho de maneira proativa para que você não precise se preocupar com isso.

O GCSM HP monitora regularmente os principais indicadores de desempenho operacional e controla os resultados em relação às metas estabelecidas do Cliente. Por meio de atualizações regulares do cliente, o GCSM fornece análises completas das principais causas, planos de ação corretivos e cronogramas de resolução.

### Priorização de peças

Sejam problemas técnicos diários ou um desastre natural, receba acesso proativo priorizado a peças, otimizando o tempo de atividade do usuário final.

No caso de uma situação de escassez de peças, o atendimento de pedidos para clientes do HP Priority Management será priorizado no momento em que o inventário ficar disponível.<sup>4</sup> Além disso, as equipes de suporte podem utilizar métodos excepcionais para adquirir o inventário para esses clientes, incluindo, mas não se limitando a, fornecimento de inventários internos, entregas de fábrica expressas e compras de agentes.

### Gerenciamento de desempenho

Relatórios de nível executivo, avaliando a qualidade exclusiva de produtos e o status de serviços do cliente, e comunicações regulares do status para acompanhar a integridade do suporte para a base instalada.

Revisões mensais e trimestrais com o GCSM HP para analisar as métricas de desempenho. Relatórios trimestrais de resumo do desempenho com planos de ação para lidar com desvios das metas; escalonamentos mensais abertos e fechados que incluem o resumo de problemas e planos de ação da causa principal.

## Cobertura por país dos serviços HP Priority

<b>América do Norte</b>	<b>Ásia-Pacífico e Japão</b>	Egito
Canadá	Austrália	Eslováquia
Estados Unidos	China (CNC)	Eslovênia
	China (China Telecom)	Espanha
<b>América Latina</b>	Cingapura	Finlândia
Argentina	Coreia do Sul	França
Brasil	Filipinas	Grécia
Chile	Hong Kong	Holanda
Colômbia	Índia	Hungria
Costa Rica	Indonésia	Irlanda
Equador	Japão	Israel
Guatemala	Malásia	Itália
Honduras	Nova Zelândia	Luxemburgo
México	Tailândia	Marrocos
Nicarágua	Taiwan	Nigéria
Panamá		Noruega
Peru		Polônia
Porto Rico	<b>EMEA</b>	Portugal
República Dominicana	África do Sul	Qatar
Uruguai	Alemanha	República Tcheca
Venezuela	Arábia Saudita	RU
	Áustria	Rússia
	Bélgica	Suécia
	Dinamarca	Suíça
	EAU	Turquia

## Informações para pedidos

Para obter mais informações ou solicitar os serviços HP Priority, entre em contato com o representante de vendas local da HP.

**Tabela 1.** Informações para pedidos de produtos

Número da peça de serviço	Descrição
<b>U7C98E</b>	PC HP com Priority Access por 1 ano <sup>2</sup>
<b>U7C99E</b>	PC HP com Priority Access por 3 anos <sup>2</sup>
<b>U7D00E</b>	PC HP com Priority Management por 1 ano <sup>3</sup>
<b>U7D01E</b>	PC HP com Priority Management por 3 anos <sup>3</sup>
<b>U1PB1E</b>	Impressora HP com Priority Access por 1 ano <sup>2</sup>
<b>U1PB2E</b>	Impressora HP com Priority Access por 3 anos <sup>2</sup>
<b>U1PB3E</b>	Impressora HP com Priority Management por 1 ano <sup>3</sup>
<b>U1PB4E</b>	Impressora HP com Priority Management por 3 anos <sup>3</sup>

**Inscreva-se para obter atualizações**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

     
 Compartilhe com colegas

  
 Avalie este documento

**Saiba mais em**  
[hp.com/go/priorityservices](http://hp.com/go/priorityservices)

1. Disponível apenas com HP Priority Management.

2. O HP Priority Access requer no mínimo 250 dispositivos de impressoras comerciais da HP e/ou PCs da HP. As bases instaladas com o mínimo de dispositivos requerem uma garantia válida da HP ou um contrato de serviço de hardware estendido da HP.

3. O HP Priority Management requer no mínimo 1.000 dispositivos de impressoras comerciais da HP e/ou PCs da HP. As bases instaladas com o mínimo de dispositivos requerem uma garantia válida da HP ou um contrato de serviço de hardware estendido da HP.

4. Os níveis de serviço e tempos de resposta para os HP Care Packs podem variar de acordo com sua localização geográfica. O serviço tem início na data da compra do hardware. Restrições e limitações se aplicam. Para mais detalhes, acesse [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)

A HP Technology Services é regida pelos termos e condições de serviço da HP aplicáveis fornecidos ou indicados para o Cliente no momento da compra. O cliente pode ter direitos estatutários adicionais de acordo com as leis locais aplicáveis, e esses direitos não são afetados de nenhuma maneira pelos termos e condições de serviço da HP ou pela garantia limitada HP fornecida com seu produto HP.

© 2013-2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. As informações aqui contidas estão sujeitas a alteração sem aviso. As únicas garantias para produtos e serviços da HP são as estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nenhuma informação contida neste documento deve ser interpretada como uma garantia adicional. A HP não se responsabiliza por omissões, erros técnicos ou erros editoriais contidos neste documento.

