

# Услуги HP Priority Services



## Надежная ИТ-поддержка в глобальном масштабе

Быстро восстанавливайте работоспособность бизнеса с помощью глобальной службы ИТ-поддержки премиум-класса, специалисты которой работают в вашем регионе и говорят на вашем языке.



### Преимущества услуг Priority Services:



Удобство технической поддержки в масштабах всей организации



Высочайшее качество обслуживания клиентов



Повышение эффективности службы технической поддержки



Надежные партнерские отношения в сфере ИТ

## Настало время воспользоваться глобальной поддержкой корпоративного уровня

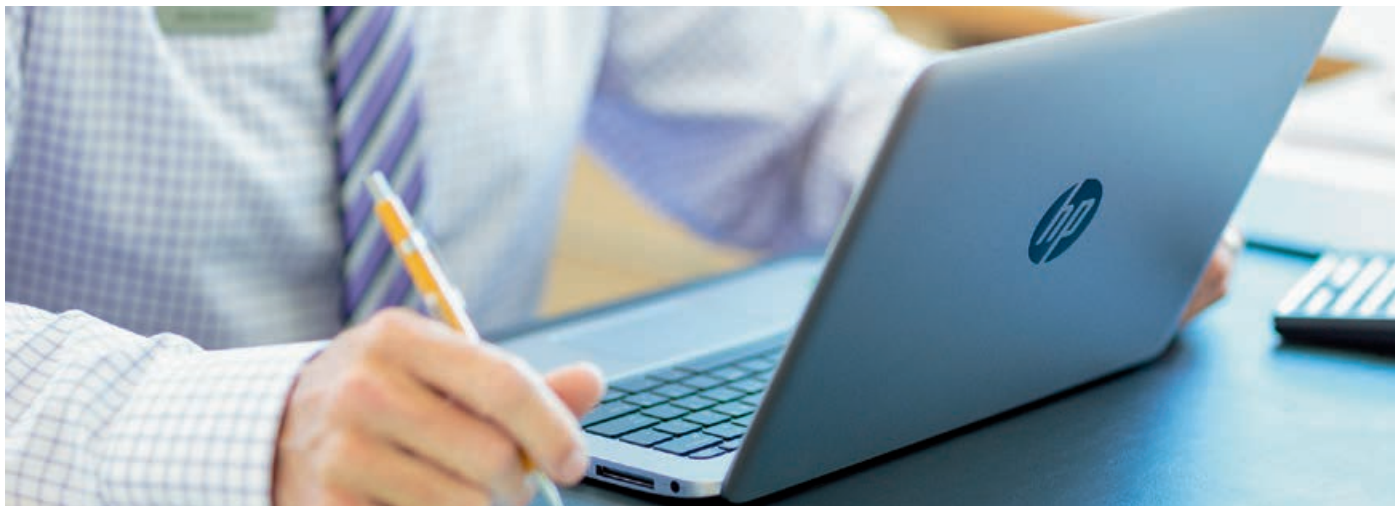
Повысьте эффективность ИТ-инфраструктуры в глобальном масштабе с помощью услуг Priority Services, входящих в пакет услуг HP Care Pack. Услуги Priority Services повышают эффективность работы корпоративной ИТ-инфраструктуры благодаря снижению нагрузки на службу технической поддержки, комплексной поддержке всего парка ПК, мониторов и коммерческих принтеров и информативным отчетам об эффективности, предоставляемым руководителям высшего звена. Кроме того, услуги Priority Services позволяют заблаговременно выявлять потенциальные проблемы с помощью персонального менеджера HP по глобальной технической поддержке, в обязанности которого входит планирование потребностей отдела технической поддержки и предоставление поддержки техническим специалистам<sup>1</sup>.

## Как это работает

Услуги Priority Services предоставляются коммерческим организациям, эксплуатирующим оборудование HP, с собственным отделом технической поддержки на срок 1 год, 3 года, 4 года или 5 лет. Предусмотрено три уровня услуг Priority Services: Priority Access<sup>2</sup>, Priority Access Plus<sup>3</sup> и Priority Management<sup>4</sup>.

- В рамках услуги Priority Access предоставляется круглосуточный и повсеместный доступ к агентам глобальной службы поддержки и полный набор средств для оперативного устранения технических неполадок и повышения эффективности работы отдела технической поддержки организации.
- В рамках услуги Priority Access Plus предоставляются все возможности услуги Priority Access, а также персональный менеджер HP по глобальной технической поддержке, регулярные отчеты об обработке заявок в службу поддержки для всего парка оборудования, приоритетная удаленная поддержка и специально разработанный план разрешения проблем.
- В рамках услуги Priority Management предоставляются все возможности услуги Priority Access, а также персональный менеджер HP по глобальной технической поддержке, проживающий в том же регионе, где находится штаб-квартира вашей компании, приоритетная поставка запасных частей для минимизации простоев оборудования и дополнительные средства мониторинга и планирования для обеспечения комплексной технической поддержки премиум-класса.

На каждом уровне обеспечивается техническая поддержка премиум-класса с доступом к высококвалифицированным специалистам глобальной службы поддержки и веб-средствам для быстрого и эффективного решения поставленных задач — от надежного ИТ-партнера мирового уровня, которая доступна в более чем 60 странах и более чем на 20 языках мира.



### Услуга Priority Access

- Техническая поддержка, ориентированная на ИТ-специалистов
- Глобальный охват
- Прямой доступ
- Веб-средства управления заявками

### Услуга Priority Access Plus

Все возможности услуги Priority Access и дополнительные преимущества:

- Персональный менеджер по технической поддержке
- Управление проблемами
- Отчеты об эффективности поддержки

### Услуга Priority Management

Все возможности услуги Priority Access и дополнительные преимущества:

- Персональный менеджер по технической поддержке в вашем регионе
- Индивидуальный план поддержки
- Управление проблемами
- Управление эффективностью
- Приоритетная поставка запасных частей

## Услуга Priority Access

Приоритетный доступ к ресурсам для оперативного устранения технических неполадок и повышения эффективности работы отдела ИТ-поддержки

Компания HP понимает, что организациям требуется непосредственный доступ к квалифицированным специалистам удаленной поддержки для отделов технической поддержки. В рамках услуги Priority Access используются внутренние средства диагностики, что позволяет избежать стандартных процедур по устранению технических неполадок и тем самым сократить продолжительность телефонных разговоров со службой поддержки.

### Возможности

- Техническая поддержка, ориентированная на ИТ-специалистов, а не на конечных пользователей
- Единая служба поддержки, специалисты которой работают в более чем 60 странах и говорят более чем на 20 языках мира
- Приоритетный доступ к специально обученным экспертам HP по уникальному ПИН-коду
- Круглосуточная отправка и обработка заявок в службу поддержки с помощью специализированных веб-решений

### Преимущества

- Сокращение продолжительности телефонных разговоров и оперативное устранение неполадок
- Веб-система управления заявками, обеспечивающая максимальную эффективность работы отдела технической поддержки
- Круглосуточный прямой доступ к специально обученным ИТ-специалистам HP по технической поддержке и веб-средствам поддержки

## Услуга Priority Access Plus

Персональный менеджер по технической поддержке и ежеквартальные отчеты об эффективности ИТ-инфраструктуры

Если вашему бизнесу требуется дополнительная поддержка и информация о состоянии инфраструктуры, выберите услугу Priority Access Plus, в рамках которой предоставляются все преимущества услуги Priority Access, а также персональный менеджер HP по глобальной технической поддержке и отчеты о качестве продукции и состоянии обслуживания, предназначенные для руководителей высшего звена.

### Возможности

В рамках услуги Priority Access Plus доступны все возможности услуги Priority Access и следующие преимущества:

- Персональный менеджер HP по технической поддержке — единое контактное лицо, к которому обращается клиент в случае возникновения проблем
- Персональный эксперт по удаленной технической поддержке, в обязанности которого входит планирование и обеспечение потребностей отдела технической поддержки
- Ежеквартальные отчеты об эффективности ИТ-инфраструктуры

### Преимущества

- Персональный менеджер HP по технической поддержке, обеспечивающий потребности отдела технической поддержки и являющийся для клиента единственным контактным лицом в HP
- Эффективные процессы, процедуры и ежеквартальные отчеты для обеспечения бесперебойной работы бизнеса

## Услуга Priority Management

В рамках услуги HP Priority Management, ориентированной на текущие и будущие потребности, предоставляются все преимущества услуги HP Priority Access, а также персональный менеджер HP по глобальной технической поддержке, проживающий в одном регионе с клиентом. В задачи менеджера входит обеспечение всех потребностей отдела технической поддержки, в том числе управление эффективностью и приоритетная поставка запасных частей, а также предоставление подробных отчетов руководству.

### Возможности

В рамках услуги Priority Management доступны все возможности услуги Priority Access и следующие преимущества:

- Персональный менеджер HP по глобальной технической поддержке, проживающий в одном регионе с клиентом и обеспечивающий потребности отдела технической поддержки и управление эффективностью
- Индивидуальный план поддержки в соответствии с потребностями клиента в сфере бизнеса и ИТ
- Приоритетная поставка запасных частей, гарантирующая своевременное получение необходимых компонентов в более чем 60 странах мира
- Ежемесячные или ежеквартальные отчеты о качестве продукции и состоянии обслуживания, предназначенные для руководителей высшего звена, и постоянный мониторинг состояния инфраструктуры для оценки эффективности поддержки установленного оборудования

### Преимущества

- Заблаговременное обеспечение потребностей отдела технической поддержки и высокой эффективности его работы — вам не придется об этом заботиться
- Эффективные процессы, процедуры и средства отчетности для обеспечения бесперебойной работы бизнеса
- Комплексный подход к устранению неполадок и поддержка премиум-класса в филиалах и подразделениях организации в разных странах

## Характеристики услуги Priority Access

### Техническая поддержка, ориентированная на ИТ-специалистов

Услуга ориентирована на ИТ-специалистов, а не на конечных пользователей: эксперты проводят диагностику, минуя стандартные этапы устранения неполадок, благодаря чему продолжительность телефонных

разговоров со службой поддержки сокращается на 30%, что позволяет быстрее восстановить работоспособность вашего бизнеса.

### Глобальный охват

Единая служба поддержки, специалисты которой работают для вас в более чем 60 странах и говорят более чем на 20 языках мира. Сведения о странах, в которых действует данная услуга, см. в общем разделе для услуг Priority Services.

### Прямой доступ

Ваши ИТ-специалисты получают приоритетный доступ к специально обученным экспертам HP по бесплатной телефонной линии и уникальному ПИН-коду.

### Веб-средства управления заявками

Удобные веб-решения для отправки и отслеживания заявок, например HP Support Case Manager, с помощью которых можно круглосуточно подавать заявки в службу поддержки через Интернет.

## Характеристики услуги Priority Access Plus

### Услуга Priority Access

Услуга включает все указанные выше возможности услуги Priority Access.

### Управление проблемами

Клиенту предоставляется персональный эксперт по удаленной технической поддержке — единое контактное лицо, к которому клиент обращается в случае возникновения проблем, требующих особого внимания.

### Отчеты об эффективности поддержки

Отчеты для руководства и постоянный мониторинг состояния для оценки эффективности поддержки, а также ежеквартальные итоговые отчеты с планами корректирующих мероприятий.

## Характеристики услуги Priority Management

### Все возможности услуг Priority Access и Priority Access Plus

Услуга включает все указанные выше возможности услуги Priority Access и Priority Access Plus.

### Персональный менеджер

Клиенту предоставляется персональный менеджер HP по глобальной технической поддержке, проживающий в том же регионе, в обязанности которого входит обеспечение потребностей отдела технической поддержки клиента.

### Индивидуальный план поддержки

В рамках данной услуги персональный менеджер взаимодействует с руководством компании клиента и специалистами HP, чтобы получить полное представление о потребностях клиента в сфере бизнеса и ИТ, в том числе изучает и документирует географию присутствия, правоустанавливающие документы, соглашения об уровне обслуживания и конкретные инструкции по технической поддержке. Далее менеджер разрабатывает и внедряет индивидуальный план поддержки с учетом полученной информации.

### Управление проблемами

В рамках данной возможности клиенту предоставляется персональный эксперт по удаленной технической поддержке, в обязанности которого входит планирование и обеспечение потребностей отдела технической поддержки, в том числе отслеживание ключевых показателей эффективности и их сопоставление с целевыми показателями. Кроме того, менеджер регулярно выполняет анализ причин возникающих проблем, разрабатывает планы корректирующих мероприятий и устанавливает сроки устранения выявленных недостатков.

### Приоритетная поставка запасных частей

Что бы ни случилось, стихийное бедствие или обычная техническая неполадка, вы всегда получите приоритетный доступ к запасным частям, что позволит быстрее восстановить работоспособность системы для конечных пользователей. Кроме того, HP может прибегнуть к экстренным мерам поставки запчастей, в том числе к поставкам со складов для внутреннего пользования, ускоренной доставке с фабрики и закупкам через посредников.

### Управление эффективностью

В рамках данной возможности клиенту предоставляются отчеты для руководства с целью оценки качества уникальных продуктов и услуг клиента и постоянный мониторинг состояния для оценки эффективности поддержки установленного оборудования. Также осуществляется ежемесячная и ежеквартальная оценка показателей эффективности совместно с персональным менеджером HP по глобальной технической поддержке и создаются планы корректирующих мероприятий для устранения отклонений от целевых показателей, включающие сводку по выявленным проблемам и планы устранения их причин.

## Страны, в которых действуют услуги HP Priority Services

|                          |   |  |            |                   |
|--------------------------|---|--|------------|-------------------|
| <b>Северная Америка</b>  | Панама  | Китай                                  | Германия   | Польша            |
| Канада                   | Перу  | Малайзия                               | Греция     | Португалия        |
| США                      | Пуэрто-Рико                                   | Новая Зеландия                         | Дания      | Россия            |
| <b>Латинская Америка</b> | Уругвай                                       | Сингапур                               | Египет     | Саудовская Аравия |
| Аргентина                | Чили  | Тайвань                                | Израиль    | Словакия          |
| Бразилия                 | Эквадор                                       | Филиппины                              | Ирландия   | Словения          |
| Гватемала                | Венесуэла                                     | Южная Корея                            | Испания    | Турция            |
| Гондурас                 | <b>Азиатско-Тихоокеанский регион и Япония</b> | Япония                                 | Италия     | Финляндия         |
| Доминиканская Республика | Австралия                                     | Таиланд                                | Катар      | Франция           |
| Колумбия                 | Гонконг                                       | <b>Европа, Ближний Восток и Африка</b> | Люксембург | Чехия             |
| Коста-Рика               | Индия   | Австрия                                | Марокко    | Швейцария         |
| Мексика                  | Индонезия                                     | Австрия                                | Нигерия    | Швеция            |
| Никарагуа                |   | Бельгия                                | Нидерланды | ЮАР               |
|                          |   | Венгрия                                | Норвегия   | Великобритания    |
|                          |   |  | ОАЭ        |                   |

## Языки, поддерживаемые в рамках услуг Priority Services

Специалисты центров технической поддержки HP говорят на следующих языках:

|               |                        |               |               |          |
|---------------|------------------------|---------------|---------------|----------|
| Английский    | Китайский              | Корейский     | Португальский | Хинди    |
| Датский       | (кантонский диалект)   | Немецкий      | Русский       | Чешский  |
| Индонезийский | Китайский              | Нидерландский | Турецкий      | Шведский |
| Испанский     | (мандаринский диалект) | Норвежский    | Финский       | Японский |
| Итальянский   |                        | Польский      | Французский   |          |

## Сведения о заказе

Для получения дополнительных сведений об услугах Priority Services и о заказе этих услуг свяжитесь с местным представителем компании HP.

### Сведения о заказе продукта

| Артикулы для ПК | Описание   | Артикулы для принтеров | Описание  |
|-----------------|--|------------------------|---|
| U7C98E          | Услуга Priority Access для ПК сроком на 1 год <sup>2</sup>       | U1PB1E                 | Услуга Priority Access для принтеров сроком на 1 год <sup>2</sup>       |
| U7C99E          | Услуга Priority Access для ПК сроком на 3 года <sup>2</sup>      | U1PB2E                 | Услуга Priority Access для принтеров сроком на 3 года <sup>2</sup>      |
| U1PV6E          | Услуга Priority Access для ПК сроком на 4 года <sup>2</sup>      | U4ZX6E                 | Услуга Priority Access для принтеров сроком на 4 года <sup>2</sup>      |
| U1PV7E          | Услуга Priority Access для ПК сроком на 5 лет <sup>2</sup>       | U4ZX7E                 | Услуга Priority Access для принтеров сроком на 5 лет <sup>2</sup>       |
| U9DL9E          | Услуга Priority Access Plus для ПК сроком на 1 год <sup>3</sup>  | U9DB6E                 | Услуга Priority Access Plus для принтеров сроком на 1 год <sup>3</sup>  |
| U9DM0E          | Услуга Priority Access Plus для ПК сроком на 3 года <sup>3</sup> | U9DB7E                 | Услуга Priority Access Plus для принтеров сроком на 3 года <sup>3</sup> |
| U9DM1E          | Услуга Priority Access Plus для ПК сроком на 4 года <sup>3</sup> | U9DB8E                 | Услуга Priority Access Plus для принтеров сроком на 4 года <sup>3</sup> |
| U9DM2E          | Услуга Priority Access Plus для ПК сроком на 5 лет <sup>3</sup>  | U9DB9E                 | Услуга Priority Access Plus для принтеров сроком на 5 лет <sup>3</sup>  |
| U7D00E          | Услуга Priority Management для ПК сроком на 1 год <sup>4</sup>   | U1PB3E                 | Услуга Priority Management для принтеров сроком на 1 год <sup>4</sup>   |
| U7D01E          | Услуга Priority Management для ПК сроком на 3 года <sup>4</sup>  | U1PB4E                 | Услуга Priority Management для принтеров сроком на 3 года <sup>4</sup>  |
| U1PV8E          | Услуга Priority Management для ПК сроком на 4 года <sup>4</sup>  | U4ZX8E                 | Услуга Priority Management для принтеров сроком на 4 года <sup>4</sup>  |
| U1PB9E          | Услуга Priority Management для ПК сроком на 5 лет <sup>4</sup>   | U4ZX9E                 | Услуга Priority Management для принтеров сроком на 5 лет <sup>4</sup>   |

Дополнительные сведения см. по адресу [hp.com/go/priorityservices](http://hp.com/go/priorityservices)

Подписаться на обновления  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

Услуги HP регулируются условиями предоставления услуг HP, сообщаемыми Заказчику при оплате услуг. Заказчику могут предоставляться дополнительные права в соответствии с местным законодательством, и эти права никоим образом не затрагиваются условиями предоставления услуг HP и условиями ограниченной гарантии HP, предоставляемой на продукты HP.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. Сведения, приведенные в данном документе, могут быть изменены без предварительного уведомления. HP предоставляет только те гарантии на свои продукты и услуги, которые изложены в гарантийных обязательствах, прилагающихся к этим продуктам и услугам. Никакие сведения в данном документе не могут рассматриваться как дополнительные гарантийные обязательства. HP не несет ответственности за технические, редакционные и другие ошибки в данном документе.

