

HP Priority Services



Soporte global de TI confiable

Soporte clase empresarial que trabaja donde usted trabaja y habla en su idioma.



Servicio HP Priority Management



De profesional de TI a profesional de TI



Herramientas en línea



Global



Gerente de soporte asignado



Informes ejecutivos



Administración del desempeño

Es tiempo de optar por un soporte global de nivel empresarial

Para ayudar a optimizar el desempeño del área de TI de las empresas, los servicios HP priorizados, ofrecen una respuesta a sus necesidades de soporte de PC e impresoras a nivel empresarial. Al enfrentar los desafíos tecnológicos del día a día, los Servicios HP priorizados pueden ayudarlo a reducir la carga de trabajo de su equipo de Soporte de IT mediante la administración de todas las necesidades de soporte de la base instalada de PC, monitores e impresoras comerciales, proporcionando un Gerente de Soporte HP asignado a su empresa para administrar y planear proactivamente las necesidades de soporte de TI¹, así como la atención de ingenieros HP expertos en el Centro de Soluciones HP.

Cómo funciona

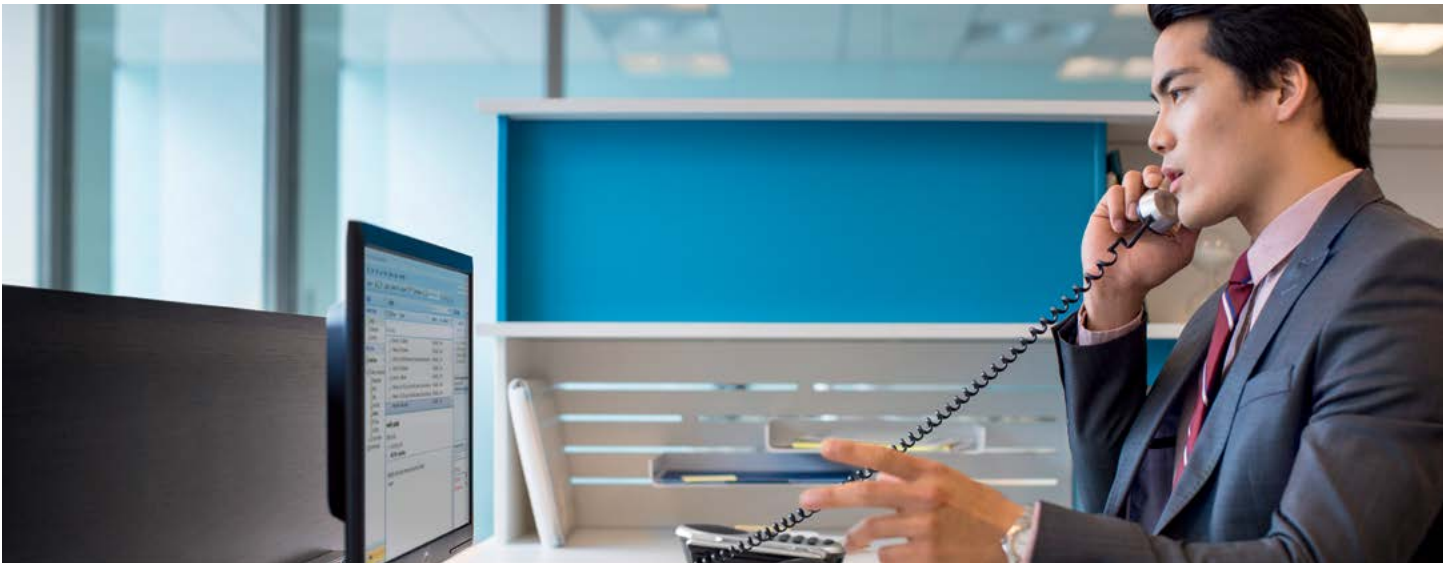
HP Priority Services es una solución de dos niveles (con plazos de servicio de 1 y 3 años) que incluye HP Priority Access y HP Priority Management.

El **Servicio HP Priority Access** ofrece lo siguiente:

- Infraestructura telefónica dedicada y menú de opciones simplificado.
- Acceso a ingenieros de soporte expertos.
- Acceso al portal Centro de Soluciones HP para registro y consulta de eventos de soporte.

El **Servicio HP Priority Management** ofrece lo siguiente:

- Recursos del Servicio de HP Acceso Priorizado.
- Asignación de un Gerente de Soporte de Cuenta.
- Priorización de la administración de órdenes de partes para la resolución de problemas de HW.



Servicio HP Priority Management



Facilita el soporte para las empresas



Experiencia de soporte superior al cliente



Productividad del help desk de TI mejorada



Relación de socio de TI confiable

HP Priority Access²

Acceso preferencial para sus necesidades de soporte y mejora de la productividad

HP comprende que las organizaciones necesitan una forma más directa de acceder a ingenieros de soporte expertos. Al ofrecer herramientas especiales de gestión de casos en línea, HP Priority Access, el portal Centro de Soporte HP disponible 13/5, HP aprovecha sus diagnósticos internos para reducir el tiempo de soporte telefónico, procesar las reparaciones con eficiencia y resolver los problemas más rápido.

Portal de Centro de Soporte HP

Registro de nuevos casos y actualización de casos existentes. Adjunte información de resolución de problemas, adicione comentarios y archivos, como pruebas o fotos, directamente a los casos existentes.

Consulta del estado de eventos de garantía

Registro de actividades realizadas por las áreas de soporte de HP para los casos actuales e históricos.

Recursos y beneficios

- Soporte global de ingeniero a ingeniero diseñado para los profesionales de TI, no para los usuarios finales.
- Acceso telefónico exclusivo para acceso directo mediante asignación de un número único, PIN.
- Acceso a especialistas en soporte especialmente capacitados en más de 63 países y 19 idiomas.
- Tiempos de llamada menores con soluciones basadas en diagnóstico del IT del Cliente.
- Sistema de administración de casos en línea para facilitar la comunicación y mejorar la productividad del área de los recursos de IT.

HP Priority Management³

Gerente de soporte al cliente global (GCSM) personal

Concentrado en sus necesidades actuales y futuras, HP ofrece todos los beneficios de HP Priority Access, más la asignación de un Gerente de Soporte para responder y administrar todas sus necesidades de soporte, y para proporcionar informes ejecutivos detallados.

Priorización de órdenes de partes que optimiza el tiempo de operación de los equipos HP mediante la priorización de administración de órdenes de partes para la resolución de problemas de HW.

Una experiencia de soporte superior completa responde proactivamente a las necesidades de información con monitoreo de desempeño, y reportes a nivel ejecutivo.

Recursos y beneficios

- Gerente de soporte al cliente asignado para las necesidades de soporte a nivel global.
- Plan de soporte personalizado que responde a las necesidades de negocios estratégicas y las necesidades de TI.
- Gestión de problemas completa y consistente y soporte superior en sucursales y oficinas remotas en muchos países.

Cobertura global

América del Norte

Canadá
Estados Unidos

América Latina

Argentina
Brasil
Chile
Colombia
Costa Rica
Ecuador
Guatemala
Honduras
México
Nicaragua
Panamá
Perú
Puerto Rico
Rep. Dominicana
Uruguay
Venezuela

APJ

Australia
China (CNC)
China (China Telecom)
Corea del Sur
Filipinas
Hong Kong
India
Indonesia
Japón
Malasia
Nueva Zelanda
Singapur
Tailandia
Taiwán

EMEA

África del Sur
Alemania
Arabia Saudita
Austria
Bélgica
Dinamarca
EAU

Egipto
Eslovaquia
Eslovenia
España
Finlandia
Francia
Grecia
Holanda
Hungria
Irlanda
Israel
Italia
Luxemburgo
Marruecos
Nigeria
Noruega
Polonia
Portugal
Qatar
República Checa
Rusia
Suecia
Suiza
Turquía

Información para ordenar los servicios

Para obtener más información o para solicitar los Servicios, póngase en contacto con un representante de ventas local de HP.

Tabla 1. Información para pedidos del producto

N° de identificación	Descripción
U7C98E	HP Priority Access PC por 1 año ²
U7C99E	HP Priority Access PC por 3 años ²
U7D00E	HP Priority Management PC por 1 año ³
U7D01E	HP Priority Management PC por 3 años ³
U1PB1E	HP Priority Access Print por 1 año ²
U1PB2E	HP Priority Access Print por 3 años ²
U1PB3E	HP Priority Management Print por 1 año ³
U1PB4E	HP Priority Management Print por 3 años ³

Suscríbase para recibir actualizaciones
hp.com/go/getupdated



Compartir con colegas



Calificar este documento

Conozca más en
hp.com/lar/servicios

1. Disponible sólo con HP Priority Management.

2. HP Priority Access requiere un mínimo de 250 dispositivos de PC HP y/o impresoras comerciales HP. La base instalada mínima de dispositivos debe estar cubierta por una garantía HP válida o un contrato de servicio de hardware extendido.

3. HP Priority Management requiere un mínimo de 1.000 dispositivos de PC HP y/o impresoras comerciales HP. La base instalada mínima de dispositivos debe estar cubierta por una garantía HP válida o un contrato de servicio de hardware extendido.

4. Los niveles de servicio y los tiempos de respuesta de los servicios HP Care Pack pueden variar de acuerdo con su ubicación geográfica. El servicio comienza en la fecha de compra del hardware. Se aplican restricciones y limitaciones. Para conocer más detalles, visite hp.com/go/cpc.

Los Servicios tecnológicos de HP se rigen por los términos y condiciones de los servicios aplicables de HP y por las condiciones de los servicios proporcionados o indicados a un cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos estatutarios adicionales de acuerdo con las leyes locales correspondientes, y dichos derechos no son de ninguna manera afectados por los términos y condiciones del servicio HP o la garantía limitada de HP suministrada con su producto HP.

© 2013-2015 HP Development Company, L.P. La información contenida en el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías para los productos y servicios HP se establecen en las declaraciones expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se hará responsable de errores técnicos o de edición ni de omisiones en el presente documento.

4AA4-7500SPL, Septiembre 2015, Rev.3

