

优先访问, 优先访问 Plus 和优先管理服务



优先服务, 部分惠普服务

主要服务功能

优先访问

- 您的 IT 帮助台代理可获得直接访问高水平远程支持代理的权限
- 通过内部分析, 减少帮助台电话通话时间, 从而有效进行维修和解决问题
- 在60个国家使用超过20种语言提供全球统一的服务体验
- 提供专属在线案例管理工具的访问权限

优先访问 Plus

- 包含优先访问服务的所有功能
- 提供一个专属的远程联络对象来管理您的支持需求
- 每季度提交一次性能报告

优先管理

- 包含优先访问服务的所有功能
- 提供一位位于您地理区域的惠普全球支持经理 - 一位指定的惠普支持专家, 作为单点联系对象来管理并积极规划您的全球服务需求
- 提供零件优先服务, 减少停工时间, 让您更快地重新投入工作
- 提供性能监控、管理级报告以及积极的支持方案, 从而提供优质的支持服务体验

服务概览

惠普优先服务, 旨在提升企业的IT表现, 与您的全球 IT 员工一同工作, 为您的组织提供优质的全球服务。惠普优先服务是 IT 支持型服务, 该服务将包括一名惠普全球支持经理, 他将积极主动地规划并管理您的IT支持需求, 并提供从技术到技术的支持, 以提高您的帮助台资源的效率。惠普将针对您的需求, 对您目前所面临的技术挑战提供服务和支持, 以便您的企业可以迅速恢复业务运营能力。

惠普优先服务适用于拥有 IT 帮助台的惠普商业客户。优先服务分为三个层级: (1) 优先访问¹ (2) 优先访问 Plus² 以及 (3) 优先管理服务³。优先访问服务提供连接到全球支持代理的高级访问服务以及先进的工具, 可加快满足您的支持需求并提高帮助台效率。优先访问 Plus 服务提供优先访问的所有服务功能, 同时还能够拥有高级支持代理, 获取有关安装基站的支持案例定期汇报, 以及专属的升级通道。优先管理服务除具有优先访问服务的所有功能外, 还将提供一名位于您地区的惠普全球支持经理, 他将负责监控并管理您的支持需求。

	优先访问	优先访问 Plus	优先管理
IT 技术支持设计	•	•	•
全球体验	•	•	•
直接访问	•	•	•
在线案例管理工具	•	•	•
指定支持联络方式		•	•
积极的支持计划			•
问题管理		•	•
零件优先			•
性能报告		•	•
性能管理			•

规格

表 1. 惠普优先访问功能

功能	服务提供说明
IT技术支持设计	该设计旨在支持IT专业人士, 而非终端用户。这一功能将充分利用客户的诊断内容, 绕过标准的故障排除步骤。与惠普标准远程支持相比, 该功能可将支持电话通话时间减少30%。
全球体验	此功能在超过60个国家提供超过20种语言的全球统一的服务体验。如需获取特定国家的信息, 请参阅“地理覆盖范围”部分(表4)。
直接访问	客户IT帮助台团队可以通过免费电话和唯一的PIN码优先获取经过专门培训的惠普IT支持专家。
在线案例管理工具	该功能可提供网络递交和跟踪方案的支持工具。惠普支持案例管理器(SCM)可提供全天候的访问服务, 使客户能够通过互联网提交并管理支持案例。其他访问信息将包含在客户购买服务时发送给客户的程序登陆信息中。

表 2. 惠普优先访问 Plus 功能

功能	服务提供说明
优先访问	本项服务包含表1中所列出的优先服务的所有功能。
指定支持联络方式	提供一位专属的远程支持专家来管理并应对客户的支持需求。
问题管理	提供一位专属的远程支持专家来管理并应对客户的支持需求。
性能报告	提供管理级的报告来评估客户独有的产品质量和服务状态。

表 3. 惠普优先管理功能

功能	服务提供说明
优先访问	本项服务包含表1、表2中所列出的惠普优先服务和惠普优先服务 Plus 的所有功能。
指定支持联络方式	<p>位于客户地区的惠普全球客户支持经理(GCSM)将被指派为客户提供服务, 负责满足其全球支持需求。</p> <p>惠普全球客户支持经理是经过高级培训的专业人士, 对于客户的业务及战略性 IT 需求有着全面的了解。全球客户支持经理与客户的总部位于同一地理区域, 他将参与客户的行政管理以及战略支持决策的制定工作。</p> <p>如果出现需要特别关注的问题, 全球客户支持经理将是客户与惠普的单点联系对象。在这一岗位上, 全球客户支持经理可以与惠普服务专家一起快速、有效地解决客户的独特需求。</p>
积极的支持计划	<p>惠普支持经理将与客户合作, 了解客户的业务及战略性 IT 需求, 然后设计并制定积极的支持计划, 满足客户的个性化需求。</p> <p>一旦客户购买了此项服务, 支持经理将与客户及惠普客户团队会面, 全面了解客户的业务及 IT 需求, 包括审阅并记录客户的地域覆盖、权利、服务等级协议以及特定的支持说明。</p>
问题管理	<p>此功能将提供一位指定的支持专家来积极管理并解决客户的支持需求和性能。</p> <p>惠普 GCSM 定期监控主要操作性能并根据客户的既定目标跟踪结果。通过定期更新客户信息, 该功能将提供全面的根本原因分析、纠正行动计划和问题解决时限。</p>

功能	服务提供说明
零件优先	无论客户是经历了自然灾害还是遇到了日常技术问题, 该功能都为客户提供积极的零件优先访问服务, 提高终端客户的正常运行时间。 一旦发生零件短缺的情况, 在库存可用的情况下, 要首先满足惠普管理客户的订单需求。此外, 支持团队还可以利用特殊的方法为这些客户获取库存, 其中包括但不限于内部库存采购、加快厂家交货以及从中间方购买的方式。
性能报告	该功能提供管理级别的报告来评估客户特定的产品质量、服务状态, 并通过定期的状态沟通来跟踪安装基站的支持健康状况。
性能管理	在功能中, 惠普全球支持经理将提供季度和季度审查, 概括各项性能指标。性能摘要季报所解决任何目标偏差问题的行动方案; 每月的开放式和封闭式提交报告包含问题汇总和根本原因行动计划。

表 4. 服务级别选项

选项	服务提供说明
期限	惠普优先服务的覆盖有效期分为1年期、3年期、4年期或者5年期。服务期限将在客户所选择的服务包的说明中标明。

服务条件

- 只有惠普或惠普授权的零售商售出的个人电脑和商务打印机产品以及惠普支持的产品具有资格; 该服务仅限于以下个人电脑产品: 台式机、笔记本电脑、工作站、销售点的零售产品、瘦客户端以及平板电脑。惠普显示器包含在台式机或工作站单元内。
- 客户必须具有有效的惠普保修证明或者任何接受此服务硬件的惠普扩展硬件服务合同。
- 惠普要求客户在购买惠普优先服务时, 需100%覆盖其在保修期内的惠普个人电脑和商务打印机单元的安装基站。
- 客户必须拥有 IT 部门或者客户授权的 IT 帮助台服务提供方, 为客户的终端用户遇到的惠普技术问题提供硬件诊断。只有客户的 IT 帮助台专业人士或客户授权的合作方 可以联系惠普优先服务部门提供支持服务。
- 购买优先访问服务的客户必须拥有一个至少有250台在保修期内的惠普个人电脑及/或商务打印机单元的安装基站。
- 购买优先管理服务的客户必须拥有一个至少有1000台在保修期内的惠普个人电脑及/或商务打印机单元的安装基站。
- 购买优先访问 Plus 服务的客户必须拥有一个至少有1000台在保修期内的惠普个人电脑单元的安装基站。

地理覆盖范围

表 4.地理覆盖范围

区域	国家
美洲	阿根廷、巴西、加拿大、智利、哥伦比亚、哥斯达黎加、多米尼加共和国、厄瓜多尔、危地马拉、洪都拉斯、墨西哥、尼加拉瓜、巴拿马、秘鲁、波多黎各、乌拉圭、美国、委内瑞拉
欧洲、中东、非洲	奥地利、比利时、捷克共和国、丹麦、埃及、芬兰、法国、德国、希腊、匈牙利、爱尔兰、以色列、意大利、卢森堡、摩洛哥、荷兰、尼日利亚、挪威、波兰、葡萄牙、卡塔尔、俄罗斯、沙特阿拉伯、斯洛伐克、斯洛文尼亚、南非、西班牙、瑞典、瑞士、土耳其、阿拉伯联合酋长国、英国
亚太地区和日本	澳大利亚、中国、香港、印度、印度尼西亚、日本、马来西亚、新西兰、菲律宾、韩国、新加坡、台湾、泰国

语言支持

惠普支持中心可支持下列语言: 马来语、广东话、捷克语、丹麦语、荷兰语、英语、芬兰语、法语、德语、北印度语、意大利语、日语、韩语、汉语、挪威语、波兰语、葡萄牙语、俄语、西班牙语、瑞典语和土耳其语。

客户责任

如果客户根据惠普的要求履行规定的责任, 惠普或惠普授权的服务供应商将 (一) 没有义务提供所述的服务或 (二) 在客户按当时有效的服务时间和材料费率支付服务费的前提下提供服务。

客户将:

- 对整个惠普安装基站进行精确估算, 并提供有效的惠普保修证明, 金牌服务或者硬件服务合同
- 在支持事件之前, 进行内部故障排除和诊断
- 发生支持事件时, 客户指定的联系人应:
 - 向惠普提供一切必要信息, 以便惠普确定服务的资格水平和提供及时、专业的服务
 - 执行惠普合理要求的其他行动, 帮助惠普确定或解决问题

服务限制

服务不包括以下活动 (非穷举):

- 没有有效的惠普保修证明金牌服务或者硬件服务合同的硬件 (“服务资格” 中注明的情况除外)
- 解决验证测试过程中遇到的硬件相关问题 (除非惠普保修证明或适用的惠普硬件支持协议包含此内容)
- 由于客户未能采纳任何由惠普向客户提供的系统修复、修补、补丁或修改从而需要得到的服务
- 由于客户未能采取由惠普事先建议的规避行为从而需要得到的服务
- 惠普认为, 由非惠普人员擅自尝试安装、维修、维护或修改硬件、固件或软件从而需要得到的服务
- 本文件未明确列出的服务

零件优先服务不适用于以下国家: 多明尼加共和国、厄瓜多尔、危地马拉、洪都拉斯、尼加拉瓜和乌拉圭。

一般条款/其他免责条款

- 惠普优先服务在购买此项服务后30日内开始生效。
- 如果客户提供的保修期内的设备的信息不准确或有欺诈成分, 惠普保留拒绝此项服务的权利。
- 惠普保留对客户有效期内的安装基站进行例行审核的权利, 确定接受服务的基站的准确规模。
- 惠普是否能提供这项服务取决于客户是否能充分、及时地与客户合作以及客户提供的资料 and 数据的准确性和完整性。
- 地理位置和语言有可能发生变化。

订购信息

如需获得更多信息或订购惠普优先服务, 请联系当地惠普销售代表。

表 5. 产品订购信息

个人电脑零件编号		打印零件编号	
U7C98E	1年优先访问	U1PB1E	1年优先访问
U7C99E	3年优先访问	U1PB2E	3年优先访问
U1PV6E	4年优先访问	U4ZX6E	4年优先访问
U1PV7E	5年优先访问	U4ZX7E	5年优先访问
U9DL9E	1年优先访问 Plus	U9DB6E	1年优先访问 Plus
U9DM0E	3年优先访问 Plus	U9DB7E	3年优先访问 Plus
U9DM1E	4年优先访问 Plus	U9DB8E	4年优先访问 Plus
U9DM2E	5年优先访问 Plus	U9DB9E	5年优先访问 Plus
U7D00E	1年优先管理	U1PB3E	1年优先管理
U7D01E	3年优先管理	U1PB4E	3年优先管理
U1PV8E	4年优先管理	U4ZX8E	4年优先管理
U1PV9E	5年优先管理	U4ZX9E	5年优先管理

了解更多信息

hp.com/go/priorityservices

- ¹ 优先访问需要有至少250个席位的惠普个人电脑以及/或者惠普商用打印机。设备最小安装基站需要有效的惠普保修证明或者惠普延长硬件服务合约。
- ² 优先访问 Plus 需要有至少1,000台设备的惠普个人电脑以及/或者惠普商用打印机。设备最小安装基站需要有效的惠普保修证明或者惠普延长硬件服务合约。
- ³ 优先管理需要有至少1,000台设备的惠普个人电脑以及/或者惠普商用打印机。设备最小安装基站需要有效的惠普保修证明或者惠普延长硬件服务合约。

订阅更新
hp.com/go/getupdated



与同事们分享



给本文评分

惠普服务依据适用惠普条款和服务条件, 或者在购买之时向客户指明。客户可能依据适用的当地法律享有额外的法定权利, 此类权利不受惠普服务条款与条件或者惠普产品所提供的有限质量保证的影响。

© 惠普公司版权所有2016此处包含的信息如有更改, 恕不另行通知。惠普产品与服务的全部保修内容在此类产品和服务附带的保修单中明确说明。本文中的任何内容均不构成附加的保修条款。惠普对本文中的技术性或编辑性错误或遗漏不承担任何责任。

