

Priority Access, Priority Access Plus és Priority Management szolgáltatások



Priority szolgáltatások a HP Care keretében

A szolgáltatás kiemelt jellemzői

Priority Access

- Az IT-ügyfélszolgálat szakemberei számára közvetlen kommunikációt tesz lehetővé magasan képzett, távoli támogatási szakemberekkel
- Csökkenti a telefonos segítségnyújtás időtartamát azáltal, hogy a belső diagnosztika felhasználásával hatékonyan dolgozza fel a javításokat és hárítja el a problémákat
- Világszerte több mint 60 országban és több mint 20 nyelven ugyanazt a minőségi szolgáltatást nyújtja
- Hozzáférést biztosít speciális online ügykezelési eszközökhöz

Priority Access Plus

- A Priority Access szolgáltatás valamennyi jellemzőjét tartalmazza
- Egyetlen kijelölt távoli kapcsolattartási pontot biztosít a támogatási igények kezeléséhez
- Tartalmazza a negyedévente elkészített teljesítményjelentést

Priority Management

- A Priority Access szolgáltatás valamennyi jellemzőjét tartalmazza
- Biztosít egy HP globális támogatási vezetőt a saját térségében – a kijelölt HP támogatási szakértő kizárólagos kapcsolattartóként kezeli és proaktív módon megtervezi globális támogatási igényeit
- Alkatrész-prioritási sorrendet biztosít az állásidő csökkentése és a zökkenőmentes munkavégzés mielőbbi visszaállítása érdekében
- Teljesítménykövetést, vezetői szintű jelentést és proaktív támogatástervezést biztosít a prémium szintű támogatási élmény érdekében

A szolgáltatás áttekintése

A Priority szolgáltatásokat úgy tervezték, hogy javítsák a vállalat IT-teljesítménymutatóját, és az informatikai szakértőkkel együttműködve prémium szintű globális támogatást biztosítsanak. A Priority szolgáltatások olyan IT támogatási szolgáltatások, amelyek tartalmaznak egy HP globális támogatási vezetőt, aki proaktív módon megtervezi és kezeli az Ön IT-támogatási szükségleteit, valamint közvetlen szakértői támogatást biztosít, így segítve az ügyfélszolgálat hatékonyságát. A HP a konkrét igényeire összpontosít, így olyan szolgáltatást és támogatást nyújt, amely megoldást jelent napjaink technológiai kihívásaira, és segít vállalatának gyorsan visszatérni a normál kerékvágásba.

A Priority szolgáltatások az IT-ügyfélszolgálattal rendelkező HP üzleti ügyfelek számára érhetőek el. A Priority szolgáltatások három szintje: (1) Priority Access,¹ (2) Priority Access Plus² és (3) Priority Management szolgáltatás.³ A Priority Access prémium szintű hozzáférést biztosít globális támogatási szakembereinkhez, és olyan fejlett eszközöket kínál, amelyekkel felgyorsíthatja a támogatást, és javíthatja az ügyfélszolgálat hatékonyságát. A Priority Access Plus biztosítja a Priority Access valamennyi funkcióját, emellett pedig magasan képzett támogatási szakemberek állnak rendelkezésre, rendszeres jelentéseket tesz hozzáférhetővé a támogatást igénylő problémákról a telepített bázison, valamint kijelölt ügytovábbítási útvonalat biztosít. A Priority Management szint a Priority Access valamennyi funkcióján felül egy HP globális támogatási vezetőt biztosít a térségében, aki proaktív módon követi és kezeli a támogatási szükségleteit.

| | Priority Access | Priority Access Plus | Priority Management |
|--|-----------------|----------------------|---------------------|
| A műszaki támogatás megtervezése az IT számára | • | • | • |
| Globális élmény | • | • | • |
| Közvetlen hozzáférés | • | • | • |
| Online ügykezelési eszközök | • | • | • |
| Kijelölt támogatási kapcsolattartó | | • | • |
| Proaktív támogatási terv | | | • |
| Problémakezelés | | • | • |
| Alkatrész-prioritási sorrend felállítása | | | • |
| Teljesítményjelentés | | • | • |
| Teljesítménykezelés | | | • |

Ismertetés

1. táblázat A Priority Access jellemzői

| Jellemző | Leírás |
|--|---|
| Az IT számára tervezett műszaki támogatás | Ez az IT-szakemberek (és nem a végfelhasználók) támogatására tervezett szolgáltatás felhasználja az ügyféldiagnosztikai eredményeket, megkerüli a normál hibaelhárítási lépéseket, és akár 30%-kal lerövidíti a hibaelhárítás idejét a normál HP távoli támogatáshoz képest. |
| Globális élmény | Globálisan egységes élmény több mint 60 országban és több mint 20 nyelven. Az adott országra vonatkozó konkrét információkat a „Földrajzi lefedettség” részben találja (5. táblázat). |
| Közvetlen hozzáférés | Az ügyfél IT-ügyfélszolgálati munkatársai egy ingyenesen hívható telefonszámon keresztül, egyedi PIN kód használatával elsőbbségi hozzáféréssel rendelkeznek a speciálisan képzett HP IT támogatási szakemberekhez. |
| Online ügykezelési eszközök | Ez a funkció webalapú beküldéssel és nyomkövetési megoldásokkal biztosít támogatást. A HP esettámogatási vezető (Support Case Manager – SCM) a hét minden napján, a nap 24 órájában elérhető, és lehetővé teszi, hogy az ügyfél az interneten keresztül jelezze a problémát és kezelje az ügyet. További információt a vásárlást követően az ügyfélnek megküldött programtájékoztatóban talál. |

2. táblázat A Priority Access Plus jellemzői

| Jellemző | Leírás |
|---|---|
| Priority Access | Ez a szolgáltatás tartalmazza a Priority Access valamennyi jellemzőjét (lásd 1. táblázat). |
| Kijelölt támogatási kapcsolattartó | Ez a szolgáltatás egy kijelölt, távoli támogatási szakértőt biztosít, aki kezeli és megoldja az ügyfél támogatási igényeit. |
| Problémakezelés | Ez a szolgáltatás egy kijelölt, távoli támogatási szakértőt biztosít, aki kezeli és megoldja az ügyfél támogatási igényeit. |
| Teljesítményjelentés | Ennek a funkciónak a keretében a vezetői szintű jelentések felméri az ügyfél egyedi termékminőségét és szolgáltatási állapotát. |

3. táblázat. A Priority Management jellemzői

| Jellemző | Leírás |
|---|---|
| Priority Access | Ez a szolgáltatás tartalmazza a Priority Access és a Priority Access Plus valamennyi jellemzőjét (lásd 1. és 2. táblázat). |
| Kijelölt támogatási kapcsolattartó | Az ügyfél számára kijelölnek egy HP globális ügyféltámogatási vezetőt (Global Customer Support Manager – GCSM) a saját térségében, aki a globális támogatási igények teljesítéséért felel. A GCSM egy magasan képzett szakember, aki alaposan ismeri az ügyfél vállalatát és stratégiai IT-szükségeit. A GCSM ugyanabban a földrajzi régióban található, mint az ügyfél központi irodája, az ügyfél felsővezetésével összehangoltan dolgozik, és stratégiai fontosságú támogatási döntéseket hoz. Ha felmerül egy különleges figyelmet igénylő probléma, a GCSM lesz az ügyfél kizárólagos HP-kapcsolattartója. Ebben a beosztásban a GCSM össze tudja hangolni a HP szervizszakembereit, hogy gyorsan és hatékonyan tegyenek eleget az ügyfél egyedi követelményeinek. |
| Proaktív támogatási terv | Az ügyféllel együttműködve egy HP támogatási vezető felméri az ügyfél informatikai szükségleteit üzleti és stratégiai szempontból, majd az ügyfél igényeire szabva összeállít és gyakorlatba ültet egy proaktív támogatási tervet. Azt követően, hogy az ügyfél megvásárolja a szolgáltatást, a támogatási vezető találkozik az ügyféllel és a HP-kapcsolattartó csapatával, hogy mélyreható ismereteket szerezzen az ügyfél vállalatáról és informatikai szükségleteiről, ideértve többek között az ügyfél földrajzi kiterjedtségének áttekintését és dokumentációját, a jogosultságokat, a szolgáltatói szerződéseket és a konkrét támogatási utasításokat. |
| Problémakezelés | A szolgáltatás keretében egy kijelölt támogatási szakértőt biztosítanak, aki proaktív módon kezeli az ügyfél támogatási igényeit és teljesítményét. A HP GCSM rendszeresen megvizsgálja a fontos műveleti teljesítményjelzőket, és összeveti az eredményeket az ügyfél által megállapított célértékekkel. Az ügyféllel történő rendszeres egyeztetések során a szolgáltatásnak köszönhetően kirajzolódik egy alapos okfeltáró elemzés, javító művelettervekkel és megoldási ütemtervvel együtt. |

| Jellemző | Leírás |
|---|--|
| Alkatrész-prioritási sorrend felállítása | <p>Akár egy természeti katasztrófáról, akár hétköznapi műszaki meghibásodásról van szó, ez a szolgáltatás proaktív rangsorolt hozzáférést biztosít az ügyfél számára olyan alkatrészekhez, amelyek javítják a végfelhasználó hasznos munkára fordított idejét.</p> <p>Alkatrészhiány esetén a HP Priority Management ügyfelek rendeléseit teljesítik először, amint a készlet elérhető. Emellett a támogatási csapatok rendkívüli módszereket is bevetnek annak érdekében, hogy az adott alkatrészt beszerezzék ezen ügyfelek számára, ideértve többek között a belső készletből történő beszerzést, a gyárból történő gyorsított beszerzést, illetve a közvetítőn keresztül történő beszerzést.</p> |
| Teljesítményjelentés | Ez a szolgáltatás vezetői szintű jelentéseket biztosít, amelyek felméri az ügyfél egyedi termékminőségét és szolgáltatási állapotát, valamint rendszeres állapotközleményekkel követi nyomon a telepített bázisának támogatási állapotát. |
| Teljesítménykezelés | A szolgáltatás keretében havi és negyedéves jelentéseket állítanak össze a HP globális támogatási vezetőjével, amelyben áttekintik a teljesítménymérőket. A negyedéves teljesítményösszegző jelentések műveletterveket is tartalmaznak a célkitűzésektől való eltérések korrigálására; a havi nyitott és zárt ügytovábbítások problémaösszegzést és okfeltáró művelettervet tartalmaznak. |

4. táblázat Szolgáltatásszintű opciók

| Opció | A szolgáltatás jellemzői |
|------------------|---|
| Időtartam | A Priority szolgáltatások 1, 3, 4 és 5 éves időtartamra vehetők igénybe. A lefedettség időtartama a kiválasztott csomag leírásában található. |

Jogosultság a szolgáltatás igénybevételére

- A szolgáltatás igénybevételére kizárólag a HP számítógép- és üzleti célú nyomtatótermékei, illetve a HP vagy egy hivatalos HP viszonteladó által forgalmazott, HP által támogatott termékek jogosultak; a szolgáltatás az alábbi számítógépekre korlátozódik: asztali számítógépek, noteszgépek, munkaállomások, kiskereskedelmi POS-termékek, vékony kliensek és táblagépek.
- Az ügyfélnek érvényes HP-jótállással, Care Pack vagy hardverszolgáltatási szerződéssel kell rendelkeznie arra a termékre, amelyre a jelen szolgáltatást igénybe kívánja venni.
- A HP előírja, hogy a Priority szolgáltatások megvásárlásakor a jótállás alatt telepített teljes HP számítógép- és üzleti célú nyomtatóbázisra lefedettséget vásároljanak.
- Az ügyfélnek rendelkeznie kell egy IT-részleggel vagy egy, az ügyfél által jóváhagyott HP-számítógépből biztosító szolgáltatóval, amely elvégzi a hardverdiagnosztikát az ügyfél végfelhasználóinak HP műszaki problémái esetén. A Priority szolgáltatásokkal kizárólag az ügyfél vagy az ügyfél által jóváhagyott partner informatikai ügyfélszolgálati szakértője veheti fel a kapcsolatot.
- A Priority Access szolgáltatást megvásárló ügyfeleknek legalább 250, jótállás alatt álló HP-számítógépből és/vagy üzleti célú nyomtatóból álló, jótállás alatti, telepített bázissal kell rendelkezniük.
- A Priority Management szolgáltatást megvásárló ügyfeleknek legalább 1000, jótállás alatti HP-számítógépből és/vagy üzleti célú nyomtatóból álló, telepített bázissal kell rendelkezniük.
- A Priority Access Plus szolgáltatást megvásárló ügyfeleknek legalább 1000, jótállás alatt álló HP-számítógépből álló, telepített bázissal kell rendelkezniük.

Földrajzi lefedettség

5. táblázat Földrajzi lefedettség

| Régió | Országok |
|--|--|
| Amerikai kontinens | Argentína, Brazília, Chile, Costa Rica, Dominikai Köztársaság, Ecuador, Egyesült Államok, Guatemala, Honduras, Kanada, Kolumbia, Mexikó, Nicaragua, Panama, Peru, Puerto Rico, Uruguay, Venezuela |
| Európa, Közel-Kelet és Afrika | Ausztria, Belgium, Csehország, Dánia, Dél-afrikai Köztársaság, Egyesült Arab Emírségek, Egyesült Királyság, Egyiptom, Finnország, Franciaország, Görögország, Hollandia, Írország, Izrael, Katar, Lengyelország, Luxemburg, Magyarország, Marokkó, Németország, Nigéria, Norvégia, Olaszország, Oroszország, Portugália, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szaúd-Arábia, Szlovákia, Szlovénia, Törökország |
| Ázsia csendes-óceáni térsége és Japán | Ausztrália, Dél-Korea, Fülöp-szigetek, Hongkong, India, Indonézia, Japán, Kína, Malajzia, Szingapúr, Tajvan, Thaiföld, Új-Zéland |

Támogatott nyelvek

A HP támogatási központok az alábbi nyelveken nyújtanak szolgáltatást: bahasa, kantoni, cseh, dán, holland, angol, finn, francia, német, hindi, olasz, japán, koreai, mandarin, norvég, lengyel, portugál, orosz, spanyol, svéd és török.

Az ügyfél kötelezettségei

Ha az ügyfél nem teljesíti előírt kötelezettségeit, a HP-nak jogában áll úgy dönteni, hogy a HP vagy a HP által felhatalmazott szolgáltató a) nem köteles a szolgáltatásnak a leírt módon történő biztosítására, vagy b) az ügyfél költségén tegyen eleget ezeknek a szolgáltatásoknak, a megfelelő óra- és anyagdíjakat figyelembe véve.

Az ügyfél kötelessége:

- Pontos becslést adni a teljes, érvényes HP-jótállással, Care Pack vagy hardverszolgáltatási szerződéssel rendelkező, telepített HP-bázisról
- Mielőtt támogatást kérne, belső hibaelhárítást és diagnosztikát végezni
- A támogatási folyamat során az alábbiakat megkövetelni az ügyfél által kijelölt támogatási kapcsolattartótól:
 - Adjon meg minden információt, amire a HP-nak szüksége van ahhoz, hogy gyors és professzionális támogatást nyújtson, illetve lehetővé tegye a HP számára annak felmérését, hogy milyen szintű támogatás vehető igénybe
 - A HP kérésére végezzen el minden más tevékenységet, ami szükséges ahhoz, hogy a HP beazonosítsa vagy megoldja a problémákat

A szolgáltatás korlátozásai

A szolgáltatás nem terjed ki többek között az alábbiakra:

- Érvényes HP-jótállás, Care Pack vagy hardverszolgáltatási szerződés nélküli hardver (kivéve a Jogosultság a szolgáltatás igénybevételére című részben leírtakat)
- Az ellenőrző tesztfolyamat során észlelt, hardverrel kapcsolatos problémák megoldása, kivéve, ha azokra vonatkozóan egy aktív HP-jótállás vagy egy érvényes HP hardvertámogatási szerződés van érvényben
- Amiatt szükségessé vált szolgáltatások, hogy az ügyfél elmulasztott elvégezni valamilyen rendszerjavítást, alkalmazni egy javítókészletet, vagy elvégezni a HP által az ügyféltől kért módosításokat
- Amiatt szükségessé vált szolgáltatások, hogy az ügyfél elmulasztotta elvégezni a HP által korábban javasolt elkerülő műveleteket
- A HP megítélése szerint amiatt szükségessé vált szolgáltatások, hogy egy jogosulatlan, nem a HP alkalmazásában álló személy telepítéseket, javításokat, karbantartást vagy módosítást próbált végezni a hardveren, firmware-en vagy szoftveren
- A jelen dokumentumban egyértelműen fel nem tüntetett szolgáltatások

Az alkatrész-prioritás nem érhető el a következő országokban: Dominikai Köztársaság, Ecuador, Guatemala, Honduras, Nicaragua és Uruguay.

Általános rendelkezések/egyéb kivételek

- A Priority szolgáltatások aktiválási folyamata a vásárlást követő 30 napon belül indul.
- A HP fenntartja a jogot, hogy megtagadja a szolgáltatást, amennyiben az ügyfél pontatlan vagy félrevezető információt ad a saját, jótállás alatt álló, telepített bázisáról.
- A HP fenntartja a jogot, hogy rutinellenőrzéseket hajtson végre az ügyfél jótállás alatt álló, telepített bázisán, és ellenőrizze, hogy a flotta mérete megfelelően van-e értékelve.
- A HP abban az esetben tudja biztosítani a szolgáltatást, ha az ügyfél teljes mértékben és pontosan együttműködik a HP-val, és pontos, hiánytalan információkat és adatokat biztosít a HP számára.
- A földrajzi lefedettség és a nyelvek változhatnak.

Rendeléssel kapcsolatos információ

További információért, illetve a Priority szolgáltatások megrendelése végett forduljon a helyi HP-képviselőhöz.

6. táblázat A termék rendelési adatai

| Számítógép-cikkszámok | | Nyomtatócikkszámok | |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------|-----------------------------|
| U7C98E | 1 éves Priority Access | U1PB1E | 1 éves Priority Access |
| U7C99E | 3 éves Priority Access | U1PB2E | 3 éves Priority Access |
| U1PV6E | 4 éves Priority Access | U4ZX6E | 4 éves Priority Access |
| U1PV7E | 5 éves Priority Access | U4ZX7E | 5 éves Priority Access |
| U9DL9E | 1 éves Priority Access Plus | U9DB6E | 1 éves Priority Access Plus |
| U9DM0E | 3 éves Priority Access Plus | U9DB7E | 3 éves Priority Access Plus |
| U9DM1E | 4 éves Priority Access Plus | U9DB8E | 4 éves Priority Access Plus |
| U9DM2E | 5 éves Priority Access Plus | U9DB9E | 5 éves Priority Access Plus |
| U7D00E | 1 éves Priority Management | U1PB3E | 1 éves Priority Management |
| U7D01E | 3 éves Priority Management | U1PB4E | 3 éves Priority Management |
| U1PV8E | 4 éves Priority Management | U4ZX8E | 4 éves Priority Management |
| U1PV9E | 5 éves Priority Management | U4ZX9E | 5 éves Priority Management |

További információ:

hp.com/go/priorityservices

- ¹ A Priority Access szolgáltatás igénybevételéhez legalább 250 készülékből álló HP számítógép- és/vagy üzleti célú nyomtatóbázisra van szükség. A telepített készülékbázisra érvényes HP-jótállásnak vagy HP kiterjesztett hardverszolgáltatási szerződésnek kell érvényben lennie.
- ² A Priority Access Plus igénybevételéhez legalább 1000 készülékből álló HP számítógép- és/vagy üzleti célú nyomtatóbázisra van szükség. A telepített készülékbázisra érvényes HP-jótállásnak vagy HP kiterjesztett hardverszolgáltatási szerződésnek kell érvényben lennie.
- ³ A Priority Management igénybevételéhez legalább 1000 készülékből álló HP számítógép- és/vagy üzleti nyomtatóbázisra van szükség. A telepített készülékbázisra érvényes HP-jótállásnak vagy HP kiterjesztett hardverszolgáltatási szerződésnek kell érvényben lennie.

Iratkozzon fel a friss hírekre
hp.com/go/getupdated

A HP-szolgáltatásokra vonatkozóan az érvényes HP szolgáltatási feltételek vannak érvényben, amelyekről az ügyfelet a vásárlással egy időben tájékoztatják. Emellett az ügyfelet további törvényes jogok is megilletik a helyi törvények értelmében, és ezekre a jogokra semmilyen kihatással nincsenek a HP-termék mellé biztosított HP korlátozott jótállás HP szolgáltatási feltételei.

© Copyright HP Development Company, L.P., 2013-2016. Az itt szereplő információk előzetes értesítés nélkül változhatnak. A HP-termékekre és -szolgáltatásokra vonatkozó jótállás minden esetben az adott termék vagy szolgáltatás jótállási dokumentumában foglaltak szerint érvényes. Az itt szereplő információk semmilyen tekintetben nem minősülnek kiegészítő jótállásnak. A HP nem tehető felelőssé a jelen dokumentumban esetleg előforduló technikai vagy szerkesztési hibákért, illetve hiányosságokért.

4AA4-7521HUE, 2016. március, 4. vált.

