

Öncelikli Erişim, Ekstra Öncelikli Erişim ve Öncelik Yönetimi Hizmetleri



Öncelik Hizmetleri, HP Care'in bir parçasıdır

Hizmetin öne çıkan özellikleri

Öncelikli Erişim

- BT yardım masası personelinizin, son derece becerikli uzaktan destek temsilcilerine doğrudan erişmesine olanak verir
- Onarımları verimli bir biçimde yürütmek ve sorunları gidermek için dahili teşhis koyma hizmetinden faydalanma imkânı sunarak yardım masası telefon görüşmelerinin süresini kısaltır
- 60'ın üzerinde ülkede ve 20'den fazla dilde yararlanılabilen küresel düzeyde tutarlı bir deneyim sunar
- Online olay yönetimi araçlarına özel erişim olanağı sunar

Ekstra Öncelikli Erişim

- Öncelikli Erişim Hizmeti'nin tüm özelliklerini içerir
- Destek ihtiyaçlarınızı yönetmek için, özel bir uzaktan destek iletişim sorumlusu görevlendirilir
- Üç aylık performans raporları sunar

Öncelik Yönetimi

- Öncelikli Erişim Hizmeti'nin tüm özelliklerini içerir
- Coğrafi bölgenizde bir HP küresel destek yöneticisi bulunmasını sağlar. Atanan HP destek uzmanı, küresel destek ihtiyaçlarınızı yönetmede ve proaktif bir biçimde planlamada tek iletişim noktası olarak görev yapar
- Kesinti süresini kısaltmak ve çalışmaya daha hızlı geri dönmenizi sağlamak için parçaların önceliklendirilmesini sağlar
- Birinci sınıf bir destek deneyimi için performans izleme, yönetici düzeyinde raporlama ve proaktif destek planlama olanakları sunar

Hizmete genel bakış

Öncelik Hizmetleri, dünya çapında BT personelinizle birlikte çalışarak ve kuruluşunuza üst düzey küresel destek sunarak kurumsal BT performansınızı geliştirmek üzere tasarlanmıştır. Öncelik Hizmetleri, BT destek ihtiyaçlarınızı proaktif olarak planlayıp yöneten ve yardım masası kaynaklarınızın verimliliğini ve etkinliğini geliştirmenize yardımcı olmak için teknisyenden teknisyene destek sağlayan bir HP Küresel Destek Yöneticisi içeren BT destek hizmetleridir. HP, gereksinimlerinize odaklanarak, bugün karşılaştığınız teknolojik zorlukları giderip şirketinizin hızlı bir şekilde çalışır duruma gelmesini sağlayacak şekilde tasarlanan hizmet ve destekler sunar.

HP Öncelik Hizmetleri, BT yardım masaları olan HP ticari müşterileri tarafından kullanılabilir. Öncelik Hizmetleri üç düzeyde sunulur: (1) Öncelikli Erişim Hizmeti¹, (2) Ekstra Öncelikli Erişim Hizmeti² ve (3) Öncelik Yönetimi Hizmeti³. Öncelikli Erişim Hizmeti, Global Destek Görevlilerine birinci sınıf erişim sağlar ve destek ihtiyaçlarınızı karşılamak ve yardım masası üretkenliğinizi geliştirmek için gelişmiş araçlar sunar. Ekstra Öncelikli Erişim Hizmeti, Öncelikli Erişim Hizmeti'nin tüm özelliklerine ek olarak, üst seviye destek görevlilerine erişim olanağı, kurulu altyapınıza yönelik destek olaylarına ilişkin düzenli raporlama ve size tahsis edilmiş bir sorun bildirme kanalı sunar. Öncelik Yönetimi Hizmeti, Öncelikli Erişim Hizmeti'nin tüm özelliklerine ek olarak bölgenizde bulunan ve destek ihtiyaçlarınızı izleyip yöneten bir HP Global Destek Yöneticisi sağlar.

	Öncelikli Erişim	Ekstra Öncelikli Erişim	Öncelik Yönetimi
BT için Tasarlanmış Teknik Destek	•	•	•
Global Deneyim	•	•	•
Doğrudan Erişim	•	•	•
Online Olay Yönetimi Araçları	•	•	•
Özel Destek İletişim Sorumlusu		•	•
Proaktif Destek Planı			•
Sorun Yönetimi		•	•
Parça Önceliklendirme			•
Performans Raporları		•	•
Performans Yönetimi			•

Özellikler

Tablo 1. Öncelikli Erişim özellikleri

Özellik	Hizmet koşulları
BT için Tasarlanmış Teknik Destek	Son kullanıcılardan çok BT uzmanlarını destekleyecek şekilde tasarlanan bu özellik, standart sorun giderme adımlarını atlayarak, HP'nin standart uzaktan destek hizmetine göre %30'a kadar daha kısa destek çağrı süreleri sağlamak için Müşteri'nin sorunlarının teşhisine destek sağlar.
Global Deneyim	Bu özellik, 60'ın üzerinde ülkede ve 20'den fazla dilde küresel düzeyde tutarlı bir deneyim sunar. Tekil ülkelerle ilgili bilgi için "Coğrafi kapsam" bölümüne (tablo 4) bakın.
Doğrudan Erişim	Müşteri'nin BT yardım masası ekiplerine, ücretsiz bir numara ve benzersiz bir PIN aracılığıyla özel eğitilmiş HP BT hizmeti uzmanlarına önceliklendirilmiş erişim olanağı sunulur.
Online Olay Yönetimi Araçları	Bu özellik, web tabanlı gönderim ve izleme çözümleri içeren destek araçları sunar. HP Destek Olayı Yöneticisi (SCM), 7x24 erişim olanağı sunar ve Müşteri'nin destek olaylarını İnternet üzerinden göndermesine ve yönetmesine olanak tanır. İlave erişim bilgileri, satış sonrası müşteriye gönderilen programa başlangıç bilgileri içerisinde yer almaktadır.

Tablo 2. Ekstra Öncelikli Erişim özellikleri

Özellik	Hizmet koşulları
Öncelikli Erişim	Bu hizmet, Tablo 1'de listelenen, Öncelikli Erişim'e ait tüm özellikleri içerir.
Özel Destek İletişim Sorumlusu	Bu özellik, Müşteri'nin destek ihtiyaçlarını yönetmek ve karşılamak için özel olarak görevlendirilmiş bir destek uzmanına erişme olanağı sunar.
Sorun Yönetimi	Bu özellik, Müşteri'nin destek ihtiyaçlarını yönetmek ve karşılamak için özel olarak görevlendirilmiş bir destek uzmanına erişme olanağı sunar.
Performans Raporları	Bu özellik, Müşteri'ye özgü ürün kalitesi ve hizmet durumu şartlarını değerlendiren, yönetici düzeyinde raporlama sunar.

Tablo 3. Öncelik Yönetimi özellikleri

Özellik	Hizmet koşulları
Öncelikli Erişim	Bu hizmet, Tablo 1 ve 2'de listelenen, Öncelikli Erişim'e ve Ekstra Öncelikli Erişim'e ait tüm özellikleri içerir.
Özel Destek İletişim Sorumlusu	Müşteri'ye, bulunduğu bölgede konumlandırılmış ve global destek ihtiyaçlarını karşılamaktan sorumlu olan bir HP Global Müşteri Destek Yöneticisi (GCSM) tayin edilecektir. GCSM, Müşteri'nin iş ve stratejik BT ihtiyaçları konusunda kapsamlı bilgi ve kavrayışa sahip olan, ileri düzeyde eğitim görmüş bir uzmandır. GCSM, Müşteri'nin yönetim merkezinin bulunduğu coğrafi bölgede konumlanır, Müşteri'nin yönetim kademesiyle yakın bir iletişim halindedir ve stratejik destek kararları alır. Özel ilgi gerektiren bir sorun ortaya çıktığında, GCSM Müşteri'nin HP bünyesindeki tek iletişim noktası olarak çalışacaktır. GCSM bu görevinde, Müşteri'nin özel gereksinimlerini hızla ve etkili bir biçimde karşılamak için HP'nin hizmet uzmanlarıyla iş birliği halinde çalışabilir.
Proaktif Destek Planı	Bir HP Destek Yöneticisi, Müşteri'nin faaliyetlerini ve stratejik BT gereksinimlerini anlamak için Müşteri ile birlikte çalışır ve ardından Müşteri'nin ihtiyaçlarına göre hazırlanmış bir proaktif destek planı geliştirir ve uygular. Müşteri bu hizmeti satın aldıktan sonra Destek Yöneticisi; Müşteri'nin coğrafi ayak izi, yetkiler, hizmet düzeyi sözleşmeleri ve özel destek talimatları üzerinde incelemeler yapmak ve bunlarla ilgili belgeler hazırlamak da dahil olmak üzere, Müşteri'nin işi ve BT ihtiyaçları hakkında kapsamlı bilgi edinmek için Müşteri ve HP müşteri ekibiyle bir araya gelir.
Sorun Yönetimi	Bu özellik, Müşteri'nin destek ve performans ihtiyaçlarını proaktif bir biçimde yönetmek ve karşılamak için görevlendirilmiş bir destek uzmanı sunar. HP GCSM, önemli faaliyet performans göstergelerini düzenli olarak izler ve elde ettiği sonuçları Müşteri'nin önceden belirlenmiş hedefleriyle karşılaştırır.

Özellik	Hizmet koşulları
Parça Önceliklendirme	Müşteri ister doğal bir afet yaşamış ister günlük teknik sorunlardan biriyle karşı karşıya kalmış olsun, bu özellik Müşteri'ye son kullanıcı çalışma süresini iyileştiren parçalara proaktif olarak önceliklendirilmiş erişim olanağı sunar. Kısa süreli bir kesinti durumunda, envanter hazır hale geldiği anda HP Öncelik Yönetimi Müşterilerinin siparişleri öncelikli olarak karşılanacaktır. Ayrıca, destek ekipleri bu Müşterilerin ihtiyaç duyduğu envanteri edinmek için, dahili envanter edinme, hızlandırılmış fabrika teslimatı ve komisyondan edinme dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere çeşitli olağan dışı yöntemler kullanabilir.
Performans Raporları	Bu özellik, Müşteri'ye özgü ürün kalitesi ve hizmet durumu şartlarını değerlendiren, yönetici düzeyinde raporların yanı sıra, kurulu altyapısının destek bakımından sağlık durumunu incelemeyi amaçlayan düzenli durum bildirimleri sunar.
Performans Yönetimi	Bu özellik, performans ölçümlerini yeniden değerlendirmek için HP global destek yöneticisiyle aylık ve üç aylık incelemeler sunar. Üç aylık performans özet raporları, hedeflerden sapmalara yanıt üretmek için eylem planları sunar; aylık açık ve kapalı raporlamalar, sorun özeti ve sebep-sonuç eylem planları içerir.

Tablo 4. Hizmet düzeyi seçenekleri

Seçenek	Hizmet koşulları
Süre	Öncelik Hizmetleri, 1, 3, 4 veya 5 yıl kapsam sürelerine sahiptir. Kapsam süresi seçilen paketin açıklama bölümünde belirtilir.

Hizmete uygunluk

- Yalnızca HP bilgisayar ve ticari yazıcı ürünleri ile HP veya HP yetkili satıcısı tarafından satılan HP destekli ürünler hizmete uygundur; hizmet şu HP ürünleriyle sınırlıdır: masaüstü ve dizüstü bilgisayarlar, iş istasyonları, perakende satış noktası ürünleri, ince istemciler ve tabletler. HP monitörler, masaüstü bilgisayar veya iş istasyonu birimine dahildir.
- Herhangi bir donanımın bu hizmeti alabilmesi için müşterinin geçerli bir HP garantisi, Care Pack hizmeti veya donanım hizmeti sözleşmesi olmalıdır.
- Müşterilerin HP Öncelik Hizmetleri satın alabilmesi için, HP bilgisayar ve ticari yazıcı birimlerinden oluşan kurulu altyapısının yüzde 100'ünün garanti kapsamında olması gerekir.
- Müşteri'nin son kullanıcı HP teknik sorunlarının donanım teşhis koyma hizmetini yürüten bir BT birimi veya Müşteri tarafından yetkilendirilmiş bir BT yardım masası hizmet sağlayıcısı olmalıdır. Yalnızca Müşteri'nin BT yardım masası uzmanının veya Müşteri tarafından yetkilendirilmiş iş ortağının BT yardım masası uzmanlarının destek için HP Öncelik Hizmetleri ile iletişim kurmasına izin verilecektir.
- Öncelikli Erişim Hizmeti satın alan Müşterilerin en az 250 adet garanti kapsamında HP bilgisayar ve/veya ticari yazıcı biriminden oluşan bir kurulu altyapısı bulunmalıdır.
- Öncelik Yönetimi Hizmeti satın alan müşterilerin en az 1000 adet garanti kapsamında HP bilgisayar ve/veya ticari yazıcı biriminden oluşan bir kurulu altyapısı bulunmalıdır.
- Ekstra Öncelikli Erişim Hizmeti satın alan müşterilerin en az 1000 adet garanti kapsamında HP bilgisayar biriminden oluşan bir kurulu altyapısı bulunmalıdır.

Coğrafi kapsam

Tablo 5. Coğrafi kapsam

Bölge	Ülkeler
Güney ve Kuzey Amerika	Arjantin, Brezilya, Kanada, Şili, Kolombiya, Kosta Rika, Dominik Cumhuriyeti, Ekvador, Guatemala, Honduras, Meksika, Nikaragua, Panama, Peru, Porto Riko, Uruguay, Amerika Birleşik Devletleri, Venezuela
Avrupa, Orta Doğu ve Afrika	Avusturya, Belçika, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Mısır, Finlandiya, Fransa, Almanya, Yunanistan, Macaristan, İrlanda, İsrail, İtalya, Lüksemburg, Fas, Hollanda, Nijerya, Norveç, Polonya, Portekiz, Katar, Rusya, Suudi Arabistan, Slovakya, Slovenya, Güney Afrika, İspanya, İsveç, İsviçre, Türkiye, Birleşik Arap Emirlikleri, Birleşik Krallık
Asya Pasifik ve Japonya	Avustralya, Çin, Hong Kong, Hindistan, Endonezya, Japonya, Malezya, Yeni Zelanda, Filipinler, Güney Kore, Singapur, Tayvan, Tayland

Desteklenen diller

HP destek merkezlerinde şu dillerde hizmet verilmektedir: Bahasa, Kanton Çincesi, Çekçe, Danca, Felemenkçe, İngilizce, Fince, Fransızca, Almanca, Hintçe, İtalyanca, Japonca, Korece, Mandarin, Norveççe, Lehçe, Portekizce, Rusça, İspanyolca, İsveççe ve Türkçe.

Müşterinin sorumlulukları

Müşteri'nin belirtilen Müşteri sorumluluklarına uygun davranmaması halinde, HP'nin takdirine bağlı olarak, HP ya da yetkili hizmet sağlayıcısı i) tanımlanan hizmetleri sunmakla yükümlü olmayacak veya ii) bu hizmetleri, o sırada geçerli olan süre ve malzeme fiyatları üzerinden, masrafı Müşteri'ye ait olacak şekilde sunacaktır.

Müşteri:

- Geçerli bir HP garantisi, Care Pack veya donanım hizmeti sözleşmesine sahip kurulu HP altyapısının tamamı için doğru bir tahmin sunacaktır
- Bir destek olayından önce, dahili sorun giderme ve teşhis koyma işlemlerini yürütecektir
- Bir destek olayı sırasında, Müşteri'nin görevlendirmiş olduğu destek iletişim kişisi şunları yapmakla yükümlüdür:
 - HP'nin vaktinde ve profesyonel destek sunabilmesi ve HP'nin destek uygunluk düzeyini belirleyebilmesi için gerekli tüm bilgileri sağlamak
 - HP'nin sorunları teşhis etmesine veya çözmesine yardımcı olmak için HP'nin istediği diğer makul işlemleri gerçekleştirmek

Hizmetle ilgili sınırlamalar

Bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla, aşağıdaki gibi eylemler bu hizmetin kapsamı dışındadır:

- Geçerli bir HP garantisi, Care Pack hizmeti veya donanım desteği sözleşmesine sahip olmayan donanım ("Hizmete uygunluk" bölümünde belirtilenler dışında)
- Yürürlükte olan bir HP garantisi veya geçerli bir HP Donanım Desteği sözleşmesi kapsamında değilse, doğrulama test süreci sırasında karşılaşılan donanımla ilişkili sorunların çözümü
- Müşteri'nin HP tarafından Müşteri'ye sağlanan sistem düzeltmelerini, onarımları, düzeltme eklerini veya değişiklikleri uygulamaması nedeniyle gereken hizmetler
- Müşteri'nin, daha önceden HP tarafından tavsiye edilen önleyici faaliyeti gerçekleştirmemesi nedeniyle gereken hizmetler
- HP'nin kanaatine göre, HP personeli olmayan yetkisiz kişilerin donanım, ürün yazılımı veya yazılım kurma/yükleme, bunları onarma, bunların bakımını yapma veya bunlar üzerinde değişiklik yapma girişimi sonucunda gerekli olan hizmetler
- Bu belgede açıkça belirtilmeyen her türlü hizmet

Parça önceliklendirme şu ülkelerde mevcut değildir: Dominik Cumhuriyeti, Ekvador, Guatemala, Honduras, Nikaragua ve Uruguay.

Genel hükümler/Diğer istisnalar

- Öncelik Hizmetleri, hizmetin satın alınmasından itibaren 30 gün içinde etkinleştirilecektir.
- Müşteri'nin garanti kapsamındaki kurulu altyapısıyla ilgili yanlış veya gerçek dışı bilgiler sunması durumunda, HP bu hizmeti vermeme hakkını saklı tutar.
- HP, filodaki ünite sayısının doğru olduğundan emin olmak için garanti kapsamındaki kurulu altyapı üzerinde düzenli denetimler gerçekleştirme hakkını saklı tutar.
- HP'nin bu hizmeti sunma kapasitesi, Müşteri'nin sağladığı bilgi ve verilerin doğruluğu ve bütünlüğünün yanı sıra, HP ile eksiksiz ve zamanında iş birliği gerçekleştirilmesine de bağlıdır.
- Coğrafi konumlar ve diller değişebilir.

Sipariş bilgileri

Daha fazla bilgi almak veya Öncelik Hizmetleri siparişi vermek için, yerel HP satış temsilcinizle iletişime geçin.

Tablo 6. Ürün sipariş bilgileri

Bilgisayar parça numaraları		Baskı ürünü parça numaraları	
U7C98E	1 yıl Öncelikli Erişim	U1PB1E	1 yıl Öncelikli Erişim
U7C99E	3 yıl Öncelikli Erişim	U1PB2E	3 yıl Öncelikli Erişim
U1PV6E	4 yıl Öncelikli Erişim	U4ZX6E	4 yıl Öncelikli Erişim
U1PV7E	5 yıl Öncelikli Erişim	U4ZX7E	5 yıl Öncelikli Erişim
U9DL9E	1 yıl Ekstra Öncelikli Erişim	U9DB6E	1 yıl Ekstra Öncelikli Erişim
U9DM0E	3 yıl Ekstra Öncelikli Erişim	U9DB7E	3 yıl Ekstra Öncelikli Erişim
U9DM1E	4 yıl Ekstra Öncelikli Erişim	U9DB8E	4 yıl Ekstra Öncelikli Erişim
U9DM2E	5 yıl Ekstra Öncelikli Erişim	U9DB9E	5 yıl Ekstra Öncelikli Erişim
U7D00E	1 yıl Öncelik Yönetimi	U1PB3E	1 yıl Öncelik Yönetimi
U7D01E	3 yıl Öncelik Yönetimi	U1PB4E	3 yıl Öncelik Yönetimi
U1PV8E	4 yıl Öncelik Yönetimi	U4ZX8E	4 yıl Öncelik Yönetimi
U1PV9E	5 yıl Öncelik Yönetimi	U4ZX9E	5 yıl Öncelik Yönetimi

Daha fazla bilgi için:

hp.com/go/priorityservices

- ¹ Öncelikli Erişim en az 250 adet HP bilgisayar ve/veya HP ticari yazıcı bulunmasını gerektirir. Minimum ünite sayısı kapsamındaki tüm ünitelerin geçerli bir HP garantisi veya HP uzatılmış donanım hizmeti sözleşmesine sahip olması gerekir.
- ² Ekstra Öncelikli Erişim en az 1000 adet HP bilgisayar ve/veya HP ticari yazıcı bulunmasını gerektirir. Minimum ünite sayısı kapsamındaki tüm ünitelerin geçerli bir HP garantisi veya HP uzatılmış donanım hizmeti sözleşmesine sahip olması gerekir.
- ³ Öncelik Yönetimi en az 1000 adet HP bilgisayar ve/veya HP ticari yazıcı bulunmasını gerektirir. Minimum ünite sayısı kapsamındaki tüm ünitelerin geçerli bir HP garantisi veya HP uzatılmış donanım hizmeti sözleşmesine sahip olması gerekir.

Güncellemeler için üye olun:
hp.com/go/getupdated

HP Hizmetleri, satın alma anında Müşteri'ye sunulan veya belirtilen geçerli HP hüküm ve koşullarına tabidir. Müşteri, geçerli yerel yasalara uygun olarak ek yasal haklara sahip olabilir ve bu tür haklar hiçbir şekilde HP'nin hizmet hüküm ve koşullarından ya da HP Ürününüzle birlikte sunulan HP Sınırlı Garantisinden etkilenmez.

© Copyright 2013-2016 HP Development Company, L.P. Burada belirtilen bilgiler bildirimde bulunulmadan değiştirilebilir. HP ürün ve hizmetleri için verilen garantiler, söz konusu ürün ve hizmetlerle birlikte verilen açık garanti koşullarında belirtilenlerle sınırlıdır. Burada belirtilenlerin ek garanti oluşturduğu yorumu yapılmamalıdır. HP bu belgede olabilecek teknik hatalardan, içerik hatalarından ya da unutulmalardan sorumlu tutulamaz.

