

İşletmenizin devamlı çalışmasını sağlayın

Kişisel bilişim ve baskı alma gibi küçük iş kullanıcıları için HP hizmetleri



İçindekiler tablosu

3 Giriş

4 İşe odaklı kalmanızı sağlayan PC hizmetleri

HP her durum için doğru desteği sağlar
HP Care Pack Hizmetleri küçük işletmeler için gereken avantajları sunar
Kişisel Bilgisayarlar için HP Care Pack Hizmetleri

5 PC hizmeti avantajları

Yerinden Alma ve İade/Depoya İade
HP Premium Hizmeti
Bir Sonraki İş Günü/Standart Yanıt Süresi
Seyahat Kapsamı
İzleme ve Kurtarma Hizmetleri
HP Garanti Sonrası Hizmetleri
Kaza Sonucu Hasar Koruması
Arızalı Ortam Alıkoyma
HP Güvenlik Etiketleme Hizmetleri
HP Varlık Etiketleme Hizmetleri

12 Sizi rekabetin ötesinde tutan baskı hizmetleri

Söz konusu baskı ise en iyisi HP'dir
İşinizi ihtiyacınız olduğunda destekler
Baskı için HP Care Pack Hizmetleri

14 Baskı hizmeti avantajları

Ağ Kurulumuyla birlikte Kurulum Hizmeti
Tesis Dışı İade Hizmeti
Bir Sonraki İş Günü Değişim
Bir Sonraki İş Günü Yerinde
HP Bakım Setleri Değişim Hizmeti Dahil Bir Sonraki İş Günü
Arızalı Ortam Alıkoyma Dahil Bir Sonraki İş Günü
Aynı Gün Yerinde
HP Garanti Sonrası Hizmetleri

16 İlk Sorun Çözme İşlemi

İşletmenizin devamlı maksimum verimlilikte çalışmasını sağlayın

HP'de her dakikanın işe dahil edildiğini biliyoruz. Bu teknoloji işteki başarınızın önemli bir parçasıdır. PC'lerinizi ve yazıcılarınızı çalışır vaziyette tutmak üzere tasarlanmış kapsamlı bir HP Care Pack Hizmetleri portfolyosu sunmamızın sebebi budur böylece çalışanlarınız üretken kalabilir.

HP Care Pack Hizmetleri, ürünlerinizin standart garantileri ötesinde koruma sunan HP donanım ve yazılım için isteğe bağlı olarak uzatılmış hizmetlerdir. Hangi işte veya hangi ölçekte olursanız olun, HP teknolojinizden en fazlasını elde etmeniz için gereken desteği sunmaktayız.

HP Care Pack Hizmetleri işe başlamanıza ve daha kısa sürede ilerlemenize ve daha verimli biçimde çalışmanıza yardım edebilir. Sistem arıza süresini önlemeye yardımcı olmak üzere proaktif destek sunar. Arızalar oluştuğunda, PC ve yazıcılarınızı tekrar online hale getirmek için gereken yanıt seviyesini sunmaktayız böylece işe hızla geri dönebilirsiniz.

Her zamankinden daha fazla şekilde zaman değerlidir. HP Care Pack Hizmetleri, teknolojinizin çalışmasını ve işinizin karlılığını sürdürmek için gereken desteği size sunar.

İşe odaklı kalmanızı sağlayan PC hizmetleri

HP her durum için doğru desteği sağlar

Onarımlar ve günlük teknik destekle ilgilenmeye zaman harcamak dışında yapılacak önemli işleriniz olduğunu biliyoruz. İşte bu yüzden zaman tüketen BT yönetimi yükünden sizi kurtarmak için HP Care Pack Hizmetlerini sunmaktayız bu sayede işletmeyi sürdüren işe odaklı kalarak arıza süresinden kaçınabilirsiniz.

Depoya iade hizmeti ve seyahat kapsamından veri kurtarma ve yerinde desteğe kadar, riski azaltıp üretkenliği arttırmaya yardımcı olacak doğru hizmetleri sunmaktayız. Ekipmanla ilgili hangi umulmadık zorluklarla karşılaşsanız karşılaştığınız uzmanlarımız sizi garanti kapsamına alır.

HP Care Pack Hizmetleri küçük işletmeler için gereken avantajları sunar

Yatırımınızı koruyun. HP son kullanıcıların donanım sorunlarını çözümlemesine ve beş yıla kadar HP teknik desteğinin avantajından faydalanmasına yardımcı olmak üzere kapsamlı bir hizmet seviyeleri serisi sunmaktadır.

İşlerin aksamasını azaltın. Seyahat edenlerin dizüstü bilgisayarlarını koruyun, hırsızlık riskini azaltın ve veri güvenliği ve kurtarma hizmetleriyle iş huzurunu arttırın.

Çalışanların üretkenliğini geliştirin. İş bakımından önemli sistemler için hızlı onarım sürelerine sahip, küresel ölçekte sonraki gün veya aynı gün için yerinde destek alın.

Beklenmeyen maliyetleri ortadan kaldırın. Düşmeler ve sıvı dökülmeleri dahil, arızalanan donanım ve kaza sonucu hasardan kaynaklı onarım veya değiştirme masraflarının cepten karşılanmasından kaçının.

Kişisel Bilgisayarlar için HP Care Pack Hizmetleri

HP Care Pack Hizmeti seçenekleri işiniz için donanım kategorisine göre uygulanır

Hizmet seviyesi*	Dizüstü bilgisayar	Masaüstü	İş istasyonu	Perakende satış noktası	İnce istemci	Ekran
Yerinden Alma ve İade/Depoya İade	✓	✓	✓	✓	✓	
Bir Sonraki İş Günü Yerinde/Standart Yanıt Süresi	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Seyahat Kapsamı	✓					
HP Garanti Sonrası Hizmeti	✓	✓	✓	✓	✓	✓
İzleme ve Kurtarma Hizmetleri	✓	✓	✓			
Kaza Sonucu Hasar Koruması	✓	✓	✓	✓		
Arızalı Ortam Alıkoyma	✓	✓	✓	✓	✓	
HP Premium Hizmeti	✓	✓				
HP Güvenlik Etiketleme Hizmetleri	✓	✓	✓	✓	✓	✓
HP Varlık Etiketleme Hizmetleri	✓	✓	✓	✓	✓	✓

*Hizmetler, bölge, platform ve ülkeye göre değişiklik gösterebilir.



PC hizmeti avantajları

Yerinden Alma ve İade/Depoya İade

Bu sizin için mi?

- 1 Donanımınızın ömrünün genellikle garanti süresinden uzun olduğunu biliyor musunuz?
- 2 Garantiniz sona erdikten sonra onarım ücreti ödemek yerine isteğe bağlı bir HP Hizmet Paketi satın alarak daha çok tasarruf edebileceğinizi biliyor musunuz?

Bu hizmet, korumanızı toplamda beş yıla kadar uzatabilmenizi sağlar. Standart garantisi sona erdikten sonra ürün arızası nedeniyle sizi gereksiz masraflardan kurtaran HP ürününüzü kapsam altına alan daha uzun bir korumayla iç huzurunun keyfini sürün. Hizmet seviyesinde kullanılabilirlik ülkeye göre değişiklik göstermektedir.

Bu hizmeti satın almalısınız, çünkü:

- İş ihtiyaçlarınıza bağlı olarak ürün yaşam çevriminizi daha iyi yönetmek
- HP ürününüze destek verecek eğitilmiş ve kalifiye profesyonellere erişmek
- PC'lerinizi yaşam çevrimleri boyunca desteklemek için gereken bütçeyi tamamen öngörmek ve kontrol altında tutmak

Kapsamı arttırmak için hizmet seçenekleri

Kaza sonucu hasar koruması
Arızalı ortam alıkoyma
İzleme ve kurtarma hizmetleri (mobil cihazlar için)

HP Premium Hizmeti¹

Bu hizmet, yerinde donanım onarımı ve daha uzun bir uzaktan destek kapsamından faydalanmanızı sağlar (6 gün, günde 13 saat).

Kapsama gün ve saatleri

5 gün, günde 9 saat - Tatil günleri hariç, Pazartesi-Cuma arası 08:00 –17:00 saatleri arası hizmet mevcuttur

6 gün, günde 13 saat - Tatil günleri hariç, Pazartesi-Cumartesi arası 08:00 –21:00 saatleri arası hizmet mevcuttur

Bu hizmeti satın almalısınız, çünkü:

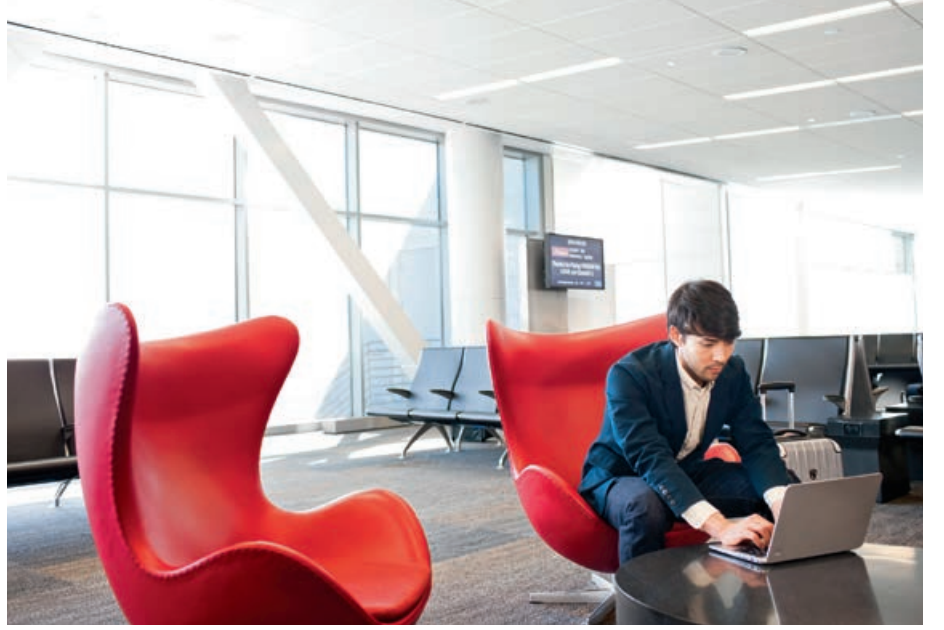
- PC kullanım sürelerini ve iş verimliliğini arttırmak
- Ürün için sağlanmakta olan hizmetin süresinin artırılması¹
- Ortak üçüncü taraf yazılım desteği de sunan tamamen kalifiye temsilcilerden öncelikli hizmet almanın getirdiği gönül rahatlığı

Kapsamı arttırmak için hizmet seçenekleri

Kaza sonucu hasar koruması (dizüstü ürünler için geçerlidir)
Arızalı ortam alıkoyma (masaüstü ürünler için geçerlidir)

Bu sizin için mi?

- 1 Özel BT desteğine sahip misiniz?
- 2 Standart mesai saatleri dışında çalışıyor musunuz?
- 3 Donanımlarınız için yeterli hızlı yerinde yanıt ve kapsamlı uzaktan destek hizmetlerine sahip misiniz? Servis kalitesi ihtiyaçlarınızı karşılıyor mu?



Bu sizin için mi?

- 1 Hizmet planınız, donanımınızı çağrı yaptıktan sonraki iş günü içerisinde onarıyor veya değiştiriyor mu?
- 2 Donanım arıza süresini azaltmak için nasıl bir süreciniz var?
- 3 Ekipmanınızın kullanım ömrü boyunca oluşacak maliyetleri kontrol etmeye ve öngörmeye yönelik yedek planınız nedir?

Bu sizin için mi?

- 1 Sık seyahat eden çalışanlarınız var mı?
- 2 Bir sonraki gün bir ürünün tanıtımını yapmak için bir ticaret fuarına uçtuğunuzu ve havaalanına geldiğinizde dizüstü bilgisayarınızın çalışmadığını fark ettiğinizi hayal edin. Tüm yolculuğunuz riske girebilir.

Bir sonraki iş günü yerinde/Standart yanıt süresi

Sorun uzaktan destek yoluyla çözülemezse, yetkili bir HP Hizmet temsilcisi kapsama gün ve saatleri içerisinde bir sonraki iş günü tesisinize giderek onarımı gerçekleştirecektir. Hizmet seviyesinde kullanılabilirlik ülkeye göre değişiklik göstermektedir.

Kapsama gün ve saatleri

5 gün, günde 9 saat - Tatil günleri hariç, Pazartesi-Cuma arası 08:00 –17:00 saatleri arası hizmet mevcuttur

Bu hizmeti satın almalısınız, çünkü:

- Teknik sorunlar yaşayan PC'lerde arıza sürelerini azaltmak
- PC kullanım sürelerini ve iş verimliliğini artırmak

Kapsamı arttırmak için hizmet seçenekleri

Kaza Sonucu Hasar Koruması
Arızalı Ortam Alıkoyma
İzleme ve Kurtarma Hizmetleri

Seyahat kapsamı¹

Bu hizmet, yerel dilde veya İngilizce telefon desteği ve yerinde destek hizmetlerine erişerek, dizüstü bilgisayarınızla rahatça seyahat etmenizi sağlar. Yerel uzaktan destek yoluyla çözülemeyen sorunlarda, yetkili bir HP temsilcisi bir sonraki iş gününde ziyaret ettiğiniz ülkedeki tesise gelerek sorunu çözecektir.

Kapsanan ülkeler hakkında daha fazla bilgi için hp.com/services/travel adresini ziyaret ediniz

Bu hizmeti satın almalısınız, çünkü:

- İş seyahatindeyken dizüstü bilgisayarlarının hızla onarılmasını sağlamak
- Ziyaret ettiğiniz ülkedeki onarım merkezini bulmak ve ziyaret etmek zorunda kalmamak
- Ziyaret ettiğiniz ülkede İngilizce veya yerel dilde çağrı desteğinden faydalanmak



Bu sizin için mi?

- 1 Bilgisayarınız çalınırsa, onu takip edecek ve kurtaracak bir hizmet planınız var mı?
- 2 Çalınan veya kaybolan bilgisayarlardan uzaktan silinebilmesi için hassas verileri yönetecek bir hizmet kapsamına ihtiyacınız var mı?
- 3 Verileri güvenli şekilde saklamak için şifreli bölümler yaratarak veri koruması sağlamaya ihtiyacınız var mı?
- 4 BT varlıklarını tek bir çevrim içi portaldan yönetecek bir hizmet planınız var mı?

Bu sizin için mi?

- 1 Ürününüzü değiştirmeye hazır değilken garantiniz veya HP Care Pack'iniz sona ermek üzere mi?
- 2 Garantiniz sona erdikten sonra onarım ücreti ödemek yerine isteğe bağlı bir HP Care Pack satın alarak daha çok tasarruf edebileceğinizi biliyor musunuz?

İzleme ve Kurtarma Hizmetleri¹

Bu Eksiksiz Computrace® Hizmeti², işletmelere uyumluluk, veri koruma, bilgisayar hırsızlık koruması ve varlık izleme konularında yardımcı olan çok katmanlı bir güvenli çözümü sunmaktadır.

Bu hizmeti satın almalısınız, çünkü:

- Mevzuata uygunluk gereksinimlerinin karşılanmasına yardımcı olmak
- Kayıp, çalınma ve unutulma durumlarını azaltma
- Verileri korumak için şifreli bölümler oluşturarak hassas verileri güvenle saklamak
- Envanteri düzene sokmak ve denetim doğruluğunu artırmak

Kapsamı arttırmak için hizmet seçenekleri

Diğer tüm PC hizmetleri

HP Garanti Sonrası Hizmetleri¹

Bu hizmet korumanızı standart garantinin bir yıl ve üzerine veya sona eren bir HP Care Pack koşulunun ötesine uzatmanıza imkan tanır. Standart garantiniz sona erdikten sonra dahi ürününüzün arıza yapması halinde destek eksikliğinden endişelenmeden uzatılmış garanti kapsamından faydalanabilirsiniz.

Bu hizmeti satın almalısınız, çünkü:

- Garanti sona erdikten sonra dahi ekipman arızası durumunda yüksek maliyetli onarımlardan kaçınmak
- Ürün için sağlanmakta olan hizmet kalitesini artırmak¹
- HP uzmanlarının desteğini almaya devam ederek iç huzuru elde etmek



Kaza Sonucu Hasar Koruması¹

Bu size uygun mu?

- 1 Dünya çapında kaza sonucu oluşan yıllık hasarın 1 milyar Doların üzerinde olduğunu ve dizüstü bilgisayarların %18'ine kadarının kazara hasar gördüğünü biliyor musunuz?
- 2 Kaza sonucu hasar gören donanım veya sistemlerinizi onarmak veya değiştirmek için nasıl bir süreciniz var?
- 3 Kaza sonucu oluşan hasarların neden olduğu verim kaybı ve donanım onarım ve değiştirme maliyetlerinin büyük meblağlara ulaşabileceğini biliyor musunuz?
- 4 Kaza sonucu oluşan donanım hasarlarının iş yerlerinde sıkça görülen bir durum olduğunu biliyor musunuz?
- 5 Hasarlı bir dizüstü bilgisayar ekranını değiştirmenin oldukça maliyetli olduğunu biliyor musunuz?

Bu size uygun mu?

- 1 Verilerinize erişimi fiziksel olarak kontrol altında tutarak veri koruma mevzuatlarının gereksinimlerine uyuyor musunuz?
- 2 Hassas verilerin hatalı kontrolünden veya tasarrufundan kaynaklanan pahalı kanuni veya hukuki sorumluluğu önlemek için gerekli önlemleri alıyor musunuz?
- 3 Halen garanti kapsamında olan arızalı diskleri alıkoyabilmek için yeni bir sürücüye para ödüyor musunuz?

Bu hizmet, bilgi işlem ürünlerinin normal kullanımı sırasında meydana gelebilecek düşme, sıvı dökülmesi ve elektrik dalgalanmaları gibi kazaların neden olduğu onarım veya değiştirme masraflarını cebinizden karşılama zorunluluğunuzu ortadan kaldırır. Hizmet ayrıca hasarlı likit kristal ekranları (LCD) ve kırık parçaları da kapsar.

Bu hizmeti satın almalısınız, çünkü:

- Kaza sonucu hasar gören bir HP ürününün kolaylıkla ve herhangi bir masraf yapmadan onarılması veya değiştirilmesi
- Sık seyahate çıkılması veya sahada satış gibi yüksek riskli ortamlarda kullanılan HP ürünleri için kaza sonucu hasar korumasından faydalanmak
- Bir kaza durumunda hızla işe dönebilmek
- Tüm HP Care Pack altyapısı için geçerli tek bir peşin ödeme yapmak

Diğer HP Care Pack Hizmetleriyle birlikte satın alma imkanı

Arızalı Ortam Alıkoyma¹

Bu hizmet, hassas verilerin depolandığı arızalı ortamları HP'ye iade etmek yerine alıkoymanızı sağlar. Diskte bir sorun olması durumunda, bir HP mühendisi diskinizdeki sorunu teşhis eder ve gerekiyorsa değiştirilmesini sağlar.

Bu hizmeti aşağıdaki nedenlerle satın almalısınız:

- Hassas verilerin tamamen kontrol altında tutulmasını sağlamak için arızalı diski alıkoymak
- Arızalı diskleri ücretsiz olarak değiştirmek
- Geçerli veri koruma yönetmeliklerine destek olmak
- Hassas verileri doğru şekilde kontrol altında tutarak pahalı kanuni veya hukuki sorumluluk riskini önlemek

Diğer HP Care Pack Hizmetleriyle birlikte satın alma imkanı



HP Güvenlik Etiketleme Hizmetleri

Bu hizmet cihazınızı hırsızlığa karşı özel bir güvenlik etiketiyle korumanıza imkan tanır (fabrikada yapıştırılmıştır; 400kg/cm² çıkarmak için güç kullanmak gerekir). Çıkarılmaya çalışılırsa, ürünün çalınmış olduğunu ve İzlemeyi/Durdur ile iletişime geçmek için bir adresi gösteren çıkmaz bir kırmızı damga bırakır. Alınan etiketli varlıklar sahibine iade edilir.

Bu hizmeti satın almalısınız, çünkü:

- Cihazlarınızı hırsızlığa karşı korumak
- Güvenlik etiketleri nakliyeden önce fabrikada yerleştirildiği için sorunsuz ve hızlı bir hizmet kurulumu gerçekleştirin

HP Varlık Etiketleme Hizmetleri

Bu hizmet, fabrikada yerleştirilmiş etiketlerle BT envanterinizi daha iyi bir şekilde yönetmenize imkan tanır. Donanımınız için varlık etiketlerine ve/veya seri numarası, UUID ve üzerlerinde Mac adresi basılı haldeki ambalaja sahip olabileceksiniz.

Bu hizmeti satın almalısınız, çünkü:

- Kutu tesisinize geldiğinde (ambalaj etiketi) ve devamlı şekilde (donanım etiketi) envanterinizi daha kolay yönetmek
- Varlık etiketleri nakliyeden önce fabrikada yerleştirildiği için sorunsuz ve hızlı bir hizmet kurulumu gerçekleştirin



Sizi rekabetin ötesinde tutan baskı hizmetleri

Söz konusu baskı ise en iyisi HP'dir

İşletmenizin rekabetçi kılmak için, baskı ortamınızın sürekli erişilebilir olması ve en yüksek performansta çalışması gerekir. Uzman tavsiyelerine ve kişisel, güvenilir ve maliyet etkin desteğe ihtiyaç duyarsınız. HP Hizmetleri de tam olarak bunu sağlar.

HP Care Pack Hizmetler, HP donanımlarının standart garanti kapsamını uzatan ve geliştiren, satın alınması ve kullanımı kolay, yüksek kaliteli hizmet paketleri sağlamaktadır. Sorunların hızla çözülmesine, yazıcıların çalışma sürelerinin artırılmasına ve bütçede yeri olmayan onarım maliyetlerinden kaçınılmasına yardımcı olarak daha iyi iş sonuçları elde etmenizi sağlayabiliriz.

İşletmeniz, kaliteli baskı çözümlerine ihtiyaç duyar. Ek hizmetlerden sanal BT kadrosuna kadar her alanda kanıtlanmış HP uzmanlığına güvenin. Desteğimiz sayesinde, gönül rahatlığıyla çalışabilir ve teknolojiye sahip olma maliyetini azaltabilirsiniz. Bu da önemli olan tek şeye, yani işinizi yönetmeye odaklanmanızı sağlar. Çünkü teknoloji çalıştığında iş de çalışır.

İşinizi ihtiyacınız olduğunda destekler

Daha iyi bir üretkenlik için arıza süresini azaltın

HP Care Pack Hizmetleri, işinizde daha iyi sonuçlar almak üzere tüm baskı ağınıza standartlaştırmak ve geliştirmek için size yardımcı olur.

ROI'yi arttırın ve maliyetleri azaltın

HP, maliyetleri ve tasarruf süresini azaltarak baskı ortamınızı yönetme şeklinizi geliştirmenize yardımcı olur.

Daha kapsamlı destek seçenekleri sunun

HP Care Pack Hizmetleri ihtiyacınız olan kesin destek seviyesini seçmenizi sağlar.

HP baskı hizmetlerine güvenin

HP Care Pack Hizmetleri, aynı günde yerinde onarım kadar hızlı olabilen teknik telefon desteğinden kurulum ve hizmet desteğine kadar öngörülebilir ve profesyonel olarak sunulabilir.

Hizmetlerimiz öngörü, envanter yedek parçalarının depolanması ve bakımından daha uygun maliyetlidir ve eski teknolojilere yatırım riski azalır.

Daha düşük yazıcı arıza süresi, daha yüksek çalışan üretkenliği, daha düşük baskı maliyetleri ve endişesiz baskı deneyiminden fayda sağlayabilirsiniz.



Baskı için HP Care Pack Hizmetleri¹

HP Care Pack Hizmeti seçenekleri işiniz için donanım kategorisine göre uygulanır

Hizmet seviyesi*	LaserJet alt segment	LaserJet orta segment	LaserJet üst segment	LaserJet orta-yüksek MFP	Designjet	Business inkjet	Scanjet
Ağ Kurulumuyla birlikte kurulum hizmeti	√	√	√	√	√		√
Tesis Dışı İade Hizmeti	√						
Bir Sonraki İş Günü (NBD) Değişim	√	√				√	√
Bir Sonraki İş Günü Yerinde	√	√	√	√	√	√	√
HP Bakım Setleri Değişim Hizmeti Dahil Bir Sonraki İş Günü			√	√			
Arızalı Ortam Alıkoyma Dahil Bir Sonrak İş Günü		√	√	√			
Aynı Gün Yerinde		√	√	√	√		
HP Garanti Sonrası Hizmetleri	√	√	√	√	√	√	√

*Hizmetler, bölge, platform ve ülkeye göre değişiklik gösterebilir.



Baskı hizmeti avantajları

Bu size uygun mu?

İşletmeniz birden çok üniteye mi sahip olacak?

Ağ Kurulumuyla birlikte Kurulum Hizmeti¹

Kurulum hizmeti, HP'ye bağlı bir servis teknisyeni tarafından yerinde kurulumu ve/veya baskı ürünlerinin ağ kurulumunu kapsar.¹ Teslime hazır ürünler tüm HP aksesuarlarının montajı, donanım doğrulaması, ağ kurulumu ve kurumunuzun ana operatörü için temel oryantasyondan oluşur.

Tesis Dışı İade Hizmeti¹

HP donanım desteği tesis dışı iade hizmetleri, uzaktan telefon desteğine ve HP tasarımlı bir onarım merkezindeki uygun ürünler için tesis dışı onarıma sahip yüksek kaliteli HP'ye iade hizmet seviyeleri sunar. Hizmet, tesis dışı onarım veya değiştirme, malzeme ve parçalar, emek ve iade nakliyesinin masrafından oluşmaktadır. HP, HP tarafından belirtilen onarım merkezine farklı nakliye seçeneklerine sahip hizmet seviyeleri sunar. Bazı hizmet seviyeleri, kaza sonucu hasar koruması veya arızalı ortam alıkoyma gibi isteğe bağlı hizmet özellikleriyle de kullanılabilir. Bu hizmet, önemli olmayan iş veya ev ortamlarındaki ürünler için yerinde desteğe güvenilir, daha düşük maliyetli bir alternatif sunar.



Bu size uygun mu?

Kesintisiz güvenilirlik ve istikrara ihtiyaç duyan, HP'ye bağlı ve yetkili bir servis teknisyeninin yerinde uzman desteği vermesini isteyen ve bütçesini öngörebilmek isteyen müşteriler için mükemmel (evden veya uzaktan çalışanlar için çok uygundur).

Yatırımlarını korumak ve çevreye olan etkilerini azaltmak isteyen, dahili BT kadrosu olmayan ve uzman tavsiyeleri ve kişisel, güvenilir desteğe ihtiyacı olan müşteriler için mükemmel (evden veya uzaktan çalışanlar için çok uygundur).

Bir Sonraki İş Günü Yerinde Onarım¹

İlk Sorun Çözme İşlemi* cihazdaki hatayı çözemezse, destek görevlisinin konuyu bir üst seviyeye taşımasının ardından HP'ye bağlı bir teknisyen⁴ bir sonraki iş günü yerinize gitmek için gerekli çabayı gösterecektir.

- Hizmet, tüm parçalar, malzeme ve işçilikle birlikte telefonda teknik destek, sorun giderme ve teşhisi de içerir.⁵

Bir Sonraki İş Günü Yerinde Değişim¹

İlk Sorun Çözme İşlemi* cihazdaki hatayı çözemezse, bir destek teknisyeni, yeni bir cihazın sevk edilmesi ve HP'ye bağlı bir servis teknisyeninin² bir sonraki iş günü yerinize giderek cihazı değiştirmesi için gereken ayarlamaları yapacaktır.

- Arızalı cihazı sağlanan ambalaj malzemeleriyle paketleyip HP'ye göndermeniz gerekecektir.
- Tüm nakliye masrafları HP Hizmet Paketinin fiyatına dahildir.

Bir Sonraki İş Günü Değişim¹

İlk Sorun Çözme İşlemi* cihazdaki hatayı çözemezse, bir destek teknisyeni, yeni bir cihazın sevk edilmesi ve HP'ye bağlı bir servis teknisyeninin² bir sonraki iş günü yerinize giderek cihazı değiştirmesi için gereken ayarlamaları yapacaktır.

- Arızalı cihazı sağlanan ambalaj malzemeleriyle paketleyip HP'ye göndermeniz gerekecektir.
- Tüm nakliye masrafları HP Hizmet Paketinin fiyatına dahildir.
- Yeni birimin sevk edilebilmesi için kredi kartı numarası veya satın alma siparişi gibi bir teminat gerekecektir. Arızalı birimin HP'ye iade edilmemesi durumunda bu bilgiler dosyada tutulacaktır.

¹İlk Sorun Giderme İşlemi hakkında detaylar için sayfa 16'ya bakınız.



HP Bakım Setleri Değişim Hizmeti¹

Yazıcı ve baskı kalitesini düzgün biçimde sürdürmek için gösterge panelinde bir uyarı belirdiğinde yazıcının bakım seti değiştirilmelidir. HP bakım setleri değişim hizmeti (MKRS), bu tüketim parçasının değiştirilmesini ve HP'ye bağlı bir servis teknisyeni tarafından uzman yerinde hizmetini içerir.⁴

Arızalı Ortam Alıkoyma¹

HP sonraki iş günü yerinde hizmet önerisinin bir parçası olarak kusurlu ortam alıkoyma hizmetini (DMR) ekleme seçeneğine sahipsiniz. Bir yazıcı donanım arızası durumunda, HP tarafından yetkilendirilen bir teknisyen sonraki iş günü yerine gelir. Bu ilave özellik, yeni bir sürücü sipariş etme ve ödeme sorunu ve masrafla uğraşmadan yazıcı sabit diskini ve önemli bilgileri saklamanızı mümkün kılar.



Aynı Gün Yerinde¹

İlk sorun çözme işlemi* cihazdaki hatayı çözemezse, destek görevlisinin konuyu bir üst seviyeye taşımasının ardından HP'ye bağlı bir teknisyen⁴ dört saat içerisinde donanım hizmetine başlamak üzere yerinize gitmek için gerekli çabaları gösterecektir.

- Hizmet, tüm parçalar, malzeme ve işçilikle birlikte telefonda teknik destek, sorun giderme ve teşhisi de içerir.⁵

HP Garanti Sonrası Hizmetleri¹

Finansal ve çevresel sorumluluk bir önceliktir ve yatırımınızı bir garanti sonrası HP Care Pack ile korumanızdan daha iyi ne olabilir? Bu hizmet, standart HP garantiniz sona erdikten sonra ya da ön ödemeli HP Care Pack Hizmetiniz sona erdikten sonra devam eden koruma sunar. Garanti Sonrası HP Care Pack Hizmetleri, yazıcı yatırımınızın ömrünü uzatırken HP Care Pack ön ödemesini satın aldığınızda tüm avantajlara erişmenizi sağlar.

Garanti Sonrası HP Care Pack Hizmetleri, bir ve iki yıllık artışlarla ve değişim, yerinde ve onarım için arama dahil çeşitli hizmet seviyelerinde sunulmaktadır.

¹İlk Sorun Giderme İşlemi hakkında detaylar için sayfa 16'ya bakınız.

İlk Sorun Çözme İşlemi¹

HP'ye bir durum bildirdiğinizde, destek teknisyenlerimiz PC'lerinizi mümkün olan en kısa sürede çalışır hale getirmek için çaba sarf edecektir. Kalifiye destek temsilcilerimiz sorunu uzaktan gidermek için sizinle birlikte çalışacaktır. Bulgularına göre aşağıdaki eylemler gerçekleştirilir:

- Durumun uzaktan düzeltilebilmesi halinde, destek teknisyenleri sorunun nasıl çözüleceğine dair adım adım talimatları sunar.
- Müşteri tarafından kurulabilir bir yedek parçanın gerekmesi halinde (örneğin, yeni bir monitör), HP size gerekli parçanın/parçaların nakliyesini gerçekleştirir. Arızalı parçayı/parçaları sağlanan ambalaj malzemeleriyle paketleyip HP'ye geri göndermeniz gerekecektir.
- Sorun yukarıdaki sorun giderme ve çözümlene yöntemlerinden biriyle giderilemezse, HP Care Pack Hizmetleri sonraki adımları belirleyecektir. Satın almış olduğunuz HP Care Pack'e dayalı olarak bir sonraki adımda ne yapılacağını öğrenmek için hizmet seviyesi tanımlarına bakınız.

HP PC ve baskı hizmetleri hakkında daha fazla bilgi için hp.com/go/cpc adresini ziyaret edin

¹HP Hizmet Paketi için hizmet seviyeleri ve geri dönüş süreleri bulunduğunuz bölgeye göre değişiklik gösterebilir. Hizmet donanım satın alma tarihinde başlar. Sınırlamalar ve kısıtlamalar olabilir. Ürününüz için hangi HP Care Pack Hizmetlerinin mevcut olduğunu öğrenmek ve detaylar için lütfen hp.com/go/cpc adresinde bulunan Care Pack Merkezini ziyaret edin

²Computrace aracısı kapalı olarak gönderilmektedir ve müşterinin abonelik satın alımıyla etkinleşir. Hizmet sınırlı olabilir. ABD dışında kullanılabilirlik için Absolute'u kontrol edin. Absolute Kurtarma Garantisinin isteğe bağlı abonelik hizmeti sınırlı bir garantidir. Belirli koşullara tabidir. Tüm detaylar için www.absolute.com/en/about/legal/agreements/absolute-computrace-lojack adresini ziyaret edin. Veri Silme hizmeti kullanılırsa, Kurtarma Garantisi ödemesi geçersiz hale gelir. Veri Silme hizmetini kullanmak için, müşterilerin önce bir Ön Yetki Sözleşmesi imzalaması ve bir PIN yaratması veya Absolute Yazılım'dan bir veya daha fazla RSA SecurID belirteci satın alması gerekir.

³Kullanılabilirlik, yanıt süreleri ve iş saatleri bakımından hizmet seçenekleri ürüne ve ülkeye göre değişiklik gösterebilir.

⁴Yerinde hizmet seviyesi tüm coğrafik konumlarda mevcut olmayabilir. Bazı durumlarda yerinde hizmetler HP tarafından yetkilendirilmiş bir servis tarafından gerçekleştirilebilir.

⁵HP yerinde hizmet baskı kartuşları, piller, bakım setleri ve diğer sarf malzemeleri gibi tüketim öğelerini, kullanıcı bakımını ve HP olmayan cihazları içermez.

Güncellemeler için üye olun
hp.com/go/getupdated

© Telif hakları 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Burada belirtilen bilgiler bildirimde bulunulmadan değiştirilebilir. HP ürün ve hizmetleri için verilen garantiler sadece ürün ile birlikte verilen ekspres garanti koşullarında belirtilmiştir. Burada belirtilenler ek garanti olarak iddiası olarak anlaşılmamalıdır. HP burada belirtilenlerden dolayı oluşabilecek teknik sorunlar veya içerik hataları veya ihmallerden sorumlu tutulamaz.

4AA5-3086TRE, Haziran 2014'te oluşturuldu.

