

# Services d'Assistance HP Helpdesk



## Informations générales et foire aux questions (FAQ)

### Quel numéro Helpdesk dois-je appeler pour obtenir une assistance technique ?

Appelez le 01 70 48 52 56 pour obtenir de l'aide après votre achat. Si vous avez des questions sur le programme, veuillez contacter votre revendeur.

### Que sont les Services d'Assistance HP Helpdesk ?

Les Services Helpdesk ont pour but de vous fournir une assistance technique par téléphone ou en ligne pour les problèmes de matériel informatique, périphériques, logiciels, connectivité ou réseau que vous rencontrez avec des ordinateurs, tablettes ou smartphones de nombreuses marques. Plus besoin de chercher quel fournisseur de matériel ou de logiciels contacter, ou de perdre des heures à essayer de trouver des solutions à vos problèmes techniques, plutôt que de vous consacrer à votre activité. Il vous suffit d'indiquer votre problème à nos techniciens certifiés HP et, avec votre autorisation, ils pourront temporairement accéder à votre ordinateur pour diagnostiquer et résoudre à distance les problèmes au cours d'une session d'intervention hautement sécurisée.

### Helpdesk couvre-t-il également les problèmes rencontrés avec les produits d'autres marques que HP ?

Oui ! Nos Services Helpdesk savent que vous avez besoin d'un savoir-faire technique sur l'ensemble de votre lieu de travail. Nos techniciens certifiés HP vous assurent une compétence dans l'assistance technique d'un large éventail de produits sur les systèmes d'exploitation Microsoft, Apple et Android. Ils peuvent même vous aider pour nombre de problèmes courants de synchronisation ou de partage de fichiers avec des tablettes ou des smartphones, ou encore pour les difficultés que vous pouvez rencontrer lorsque vous essayez de synchroniser des fichiers entre des appareils ou des plates-formes de système d'exploitation.

Alors concentrez-vous sur la gestion de vos affaires sans être dérangé par les problèmes techniques. Les techniciens de nos Services Helpdesk peuvent vous aider à résoudre une grande diversité de problèmes techniques.

### Quels sont les avantages des Services Helpdesk ?

Les Services Helpdesk peuvent vous éviter des immobilisations informatiques frustrantes et coûteuses. Ne vous êtes-vous jamais trouvé confronté à un problème technique en vous disant que vous pourriez le résoudre facilement si seulement vous saviez qui appeler pour vous aider ? Helpdesk répond présent.

Concentrez-vous sur la gestion de vos affaires sans perdre de temps avec les problèmes techniques. En cas de difficulté, appelez-nous ! Nous assurons le dépannage des produits et logiciels courants. Nos techniciens peuvent accéder à distance à votre ordinateur pour diagnostiquer les problèmes et les résoudre.

HP Helpdesk peut être inclus dans l'offre HP Subscription, vous pouvez désormais bénéficier de cette expérience d'appareils gérés moyennant le paiement de mensualités ; cela couvre vos PC et accessoires, différents logiciels et le support technique dans le cadre de l'extension de garantie et de l'assistance Helpdesk. Tous vos appareils et services à travers une seule facture mensuelle.

## Qu'entend-on par « assistance en ligne » ou « assistance à distance » ?

L'assistance technique et informatique en ligne, également connue sous le nom d'« assistance à distance », permet à nos techniciens certifiés HP de voir à distance l'écran de votre ordinateur et de résoudre de façon sécurisée les problèmes types rencontrés sur les ordinateurs, réseaux et autres dispositifs électroniques personnels, même mobiles, couverts par les services.

L'assistance technique est rendue facile dans la mesure où il vous suffit d'indiquer aux techniciens de notre Service Helpdesk où se trouvent les problèmes. Ce type d'assistance technique à distance fonctionne grâce à la technologie de partage d'écran. Quand vous vous connectez à nos Services Helpdesk sécurisés en ligne, vous pouvez autoriser les experts certifiés HP à voir votre écran à distance via Internet et à interagir avec lui pour régler les problèmes et configurer rapidement de nouvelles technologies. Parfois, vous avez l'impression de voir votre ordinateur se dépanner tout seul !

La sécurité de votre entreprise compte pour HP, alors nous veillons à ce que vous contrôliez la session d'intervention à distance. Nos agents Helpdesk ne peuvent accéder à votre ordinateur que temporairement, avec votre autorisation et seulement pendant votre session Internet sécurisée. Vous pouvez à tout moment voir et contrôler cette session.

## Qu'est-ce que la « Business Ready Suite » ?

Dans de nombreux cas, vous ne connaissez pas les problèmes que vous risquez de rencontrer avec vos PC. Avec la Business Ready Suite, vous pouvez les résoudre avant qu'ils ne se manifestent. Après vous être inscrit auprès de nos Services Helpdesk, vous nous appelez et nous indiquiez le moment le plus propice pour que nos agents vous contactent afin de faire un diagnostic de vos systèmes et de procéder à différentes tâches, comme mettre au point votre PC, vérifier que vos paramètres de sécurité sont bien à jour ou vous fournir des conseils sur la migration des données vers votre nouveau PC.

La Business Ready Suite fait partie de notre service Helpdesk One et ne vous coûte donc rien de plus. Nos agents peuvent effectuer jusqu'à 3 tâches différentes, pour une durée n'excédant pas 30 minutes.

## Pouvez-vous réparer mon équipement ?

Si votre matériel est vraiment cassé ou nécessite un remplacement, nos techniciens ne peuvent pas vous offrir un service de réparation. Mais ils prennent deux mesures importantes pour vous aider à définir en confiance votre plan afin de redevenir plus vite opérationnel :

- Nous pouvons vous aider à évaluer et dépanner à distance certains problèmes logiciels, ce qui permet parfois d'éviter une réparation complète.
- Nos techniciens Helpdesk assurent un service de dépannage expert à distance pour vos problèmes de matériel et de connectivité, et vous donnent les bonnes informations pour l'élaboration de vos plans de réparation. Comme ils ne vendent pas de services de réparation, vous pouvez être sûr qu'ils feront tout leur possible pour vous dépanner à distance et que vous recevrez des informations techniques objectives sur la démarche à suivre ultérieurement.

Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre votre problème à distance parce que votre matériel HP est cassé et a besoin d'une réparation ou d'un remplacement, nous ne vous ferons pas perdre de temps. Nous transmettrons votre demande à l'équipe d'assistance technique HP afin qu'elle vous indique les solutions d'assistance appropriées à votre disposition, compte tenu de votre garantie produit HP.

## Comment faire pour obtenir de l'aide ?

Helpdesk vous permet d'appeler nos services pendant votre période de garantie aussi souvent qu'il est raisonnablement nécessaire. Pour les utilisateurs qui ne sont pas des techniciens, c'est comme s'ils disposaient d'un service d'assistance informatique par téléphone pour obtenir des conseils. Le programme vous permet d'avoir l'esprit serein, sachant que vous pouvez appeler quand c'est nécessaire.

Vous pouvez vous inscrire à ce service pour un appareil principal (c'est-à-dire un ordinateur, un ordinateur portable, une tablette ou un smartphone), plus cinq périphériques (comme une imprimante, une webcam ou un disque de sauvegarde). Consultez la liste des produits couverts par les Services Helpdesk pour en savoir plus.

## Combien d'appareils sont couverts par le service Helpdesk ?

Il existe deux plans de couverture dans le cadre des services Helpdesk :

- 1 appareil par utilisateur (ordinateur de bureau, ordinateur portable ou tablette)
- 1 appareil principal + 5 périphériques par utilisateur (appareil principal : ordinateur de bureau, ordinateur portable ou tablette ; appareils périphériques : imprimantes, scanners, smartphones, disques de sauvegarde)

Veillez consulter la liste des produits couverts pour plus de détails sur les appareils principaux et les périphériques supportés. Vous devrez enregistrer les produits que vous souhaitez faire couvrir dans le cadre de ce plan, et indiquer un contact unique et utilisateur principal du compte.

## En quoi les Services Helpdesk peuvent-ils m'être utiles ?

Pour de plus amples informations sur notre offre de services, rendez-vous sur la page Helpdesk [hp.com/fr/helpdesk](http://hp.com/fr/helpdesk).

## Combien de fois puis-je appeler Helpdesk pour un dépannage ?

Avec chacun de nos Services Helpdesk, vous pouvez appeler autant de fois que vous voulez dans les limites définies de l'assistance technique.

Une assistance technique « illimitée », par exemple, est définie comme une assistance technique pour un seul ordinateur et les problèmes spécifiques indiqués dans la description du service. En cas d'abus ou d'utilisation excessive, le client en sera informé et l'accès au service pourra être restreint ou résilié. L'utilisation des services à des fins illégales ou inappropriées peut aussi entraîner leur résiliation.

Veuillez consulter les conditions d'utilisation des services pour en savoir plus.

## Que se passe-t-il en cas d'interruption pendant une session Helpdesk ?

Nos techniciens Helpdesk sont spécialement formés pour travailler avec les entreprises et ils savent que, parfois, les interruptions sont inévitables. Votre agent élaborera avec vous un plan par téléphone qui pourra inclure les modalités suivantes : obtenir votre autorisation de continuer à travailler pendant la session à distance, attendre l'envoi d'un message instantané de votre part si la session peut reprendre peu après, ou prévoir une heure de rappel ultérieurement le même jour ou un autre jour si vous préférez. Si un rendez-vous de suivi est pris, vous recevrez un e-mail avec la date et l'heure du rappel.

## Que se passe-t-il si un client interrompt la session d'assistance technique ?

Nous savons que la gestion de vos affaires est votre première priorité. Si vous devez interrompre une session ou que celle-ci prend plus de temps que prévu, nous convenons d'une heure pour vous rappeler. Pour ne pas vous faire perdre de temps lorsque nous recherchons un problème complexe, nous en assurons le suivi par un chat ou un appel ou nous fixons un nouveau rendez-vous pour terminer la session d'intervention quand vous avez le temps.

Le partage d'écran à distance, avec votre autorisation, peut également vous permettre de vous occuper d'autres choses ou de vos clients pendant que notre agent Helpdesk travaille sur votre session.

## Quelles sont les heures d'ouverture des Services Helpdesk ?

Les agents du centre d'appels Helpdesk sont disponibles du lundi au vendredi de 8h30 à 20h00 et le samedi de 10h00 à 18h00.

## Les services sont-ils faciles à utiliser ?

En autorisant un technicien à accéder à distance à votre ordinateur par Internet, vous lui permettez d'intervenir directement sur votre ordinateur. Il vous suffit de vous asseoir et de regarder. Vous pouvez même réaliser d'autres tâches pendant que le technicien dépanne votre ordinateur.

L'assistance d'un ordinateur à distance est simple, pratique et surtout « mains libres ». Il vous suffit d'appeler notre ligne Helpdesk, d'initier une session de partage d'écran avec notre technicien, d'abandonner votre souris et de nous laisser vous aider.

## Combien de temps dure en moyenne une session d'intervention technique ?

Les sessions d'intervention technique peuvent durer quelques minutes ou plus longtemps, selon le type d'aide dont vous avez besoin.

Dans certaines situations, un ordinateur peut nécessiter une mise au point complète, comme dans le cas de logiciels espions, et la session pourra prendre plus d'une heure. Dans d'autres cas tels que l'assistance et le paramétrage d'une nouvelle imprimante dans un appareil numérique, elle sera probablement rapide et pourra ne prendre que 25 minutes. Enfin, pour les problèmes simples comme retrouver un fichier perdu ou dépanner un problème de courrier électronique, elle dure en général une dizaine de minutes.

## **Pouvez-vous retourner dans mon ordinateur une fois la session terminée ?**

Non, sauf si vous vous connectez à nouveau et demandez une reprise du service.

Quand vous vous connectez aux outils de partage sécurisés en ligne des Services Helpdesk, vous êtes invité à télécharger une application temporaire de partage d'écran et les outils complémentaires qui nous permettent de voir votre ordinateur et d'interagir avec lui.

Cependant, quand le service est terminé et que vous vous déconnectez, cette application temporaire et ces outils complémentaires sont automatiquement effacés de votre ordinateur. Nous ne pouvons plus voir votre ordinateur ni y accéder.

## **L'intervention est-elle sécurisée ?**

Nous utilisons une connexion cryptée de 128 bits entre votre ordinateur et celui de notre technicien. Ceci crée une session directe unique que les autres ne peuvent pas voir et à laquelle ils ne peuvent accéder.

En outre, vous gardez le contrôle. Vous seul pouvez initier une session d'assistance à distance et y mettre fin à tout moment, simplement en fermant la fenêtre d'assistance sur votre ordinateur.

De plus, vous contrôlez toujours votre souris (curseur). Pendant votre session, vous verrez le technicien utiliser votre curseur pour situer et résoudre les problèmes, mais vous pouvez reprendre le contrôle de votre souris à tout moment, simplement en la déplaçant.

## **Vos techniciens sont-ils qualifiés pour intervenir sur mon ordinateur ?**

Nos techniciens informatiques sont des spécialistes des produits et applications Microsoft et des développeurs HTML.

En outre, nous assurons une formation portant spécifiquement sur l'assistance technique des entreprises, y compris sur les logiciels professionnels et les besoins en termes de sécurité.

Avec les Services Helpdesk, vous êtes entre de bonnes mains !

## **Les techniciens Helpdesk comprennent-ils mon environnement professionnel ?**

Nos agents Helpdesk sont spécifiquement formés pour assister les entreprises et spécialisés dans la gestion des scénarios professionnels, la sécurité et les problèmes techniques.

## **Comment savoir si vous assurez l'assistance technique des logiciels que j'utilise le plus souvent dans mon entreprise ?**

Vous trouverez dans la section « Produits couverts » la liste des logiciels sur lesquels vous pouvez vous attendre à avoir de bons conseils techniques. Nous assurons l'assistance technique pour toutes les applications de Microsoft Office Suite. Si vous nous appelez pour une application métier ou de base de données majeure, nous exigeons que vous ayez un contrat d'assistance technique en place en vigueur avec le fabricant.

La personnalisation de ces applications d'une entreprise à une autre est fort complexe et peut nécessiter une assistance technique spécialisée au-delà de celle que Helpdesk est en mesure de fournir. Mais vous obtiendrez une évaluation Helpdesk vous indiquant si le problème peut être résolu, et le type de demande que vous devez adresser à l'assistance technique pour les problèmes complexes, comme ceux liés à la programmation ou les pannes/correctifs de logiciels. Nous pouvons vous aider à vous assurer que la plupart des applications professionnelles fonctionnent correctement sur un système d'exploitation approuvé, et vous indiquer comment utiliser de nombreuses fonctionnalités de systèmes d'exploitation courants. Mais une assistance avancée sur un produit logiciel spécifique peut exiger l'expertise du fabricant.

Il en va de même pour les applications et solutions basées sur le cloud. Le service HP Helpdesk peut vous fournir l'assistance et le dépannage technique, ce qui vous permet de savoir ce que vous devez faire pour le suivi des questions exigeant l'assistance du fournisseur de service de cloud.

Ainsi, bien que nous ayons une liste des applications logicielles courantes pour lesquelles nous offrons une assistance, nombre d'entreprises personnalisent leurs applications. Nos techniciens HP Helpdesk peuvent quand même assister votre personnel sur les questions courantes relatives à l'utilisation de vos appareils (comme exporter, importer, formater ou sur les problèmes de fichier et questions de sécurité) et l'aider à identifier quand faire remonter le problème ou comment le décrire au personnel technique formé spécifiquement aux applications professionnelles personnalisées. Les logiciels et applications évoluent sans cesse. Si vous avez une question particulière concernant la couverture d'une application logicielle spécifique, appelez nos Services Helpdesk pour vous renseigner auprès d'un agent technique.

## **Les Services Helpdesk interviennent-ils uniquement en cas de problème ou peuvent-ils m'aider à installer des nouveaux logiciels ou réseaux ?**

Les Services Helpdesk peuvent vous aider pour les problèmes techniques, y compris pour l'installation d'un nouveau logiciel ou la configuration standard d'un réseau.

## **Que faire si j'ai un problème avec un programme logiciel spécial, conçu spécifiquement pour les besoins de mon secteur et utilisé par mon entreprise ?**

Bien que nous ayons dressé la liste des applications logicielles pour lesquelles nous offrons une assistance, nombre d'entreprises utilisent des logiciels dédiés spécifiquement à leur secteur d'activité (construction, architecture, médical, etc.). Même si ces applications sont uniques, elles possèdent de nombreuses fonctionnalités communes aux produits Microsoft, Apple ou Android.

Nos techniciens HP Helpdesk peuvent assister votre personnel sur les questions courantes relatives à l'utilisation de vos appareils (comme exporter, importer, formater ou sur les problèmes de fichier et questions de sécurité) et l'aider à identifier quand faire remonter le problème ou comment le décrire au personnel technique formé spécifiquement aux applications professionnelles personnalisées.

Si vous avez une question particulière sur la couverture d'une application logicielle spécifique, renseignez-vous sur les options Helpdesk auprès de votre revendeur privilégié ou interrogez l'un de nos agents techniques.

## **Que faire si mon entreprise utilise un logiciel qui a été modifié ou configuré pour elle ?**

Nombre d'entreprises personnalisent leurs applications, même des applications logicielles courantes, avec des programmes qui leur sont spécifiques. Ces applications sont uniques, mais elles possèdent même de nombreuses fonctionnalités communes aux produits Microsoft, Apple ou Android. Nos techniciens HP Helpdesk peuvent assister votre personnel sur les questions courantes relatives à l'utilisation des logiciels et l'aider également à identifier quand faire remonter le problème ou comment le décrire au personnel technique formé spécifiquement aux applications professionnelles personnalisées.

Si vous avez une question particulière sur la couverture d'une application logicielle spécifique, renseignez-vous sur les options Helpdesk auprès de votre revendeur privilégié ou interrogez l'un de nos agents techniques.

## **Pourquoi dois-je consulter régulièrement le site Internet pour savoir s'il y a des changements dans les applications couvertes par les services ?**

Quand vous utilisez un ordinateur, il est important d'exploiter vos logiciels efficacement. Or ceux-ci peuvent évoluer rapidement.

Nous mettons à jour notre site pour vous informer des derniers logiciels couverts par nos services. Ces informations vous permettent de savoir ce qui est couvert lorsque de nouvelles applications sont déployées.

Si vous avez une question particulière sur la couverture elle-même, renseignez-vous sur les options Helpdesk auprès de votre revendeur privilégié ou interrogez l'un de nos agents techniques.

## **J'ai des problèmes avec un nouvel ordinateur que je viens d'acheter. Les Services Helpdesk gèrent-ils les problèmes de garantie ?**

Si vous avez un nouvel ordinateur sous garantie, vous avez d'abord intérêt à essayer d'utiliser le service de garantie offert par votre fabricant de matériel ou de logiciel, car il est généralement gratuit pendant une certaine période de temps et votre garantie pourrait être annulée si vous ne respectez pas ses conditions.

Nos agents Helpdesk assurent le dépannage, mais ne sont pas un atelier de réparation. Une garantie peut vous aider si votre nouvel équipement a besoin d'une réparation.

Néanmoins, si vous avez un problème de matériel ou de logiciel non lié à la garantie, comme la synchronisation d'un appareil, l'installation d'un logiciel professionnel sous licence ou le paramétrage de nouveaux modèles, dans ce cas, nos agents HP Helpdesk peuvent vous aider.

Si vous avez une garantie HP ou un Care Pack HP, notre agent transférera automatiquement votre appel au centre compétent pour l'assistance demandée afin de vous éviter de perdre du temps.

## **Les Services Helpdesk peuvent-ils m'apprendre à me servir d'un ordinateur ?**

Les Services Helpdesk peuvent vous donner des instructions de base sur l'utilisation d'un logiciel et des fonctions spécifiques de votre ordinateur, mais nous intervenons en tant que consultant technique et nos services ne peuvent remplacer un programme de formation détaillé.

La formation Helpdesk se limite aux questions pratiques sur les applications et périphériques disponibles sur le marché. Nous n'assurons pas de formation détaillée sur la façon d'écrire des formules ou de créer un fichier PowerPoint. Nous donnons plutôt des directions pour avancer dans un programme de façon à ce que votre personnel puisse avoir une réponse rapide à des questions d'utilisation spécifiques.

## **Que suis-je supposé connaître sur les ordinateurs avant d'appeler les Services Helpdesk ?**

Nos techniciens sont formés et disponibles pour aider les utilisateurs quel que soit leur niveau de connaissances informatiques. Si vous préférez, vous pouvez nous montrer quel est le problème dans une session de partage à distance et nous vous aiderons à partir de là. Il vous suffit de nous faire part de votre question dans vos propres mots et de nous laisser nous occuper du dépannage.

## **Comment obtenir l'assistance des Services Helpdesk ?**

Helpdesk est disponible par téléphone pendant des heures d'ouverture prolongées, 6 jours par semaine. Consultez notre page principale sur [hp.com/fr/helpdesk](http://hp.com/fr/helpdesk) pour trouver le numéro de téléphone à utiliser pour nous contacter.

Une fois que nous recevons votre appel, nous pouvons initier une session de partage d'ordinateur, qui peut comprendre un chat. Nous pourrions vous envoyer des e-mails occasionnels si nous avons prévu un nouveau rendez-vous avec vous. Le principal moyen de nous contacter lorsque vous avez besoin d'aide est de le faire par téléphone.

### **Mon personnel en contrat temporaire a-t-il besoin d'une couverture spécifique dans la mesure où il ne travaille que quelques heures par semaine ?**

Renseignez-vous sur les options Helpdesk auprès de votre revendeur privilégié.

Si vous n'avez qu'un seul ordinateur couvert dans votre formule, vous ne pourrez avoir qu'un seul numéro de contact et un seul compte de messagerie principal, mais vous pouvez couvrir les appels occasionnels d'autres collaborateurs sur votre appareil.

### **Que dois-je faire si je souhaite couvrir toute mon entreprise ?**

Renseignez-vous sur les options Helpdesk auprès de votre revendeur HP. Nous pouvons mettre en place plusieurs formules pour couvrir tout votre personnel.

Si vous avez une question particulière sur les formules à choisir pour couvrir toute votre entreprise, renseignez-vous sur les options Helpdesk auprès de votre revendeur privilégié ou interrogez l'un de nos agents techniques.

### **Quelles sont les zones géographiques couvertes par ma formule Helpdesk ?**

Nos Services Helpdesk ont des heures d'ouverture prolongées pour les clients en France, en Irlande et au Royaume-Uni.

Pour nos clients qui voyagent, un numéro d'appel international payant sera indiqué sur notre site [hp.com/fr/helpdesk](http://hp.com/fr/helpdesk).

**Inscrivez-vous pour recevoir les mises à jour**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Les informations figurant dans ce document peuvent être modifiées sans préavis. Les seules garanties pour les produits et services HP sont celles stipulées dans les déclarations formelles de garantie accompagnant ces produits et services. Les informations contenues dans ce document ne constituent en aucun cas une garantie supplémentaire. HP décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions techniques ou rédactionnelles constatées dans ce document.

Microsoft est une marque déposée du groupe Microsoft aux États-Unis. Apple et le logo Apple sont des marques d'Apple Computer, Inc., déposées aux États-Unis et dans d'autres pays.

Financement disponible via Hewlett-Packard International Bank plc (HPIB), Liffey Park Technology Campus, Barnhall, Leixlip, Co. Kildare, Irlande, Co. No. 289479 ou d'autres filiales de Hewlett-Packard Financial Services (« HPFS ») pour les clients qualifiés, sous réserve de l'approbation de crédit et de la signature des documents HPIB/HPFS standard. Les abonnements sont proposés pour des durées de 24 ou 36 mois. Les tarifs et conditions sont fondés sur la solvabilité du client, les types d'offres, le type et les options de service et/ou d'équipement. Tous les clients ne présentent pas les conditions requises et les particuliers sont spécifiquement exclus. Tous les services et offres ne sont pas disponibles dans tous les pays. D'autres restrictions peuvent s'appliquer. HPIB se réserve le droit de modifier ou d'annuler ce programme à tout moment sans préavis.

