

Guide de vente EMEA

Assistance Helpdesk par HP Care

Une assistance informatique pour vos clients
et de nombreux avantages pour vous.



Réservé à l'usage interne de HP.
Réservé exclusivement à l'usage interne de HP
et de ses distributeurs partenaires.

Table des matières

- 2 Présentation du service
- 2 L'opportunité
- 2 L'environnement professionnel
- 3 Aperçu de la solution
- 4 Clients cibles
- 4 Questions clés
- 4 Que vais-je vendre ?
- 4 Répondre aux objections
- 5 Points forts
- 5 Qu'avez-vous à y gagner ?
- 6 Points rédhitoires
- 6 Problèmes particuliers des clients
- 7 Pourquoi HP ?
- 7 Comparaisons avec la concurrence
- 8 Retour sur investissement
- 8 Histoire d'un succès
- 8 Foire aux questions



Présentation du service

De nos jours, les sociétés cherchent de plus en plus à optimiser leurs ressources informatiques afin de gagner en productivité dans un marché en constante évolution. Les petites et moyennes entreprises (PME) adoptent de façon croissante de nouveaux moyens pour rester efficaces et maintenir un avantage concurrentiel maximal. Elles ont compris que devoir gérer des problèmes informatiques entraînait souvent des dépenses élevées et une focalisation moindre sur leurs objectifs commerciaux essentiels. Cette tendance devenant de plus en plus souvent la norme, les modèles commerciaux informatiques axés sur les solutions gagnent de l'importance. HP possède désormais une opportunité d'exploiter cette nouvelle tendance et d'aider les clients à passer d'un dépannage en interne traditionnel à une assistance technique fournie par des experts en un simple appel.

L'assistance Helpdesk par HP Care offre aux clients la possibilité d'être mis en contact avec des techniciens certifiés HP, et une expérience d'appel optimale durant les heures ouvrables et supplémentaires, 6 jours par semaine. Nos experts prennent intégralement en charge la résolution de problèmes informatiques courants tels que les analyses système, les performances d'ordinateur, les erreurs de système d'exploitation, la configuration de sécurité, l'installation et l'utilisation de logiciels ou bien les problèmes de connectivité ou de mobilité, et bien plus encore. Les clients peuvent ainsi profiter de ce service pour de multiples marques, de nombreux appareils connectés ou applications logicielles commerciales courantes et la plupart des systèmes d'exploitation.

L'assistance Helpdesk par HP Care peut être incluse dans l'offre d'abonnement 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 sur une seule facture mensuelle.

L'opportunité

Les PME constituées de 1 à 99 employés représentent 57 % de la gestion de comptes techniques en matière de services d'assistance¹, et sont souvent confrontées à la difficulté de maintenir en place une équipe dédiée de personnel qualifié chargé de la résolution des problèmes informatiques. Les employés possèdent rarement les connaissances techniques et le temps nécessaire à la gestion des temps d'arrêt informatiques imprévus, et risquent ainsi d'avoir besoin d'une aide plus poussée lors de la phase de résolution des problèmes. Bien que certains fabricants d'équipement d'origine (FEO) et fournisseurs de solutions logicielles proposent des services d'assistance, ils ne s'occupent généralement que des cas à haute importance ou à hauts volumes. L'assistance Helpdesk par HP Care est conçue spécifiquement pour répondre aux besoins informatiques des petites et micro-entreprises, tout en gardant à l'esprit la demande croissante d'une assistance technique pour les appareils mobiles tels que les smartphones ou tablettes.

L'environnement professionnel

Aujourd'hui, les services aux PME affichent un taux de croissance annuel de 5,8 %, faisant de ce segment celui à la croissance la plus rapide en comparaison avec les services clients et professionnels. En conséquence, les services d'assistance PC affirment leur position dans le secteur des PME.

- Une étude a montré que pour un matériel estimé à 1 300 €, l'assistance peut coûter jusqu'à 1 100 € supplémentaires sur l'ensemble du cycle de vie du PC².
- 1,6 heure de temps d'arrêt par semaine est causée par des problèmes techniques dans 59 % des entreprises du classement Fortune 500³.

¹Rapport réalisé par IDC et Gartner sur le marché adressable total des services PPV. Comprend tous les secteurs de service PPV et tous les appareils à l'exception des smartphones, et les secteurs non adressables de la révision du modèle de marché PPV du 30 avril 2013.

²Étalonnage des services Helpdesk aux États-Unis, HP Global Analytics, mars 2014.

³Dunn & Bradstreet (Vision Solutions, 2010).

Réservé à l'usage interne de HP.
Réservé exclusivement à l'usage interne de HP
et de ses distributeurs partenaires.

Aperçu de la solution

Les PME redoublent constamment d'efforts pour maintenir l'efficacité de leur société, avec une assistance spécialisée pour tous les appareils de bureau et mobiles fonctionnant sous les systèmes d'exploitation Microsoft, Apple® et Android™, et tous les périphériques connectés.

Vos clients PME cherchent toujours à :

- **Se focaliser sur le cœur de leur activité**
Les clients sont souvent confrontés à des ressources techniques inadaptées ou redondantes dans le contexte technologique actuel en constante évolution. Ils recherchent un niveau d'assistance qui leur permettra de gérer leurs problèmes d'appareils sans devoir pour autant sacrifier leur attention aux points essentiels de leur activité. Gérer des temps d'arrêt d'appareils imprévus engendre souvent des coûts opérationnels informatiques élevés, ainsi qu'une perte de chiffre d'affaires due à l'interruption du flux de travail.
- **Profiter d'une assistance immédiate pour les problèmes techniques quotidiens**
Les PME actuelles assistent à une croissance exponentielle d'une nouvelle habitude de travail chez les employés, qui utilisent leurs propres appareils tels que des tablettes, smartphones ou ordinateurs portables, multipliant ainsi les fonctionnalités et les systèmes d'exploitation. Prendre en charge une matrice complexe d'utilisateurs, d'appareils et de systèmes d'exploitation multiples est un défi extrêmement important même pour les équipes informatiques les plus compétentes dans le secteur des PME.
- **Bénéficier d'une assistance informatique même en dehors des heures de travail**
Afin de rester efficaces à l'échelle globale, les employés des PME peuvent devoir travailler depuis chez eux régulièrement, parfois même en dehors des heures de travail habituelles. Il peut donc devenir très difficile de gérer les pannes de système inattendues sans un accès constant à une assistance technique de qualité, même en dehors des heures ouvrables.
- **Obtenir une assistance de qualité**
Les PME finissent souvent par souscrire à une assistance offerte par un partenaire local plus modeste, puisque la plupart des grandes structures ne proposent leurs services qu'à de grandes entreprises, et non aux PME. Cela provoque une expertise moindre en matière de gestion des temps d'arrêt imprévus entre les équipes informatiques internes et les fournisseurs de service locaux.

Rationaliser les dépenses informatiques

L'approche réactiviste de la gestion des pannes mène souvent à une augmentation des dépenses, liée à l'habitude de traiter les problèmes informatiques au fur et à mesure qu'ils se présentent. Les PME hésitent à souscrire un contrat de service sur le long terme auprès de fournisseurs plus importants, par crainte de coûts contractuels et frais de service trop élevés.

Avec l'assistance Helpdesk par HP Care, vos clients peuvent facilement profiter de tous ces avantages, et de bien plus encore. Ce service

permet de vous assurer que vos clients soient opérationnels même durant les heures supplémentaires, 6 jours par semaine, grâce à :

- **Une expertise et une efficacité**
Un expert technique formé par HP prend intégralement en charge l'appel de service de votre client et s'affaire à trouver une solution aux problèmes à distance, par téléphone ou via le chat en ligne. Grâce à un accès simple à une assistance de qualité, les clients n'ont plus à devoir décider quel fournisseur de logiciels ou de matériel contacter pour une aide, ni à perdre des heures précieuses de travail à chercher des réponses à leurs problèmes techniques et informatiques, qui les empêchent de se focaliser sur leur activité. De plus, avec l'assistance Helpdesk par HP Care, vos clients peuvent bénéficier de la Business Suite Ready, un service qui leur permet de trouver une solution à des problèmes potentiels avant même qu'ils ne commencent à les ralentir. Une fois inscrits au service Helpdesk, ils pourront planifier un appel avec les agents Helpdesk. Ces derniers effectueront jusqu'à 3 tâches différentes, telles qu'un diagnostic du système, une configuration du PC, une vérification que les paramètres de sécurité sont bien à jour, ou encore une offre de conseils en matière de migration des données pour un nouveau PC. La durée totale de l'appel est limitée à 30 minutes.
- **Une couverture disponible pour la plupart des grandes marques**
Le service Helpdesk par HP Care permet de supporter ordinateurs PC, ordinateurs portables, tablettes, smartphones, sans aucun souci. Vos clients nécessitent et méritent une expertise technique de qualité pour la gestion de tout leur réseau. Nos équipes de professionnels qualifiés offrent une assistance sur une vaste gamme de produits, fonctionnant sous des systèmes d'exploitation Microsoft, Apple® et Android™, et résolvent également les problèmes courants de synchronisation et de partage de données pour les tablettes et smartphones.
- **Une couverture de service même pendant les heures supplémentaires, 6 jours par semaine**
Nos agents de service technique qualifiés sont disponibles pour répondre aux appels des clients et trouver une solution à leurs problèmes informatiques, sur leur lieu de travail ou chez eux, même pendant les heures supplémentaires, 6 jours par semaine, de 8 h 30 à 20 h du lundi au vendredi et de 10 h à 18 h le samedi.
- **Rapport qualité-prix**
En signant l'accord d'assistance Helpdesk par HP Care, les clients peuvent garder l'esprit tranquille et n'ont pas à se soucier de frais supplémentaires superflus liés à la couverture du service. Comme Helpdesk par HP Care peut être inclus dans l'offre d'abonnement HP Subscription, ils peuvent désormais bénéficier de cette expérience d'appareils gérés moyennant le paiement de mensualités ; cela couvre leurs PC et accessoires, différents logiciels et le support technique dans le cadre de l'extension de garantie et de l'assistance Helpdesk. Tous leurs appareils et services avec une seule facture mensuelle.

Réservé à l'usage interne de HP.
Réservé exclusivement à l'usage interne de HP
et de ses distributeurs partenaires.

Clients cibles

L'assistance Helpdesk par HP Care est parfaitement adaptée aux micro-entreprises (de 1 à 9 employés) et aux petites entreprises (de 10 à 99 employés) qui requièrent les capacités d'une équipe informatique qualifiée, sans pour autant devoir créer un budget dédié à cette dernière en interne.

Personnes ciblées : propriétaires uniques, administrateurs de bureau, gestionnaires de services informatiques, responsables des finances;

Exemples d'entreprises : sociétés de conseil en ressources humaines, cabinets juridiques, cabinets comptables, restaurants, hôpitaux, etc.

Questions clés

Q1. Comment gérez-vous actuellement l'assistance pour vos appareils ? Est-elle prise en charge en interne, ou bien avez-vous fait appel à un partenaire extérieur ?

Q2. Votre fournisseur de service d'assistance est-il capable de vous aider à trouver une solution à tous vos problèmes d'appareils, de réseau et de logiciels ?

Q3. Quelle évaluation donneriez-vous à votre dernière expérience d'assistance PC téléphonique ?

Q4. Faites-vous appel à plus d'un fournisseur pour répondre à vos besoins d'assistance en matière d'appareils ?

Q5. Comment gérez-vous l'assistance au-delà des heures de travail ou lors des jours fériés ?

Q6. Au cours de l'année passée, avez-vous calculé les dépenses que vous avez faites en matière d'assistance informatique ?

Que vais-je vendre ?

L'assistance Helpdesk par HP Care propose aux PME une variété d'offres de services et de tarifs adaptés en fonction de la durée de couverture, du nombre d'utilisateurs ou d'appareils et de l'association de périphériques désirés. La durée de couverture varie de 1 à 3 ans. Remarque : pour un aperçu et une liste des restrictions du service, veuillez vous référer à la [fiche technique](#) et à la [FAQ](#).

De plus, l'assistance Helpdesk par HP Care est également disponible à travers l'abonnement HP Subscription dans de nombreux pays. Pour plus de détails sur ces packs d'abonnement HP Subscription prédéfinis, veuillez contacter votre ingénieur d'affaires partenaire.

P/N	Description des plans de service annuels - Plusieurs appareils	Durée	Couverture
U6WC5E	Abonnement Helpdesk 1 an	12 mois	Un appareil (1) principal tel qu'un ordinateur de bureau, un ordinateur portable ou une tablette, ainsi que jusqu'à cinq périphériques (comme des imprimantes, des scanners, des smartphones ou des disques de sauvegarde)
U6WC6E	Abonnement Helpdesk 2 ans	24 mois	
U6WC7E	Abonnement Helpdesk 3 ans	36 mois	
P/N	Description des plans de service annuels - Un seul appareil	Durée	Couverture
U8LM9E	Abonnement Helpdesk 1 an	12 mois	Un (1) appareil principal
U8LN0E	Abonnement Helpdesk 2 ans	24 mois	
U8LN1E	Abonnement Helpdesk 3 ans	36 mois	
P/N	Description des plans de service mensuels	Durée	Couverture
H8E96E	Abonnement Helpdesk 1 mois	1 mois	Jusqu'à cinq (5) appareils (tels que des ordinateurs, des tablettes, des smartphones, des imprimantes, etc.)
H8E95E	Abonnement Helpdesk 3 mois	3 mois	
H8E94E	Abonnement Helpdesk 6 mois	6 mois	
H8E93E	Abonnement Helpdesk 1 an	12 mois	

Répondre aux objections

O1 : « L'idée est excellente, mais je trouve tout cela beaucoup trop cher pour mes besoins. »

Réponse HP : Il existe des options de service Helpdesk par HP Care pour tous les budgets. Certaines ne vous coûteront pas plus de quelques centimes d'euros par jour si vous choisissez, par exemple, un plan de service pour un seul appareil. En réalité, cela vous coûtera beaucoup plus cher de faire appel à plusieurs fournisseurs de services pour des interventions fréquentes si vous désirez pouvoir gérer tous les appareils qu'utilisent vos employés chaque jour. L'assistance Helpdesk par HP Care offre une aide globale qui permet de trouver des solutions aux problèmes de matériel HP et de marques concurrentes, de réseau et de logiciels. Celle-ci est disponible même en dehors des heures de travail, vous garantissant ainsi de ne pas être bloqué par des problèmes système en cas de livraisons urgentes.

O2 : « Je fais appel à mon service informatique/mes amis m'aident en cas de besoin. »

Réponse HP : Les départements informatiques des PME sont souvent réduits, et ne possèdent pas toujours les compétences nécessaires à la gestion efficace des différents types de problèmes. Il est relativement peu probable que votre département informatique interne ou vos amis soient disponibles pour une assistance professionnelle à n'importe quelle heure. L'assistance Helpdesk par HP Care garantit une aide dispensée par de nombreux professionnels HP qualifiés et formés, qui prennent entièrement en charge vos problèmes d'appareils et tentent d'y trouver une solution.

O3 : « Nous ne possédons pas d'appareils HP. »

Réponse HP : L'assistance Helpdesk par HP Care prend également en charge le matériel, les logiciels et la plupart des systèmes d'exploitation de marques concurrentes. Nous pouvons vous fournir une liste complète des appareils et logiciels que nous prenons en charge.

Réservé à l'usage interne de HP.
Réservé exclusivement à l'usage interne de HP
et de ses distributeurs partenaires.

04 : « Je n'aime pas vraiment l'idée qu'une personne employée par HP se connecte à distance à mon bureau ou à mes réseaux pour s'occuper du dépannage. »

Réponse HP : Le service établit une connexion sécurisée via un cryptage 128 bits entre votre appareil et l'ordinateur du technicien, faisant d'elle une connexion directe unique, qui empêche quiconque ce soit d'autre de visionner ou d'accéder à votre session. De plus, vous gardez entièrement le contrôle. Vous seul pouvez initier une session d'assistance à distance et y mettre fin à tout moment, en fermant simplement 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.

05 : « Je ne suis pas intéressé par ce service, étant donné que vous ne prenez pas en charge la réparation. »

Réponse HP : Le service d'assistance Helpdesk par HP Care se focalise principalement sur vos besoins les plus fréquents ; nous vous apportons ainsi des réponses aux nombreuses questions relatives aux logiciels ou au matériel que vous pouvez vous poser quotidiennement.

Si votre matériel est véritablement hors d'usage 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 toute confiance votre plan pour 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 assurent également 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.

06 : « Je ne trouve pas dans cette liste le nom des applications professionnelles que j'utilise le plus. »

Réponse HP : 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.). Ces applications sont uniques, mais elles possèdent tout de même de nombreuses fonctionnalités communes avec les plateformes Microsoft, Apple® ou Android™. Nos techniciens HP Care peuvent aider votre personnel à résoudre les problèmes courants d'utilisation de plateforme (tels que les problèmes d'export, d'import, de formatage ou autres soucis liés aux fichiers, des questions de sécurité, etc.) et l'aider à identifier le moment propice à faire remonter le problème ou comment le décrire au personnel technique formé spécifiquement aux applications professionnelles personnalisées.

Points forts

Vos clients peuvent profiter d'une assistance technique simplifiée avec Helpdesk par HP Care. Au lieu de recruter une équipe informatique en interne, les clients peuvent bénéficier d'une assistance experte même dans le cadre d'heures supplémentaires, 6 jours par semaine, pour de multiples systèmes d'exploitation, appareils et marques, à un coût avantageux. Ils peuvent ainsi choisir parmi plusieurs options pour profiter d'une assistance immédiate en cas de problèmes de configuration, de connexion, de réseau, de fonctionnement, et bien plus encore.

Le service Helpdesk par HP Care faisant également partie des offres d'abonnement HP Subscription, les clients peuvent optimiser leur trésorerie, à travers une seule facture mensuelle, tout en bénéficiant de la technologie HP la plus avancée et des services HP tous les 3 ans.

Qu'avez-vous à y gagner ?

- **De nouvelles opportunités commerciales :** élargissez votre portefeuille de vente grâce à des services professionnels spécialement pensés pour les petites et micro-entreprises.
- **Plus d'options, et plus de ventes :** atteignez vos objectifs plus rapidement lorsque vous proposez une assistance informatique pour des logiciels mais également pour le matériel nécessaire à ces derniers, et augmentez vos marges.
- **Des opportunités de vente liées aux services :** misez sur de possibles futures ventes permises par les agents HP Helpdesk, qui identifient des opportunités chez certains clients et les redirigent vers vous.
- **Transformez les questions en recettes :** laissez Helpdesk par HP Care répondre aux questions de vos clients, pour que vous n'ayez pas à le faire.
- **Incitations :** des programmes incitatifs peuvent être disponibles. Veuillez contacter votre responsable commercial partenaire HP.

Réservé à l'usage interne de HP.
Réservé exclusivement à l'usage interne de HP
et de ses distributeurs partenaires.

Points rédhibitoires

Le service Helpdesk par HP Care n'inclut pas une assistance de réparation lorsque les systèmes cessent entièrement de fonctionner ou sont physiquement endommagés. Les clients recherchant ce type de service ne devraient pas se voir proposer Helpdesk par HP Care, mais plutôt une assistance de réparation telle que les services de réparation sur site le jour ouvré suivant, ou la protection contre les dégâts accidentels.

Problèmes particuliers des clients

« Je n'ai pas le temps... J'ai des choses plus importantes à prendre en charge. Quelqu'un d'autre ne peut pas s'en occuper ? » – **Gregory**

« Nous investissons dans tout ce qui peut nous faire gagner du temps. » – **Raj**

Problème particulier 1 : Une complexité technique croissante. Les PME actuelles assistent à une nouvelle habitude de travail chez les employés, qui apportent leurs propres appareils sur leur lieu de travail. Ils utilisent ainsi divers types d'appareils : tablettes, smartphones ou ordinateurs portables, qui fonctionnent souvent sous plusieurs applications et logiciels différents. Garantir une assistance pour chacun d'eux peut être un véritable défi, même pour les départements informatiques les mieux équipés.

Solution HP : Le service Helpdesk par HP Care comprend une assistance dépannage pour de multiples appareils et logiciels ainsi que pour la plupart des principaux systèmes d'exploitation courants.

Problème particulier 2 : La non-disponibilité d'une assistance pour les appareils en dehors des heures de travail. Il arrive fréquemment aujourd'hui que des employés travaillent depuis chez eux, pour plus de flexibilité ou de praticité. Il peut donc être difficile d'obtenir une aide lorsqu'un événement imprévu survient en dehors des heures de travail traditionnelles.

Solution HP : Helpdesk par HP Care met au service des clients des experts techniques HP formés et qualifiés pour prendre en charge les appels de service, même dans le cadre des heures supplémentaires, 6 jours par semaine.

Problème particulier 3 : Un manque de personnel informatique. Au sein de la plupart des petites entreprises, le service informatique n'est en général composé que d'une ou deux personnes. Au fil de la croissance et de l'augmentation des besoins de ces entreprises en matière d'assistance technique, la qualité du service baisse, à cause notamment d'un manque de personnel informatique qualifié.

Solution HP : Des experts techniques qualifiés et formés par HP sont disponibles 6 jours par semaine, même en dehors des heures de bureau, et prennent intégralement en charge les appels de service des clients, depuis les réponses à de simples questions jusqu'à la gestion de cas complexes. Votre personnel peut ainsi se focaliser sur le cœur de votre activité, sans se soucier des problèmes techniques contre lesquels il ne peut rien.

Problème particulier 4 : Une assistance de piètre qualité. Les PME décident souvent de faire appel à des partenaires locaux plus modestes pour leur assistance, car les grands noms du secteur ne se penchent que très rarement sur leurs besoins. À cause de leur manque d'expérience, la qualité de cette assistance offerte est souvent faible et entraîne des temps d'arrêt et une insatisfaction fréquente.

Solution HP : Le service Helpdesk par HP Care est spécialement conçu pour répondre aux besoins d'assistance immédiate des petites et micro-entreprises. Tous nos agents de service sont des experts techniques formés par HP qui redoublent d'efforts pour trouver une solution rapide et efficace aux problèmes, garantissant ainsi aux clients une expérience d'assistance par téléphone optimale.

Réservé à l'usage interne de HP.
 Réservé exclusivement à l'usage interne de HP
 et de ses distributeurs partenaires.

Pourquoi HP ?

- Les clients requièrent une assistance technique pour l'ensemble de leur réseau professionnel. Helpdesk par HP Care répond à ce besoin, et offre une assistance pour une large gamme de produits, incluant notamment les tablettes et smartphones fonctionnant sous les systèmes d'exploitation Microsoft, Apple® et Android™.
- Une couverture de service même pendant les heures supplémentaires, 6 jours par semaine.
- Pour les personnes voyageant à l'international, nous avons également créé un numéro de téléphone dédié à l'assistance.
- Parmi les principaux FEO, HP est le seul fournisseur proposant un plan de service dédié spécifiquement aux petites et micro-entreprises.
- Nos techniciens de service sont des spécialistes des produits et applications Microsoft et des développeurs HTML.
- Helpdesk par HP Care offre aux clients un large choix de combinaisons de service à des prix extrêmement compétitifs.

Comparaisons avec la concurrence

Helpdesk par HP Care propose bien plus que certains de ses concurrents dans le secteur. L'illustration 2 ci-dessous offre une comparaison claire des différences entre HP et ses concurrents en matière de services d'assistance informatique de bureau¹.

Illustration 2. Helpdesk par HP Care se distance clairement de ses concurrents.

Aperçu du service Helpdesk par HP Care en comparaison avec la concurrence

	Multi-appareils*	Multi-systèmes d'exploitation			Flexibilité des plans	Experts certifiés	Rapports système	Gestion de cas
		Windows	Mac	Android				
Assistance Helpdesk par HP Care	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Lenovo		✓						✓
Apple			✓					✓
Intel		✓					✓	
Dell		✓					✓	✓

HP se distance clairement de ses concurrents

¹Source : étalonnage des services Helpdesk par HP Global Analytics.

* Smartphone, tablettes, ordinateurs PC, ordinateurs portables, ordinateurs Mac, imprimantes et périphériques connectés.

Réservé à l'usage interne de HP.
Réservé exclusivement à l'usage interne de HP
et de ses distributeurs partenaires.

Ressources

- [Fiche technique Helpdesk par HP Care](#)
- [Configurations système et produits compatibles avec Helpdesk par HP Care](#)
- [FAQ clients Helpdesk par HP Care](#)

Contacts

Veillez contacter votre responsable commercial HP partenaire pour toute information complémentaire.

Retour sur investissement

1. Aidez vos clients à maintenir un environnement informatique fonctionnel et à éviter les coûts élevés liés aux temps d'arrêt imprévus et aux modèles d'assistance basés sur une approche réactionniste.
2. Les clients peuvent focaliser leur attention sur le développement de leurs compétences commerciales principales et profiter de flux de travail optimisés, sans se soucier des problèmes informatiques contre lesquels ils ne peuvent rien.
3. Helpdesk par HP Care pouvant être inclus dans l'offre d'abonnement HP Subscription, les clients peuvent faire face à leurs besoins de trésorerie en optant pour une solution HP complète sous la forme de paiements mensuels, transformant ainsi leurs dépenses en capital en un modèle global de dépense.

Histoire d'un succès

Montrez comment Helpdesk par HP Care a permis d'élever Emotion Studios, une agence créative basée à Sausalito en Californie, en [partageant cette vidéo](#).

Foire aux questions

1. Comment puis-je bénéficier de Helpdesk par HP Care ?

Les distributeurs partenaires jouent le même rôle dans l'enregistrement de Helpdesk par HP Care que dans celui des services HP Care Pack. Helpdesk par HP Care utilise le même processus d'enregistrement que celui des services logiciels des services HP Care Pack. Assurez-vous que l'adresse e-mail du client est correctement saisie lors cette étape. Le numéro de série du matériel n'est pas requis lors de l'enregistrement. Pour plus d'informations sur le processus d'enregistrement, veuillez contacter votre responsable commercial.

2. Quel numéro les clients doivent-ils appeler pour profiter de l'assistance ?

Royaume-Uni : 02 07 66 02 259
Irlande : 01 53 39 823
France : 01 70 48 52 56

3. De quoi le client aura-t-il besoin lors du premier appel pour pouvoir profiter de ces services ?

Il devra avoir à portée de main son adresse e-mail pré-enregistrée. Lors du premier appel, il est également utile d'avoir le bon de commande et les informations de contrat facilement accessibles. La première fois qu'un client nous appelle, il doit également être en mesure de fournir des détails à propos de son matériel pris en charge.

4. Que reçoit le client en guise de confirmation de réussite du processus d'enregistrement ?

Le client recevra un e-mail de la part de HP à l'adresse indiquée lors de l'enregistrement, contenant des liens vers les documents suivants :

- Un certificat Care Pack comprenant les informations client, le détail des produits achetés, ainsi que le numéro de série Care Pack.
- Si le client réalise lui-même ce processus d'enregistrement, une fenêtre pop-up s'ouvrira, contenant des liens Care Pack supplémentaires : conditions générales HP Care Pack, fiche technique HP Care Pack (description du service HP Care Pack) et les numéros de téléphone de l'assistance.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur hp.com/fr/helpdesk

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Les informations figurant dans ce document sont susceptibles d'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. Aucune information contenue dans ce document ne doit être considérée comme constituant une garantie additionnelle. HP décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions techniques ou rédactionnelles constatées dans ce document.

Exclusivement réservé à l'usage interne de HP et de ses distributeurs partenaires. Si vous n'êtes pas l'un des destinataires dont la liste figure sur la page de couverture de ce document, il vous est strictement interdit de relire, diffuser, divulguer ou utiliser ce contenu, de quelque manière que ce soit, ou de vous fonder sur celui-ci. Microsoft et Windows sont des marques déposées du groupe Microsoft aux États-Unis. Google est une marque de commerce de Google Inc. ; Intel est une marque commerciale d'Intel Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays. 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. N° 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 définis en fonction de la solvabilité du client, les types d'offres, le type de services et/ou d'équipement et options. 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.

Réservé à l'usage interne de HP. Réservé exclusivement à l'usage interne de HP et de ses distributeurs partenaires.

