



惠普设备更新

我们能够最大限度地为您降低更新 IT 基础设施时所需的人力物力，并以安全、经济的方式对现有硬件进行处理。



如何使用本指南

本指南将指导你如何与客户的 IT 部或采购部，就惠普设备更新服务展开业务对话。本指南提供了一些业务相关的问题。你可以通过这些问题，向客户推荐惠普的设备更新服务。

从而帮助他们更好地了解惠普产品、以及与惠普合作的前景；使他们确信，惠普有能力为他们排忧解难。

目标客户

惠普设备更新服务能够为公司、公共部门和中小企业的客户解决以下问题：

- 淘汰老旧设备
- 减少企业环境污染
- 在设备处理器前保护数据安全
- 升级 IT 技术
- 回收旧资产价值

惠普设备更新服务概述

客户总在寻找着一些简易、智能、经济的方式，来对老旧硬件进行安全处理。惠普设备更新服务能够安全、经济地帮助客户淘汰其老旧的 IT 设备。服务内容包括：

- 数据擦除
- 物流运输
- 报告提供
- 价值回收

来自惠普公司的专业团队将对客户的旧设备进行收集；负责物流运输的同时，为客户擦除硬盘硬件数据。在数据擦除完毕，且部分硬件价值回收后，服务团队会向客户发送一份结算报告。

惠普设备更新服务的价值主张

惠普的全方位 IT 资产终止使用策略包括：在设备处理前，对经济价值进行回收，并移除当中会造成操作负担和涉及数据安全的部分（符合相关法律和环境条例的规定）。

客户利益

惠普设备更新服务将为客户带来以下利益：

- 针对报废的惠普和非惠普资产，实现其市场价值
- 实现以下复杂流程的外包：逆向物流、数据擦除、设备翻新，以及价值回收
- 保护敏感和私密的数据
- 协助遵守当地政策和行业/政府规定
- 提供报告，满足审计和法律要求

对话情形汇总

情形 1：客户正准备更新硬件，或者当前硬件的使用期限即将到期。

如何鉴别此类客户？

- 对于使用惠普设备的客户，可联系保修期满或维护期满的安装基站（通才人士可通过安装基站的服务专家或服务类型团队与基站取得联系）。
- 对于使用非惠普设备或惠普竞争设备的用户，应由通才人士向其询问设备的更新周期，及数量/规格等情况。

如何说服客户接受惠普设备更新服务？

- 1.向客户传达惠普设备更新服务安全、经济地更新 IT 设备的价值主张。
- 2.向客户说明可交付的服务成果（数据擦除、物流运输、报告提供和价值回收）。
- 3.告诉客户该服务能为其带来何种利益。

关于终止使用策略的对话

客户：我想更新我的硬件设备。

你：请问您的终止使用资产策略是怎样的？

客户回答 1：我打算回收旧设备。

你：没问题，我向您推荐——惠普[旧机处置服务](#)。

客户回答 2：在旧设备的剩余价值回收结束后，我想把设备数据全部擦除。

你：那么我向您推荐——惠普设备更新服务。

客户回答 3：我想回购设备，或者通过以旧换新的方式更新设备。

你：那么我向您推荐——惠普设备更新服务。

客户回答 4：我想以捐赠或员工回购的方式更新设备。

你：惠普会为您的老旧设备提供数据擦除和设备翻新的服务。（注意：有关翻新服务的细节，请咨询服务专家或服务类别团队）。

关于资产处理流程的对话

你：对于资产处理，您有什么具体要求吗？

客户回答 1：出于安全考虑，我想保留原有的硬盘。

你：没问题。惠普能在更新设备时保留原有的硬盘。

客户回答 2：我希望数据擦除能在现场进行。

你：惠普可以满足您的要求，在现场进行数据擦除。（注意：这是一个定制的解决方案。请咨询服务专家或服务类别团队）。

关于资产处理时客户可能面临的问题的对话

你：处理过程中，您最关心的问题是什么？

客户回答 1：我最关心的是物流。

你：惠普拥有最好的物流服务，物流费用也十分优惠。

客户回答 2：我很担心安全问题，也就是数据擦除。

你：我们采用的是三重数据擦除技术。绝对安全可靠，请您放心。

客户回答 3：我所关心的是价值回收方面的问题。

你：我们会根据设备的使用时间、配置以及硬件状况，实施合理的价值回收方案。

情形 2：客户要求通过“回购”或“以旧换新”的方式更新设备。

如何鉴别此类客户？

- 这类客户有购置新硬件的打算，但在价钱方面还想获得额外的优惠。
- 这类客户会要求公司对其老旧设备的回收价值进行估算。
- 这类客户还会询问有关回购或以旧换新更新设备的情况。

如何说服客户接受惠普设备更新服务？

- 1.向客户提供与其先前硬件类似的等效模型。
- 2.通过测算得出净折扣值（需减去旧资产的回收价值）。

客户：惠普能够通过回购或以旧换新的方式更新设备吗？

你：可以。请您在给出的电子表格中填写您的资产信息。我们会根据这些信息为您估算服务价格。

注意：上述用于填写信息的表格可从销售人员处获得。请通过服务类型团队或服务专家接收表格。

客户：设备的以旧换新如何实施？

你：回收价值会以贷记单的形式返还给您，贷记单在购买新设备时可充当代金券使用。物流运输和数据擦除的服务需要您另外付费。

客户：惠普能仅提供价值回收服务（不含物流运输和数据擦除服务的费用）吗？

你：当然可以。（注意：此举会使订单价值缩水，因而并不推荐）。

客户：惠普可以回购哪些设备？

你：我们可以回购所有品牌的设备，包括台式电脑、笔记本电脑、工作站、瘦客户端、掌上电脑、智能手机、普通平板电脑、打印机设备、扫描仪和显示器。



为本文件打分

