

HP Priority Access

PIN-Code (Personal Identification Number)

Anhand individueller PIN-Codes werden Sie als Priority Services-Kunde erkannt.



Priority Access



Von IT-Profis für IT-Profis



Online-Tools



Global

PIN-Codes

Erkennung von Priority Services-Kunden

Beim Erwerb des Priority Access- oder Priority Management-Angebots erhalten Sie individuelle PIN-Codes. Diese PIN-Codes ermöglichen es Ihrem IT-Helpdesk-Personal, die standardmäßigen HP Fehlerbeseitigungsschritte zu umgehen. Sie werden dazu mit einem speziell ausgebildeten HP Callcenter-Mitarbeiter verbunden. Dadurch lässt sich die Gesprächsdauer bei Support-Anrufen erheblich verkürzen, damit Ihr Unternehmen schnell wieder störungsfrei arbeiten kann. Hinweis: Diese PIN-Codes sind nicht für Endbenutzer vorgesehen.

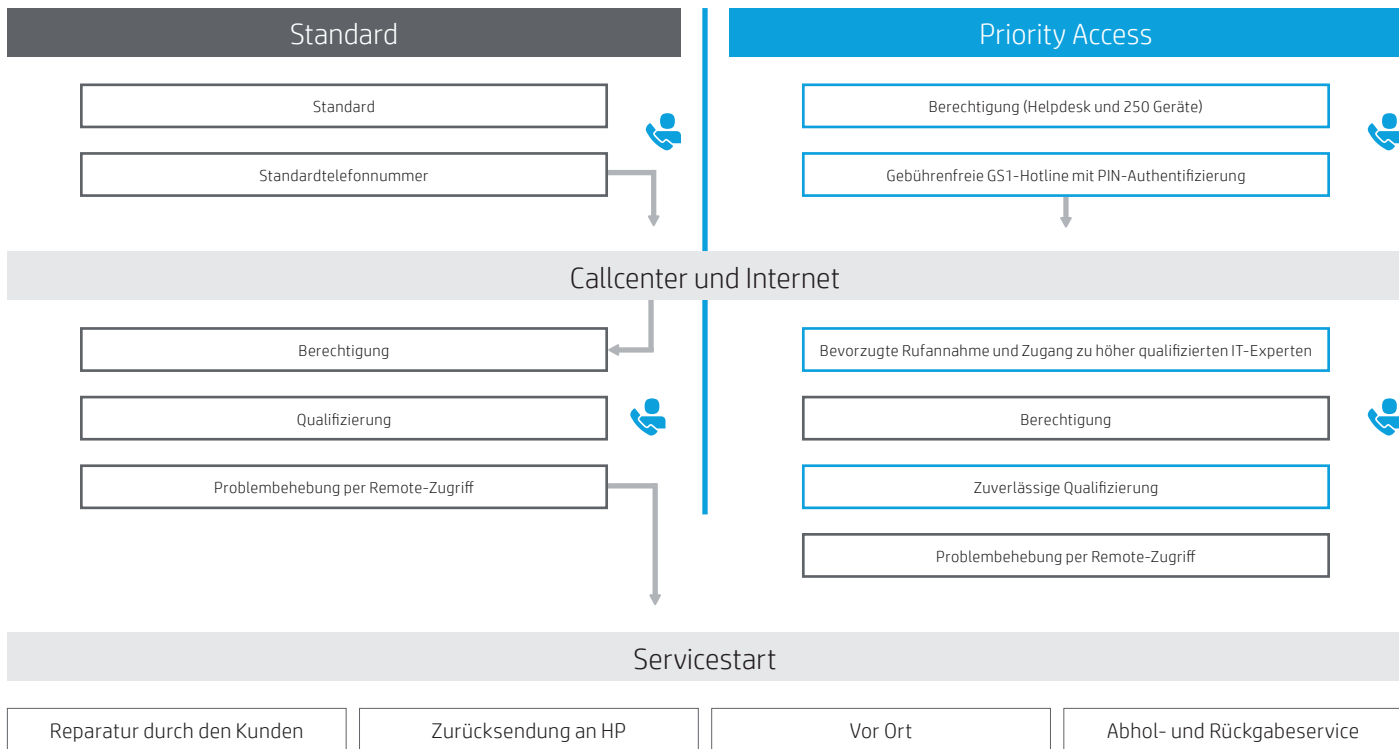
Global einheitliche Strukturen

Mithilfe von PIN-Codes kann sich Ihr IT-Helpdesk-Personal mit geschulten Support-Mitarbeitern in mehr als 60 Ländern und über 20 Sprachen in Verbindung setzen. Um von einem weltweit einheitlichen Premium-Support zu profitieren, werden PINs entsprechend nach geografischer Region zugewiesen:

- AMS: Nord-, Mittel- und Südamerika
- APJ: Asien (China, Indien, Japan, Australien, Südpazifik)
- EMEA: Europa, Naher Osten und Afrika

PIN-Codes werden auf Grundlage Ihrer in einer Region vorhandenen Geräte zugewiesen.

Hinweis: PIN-Codes werden auf Grundlage des erworbenen Priority Service Care Packs zugewiesen. Sie können Priority Access for Print nicht in Anspruch nehmen, wenn Sie nur Priority Access for PC erworben haben.



Priority Access



Von IT-Profis für IT-Profis



Online-Tools



Global

Erkennung als Priority Service-Kunde

Anhand dieser individuellen PIN-Codes erkennen die HP Callcenter Sie als Priority Access- bzw. Priority Management-Kunde. Hinweis: Diese PIN-Codes sind nicht für Endbenutzer vorgesehen.

Verwendung von Priority Access

Es gibt zwei Möglichkeiten, wie sich Ihr IT-Helpdesk mit dem Priority Access-Support in Verbindung setzen kann:

- Per direktem Zugang
- Online über den Support Case Manager

Direkter Zugang

Gebührenfreie Hotline mit bevorzugter Rufannahme für eine schnellere Lösung von PC- und druckerbezogenen IT-Problemen. Über Ihre individuelle PIN können Sie sich weltweit direkt mit speziell ausgebildeten Support-Experten in Verbindung setzen. Informationen zu speziellen gebührenfreien Hotlines und den Geschäftszeiten sowie unterstützten Sprachen finden Sie im Dokument mit den HP Global Callcenter-Kontaktinformationen.

Online-Tools für die Verwaltung von Support-Fällen

Webbasierte Lösungen für das Einreichen und Verfolgen von Fällen. Der HP Support Case Manager (SCM) ist rund um die Uhr verfügbar und ermöglicht es, Support-Fälle über das Internet zu übermitteln und zu verwalten. Der SCM steht Ihnen unter hp.com/go/scm zur Verfügung.

Für Updates registrieren unter hp.com/go/getupdated

HP Services unterliegen den für den jeweiligen Service geltenden HP Geschäftsbedingungen, die entweder angegeben sind oder dem Kunden zum Zeitpunkt des Erwerbs mitgeteilt werden. Der Kunde kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen, diese Ansprüche bleiben durch die HP Geschäftsbedingungen des Service oder die HP Herstellergarantie des HP Produkts unberührt.

© Copyright 2013-2016 HP Development Company, L.P. Die enthaltenen Informationen können sich jederzeit ohne vorherige Ankündigung ändern. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt oder Service gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Die hier enthaltenen Informationen stellen keine zusätzliche Garantie dar. HP haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen.

4AA6-6196DEE, Juli 2016.

