

HP Priority Access



Código numérico de identificación personal (PIN)

Códigos PIN únicos que le permiten identificarse como cliente de Priority Services.



Priority Access



De profesional de TI a profesional de TI



Herramientas en línea



Global

Códigos PIN

Identificación como cliente de Priority Services

Una vez se hayan contratado los servicios Priority Access o Priority Management, le proporcionaremos unos números de identificación personal (PIN) únicos. Estos códigos PIN permiten al personal de soporte técnico omitir el proceso estándar de resolución de problemas de HP. Entrarán en contacto con un agente experto del centro de atención telefónica de HP, lo que les permitirá reducir notablemente la duración de las llamadas de soporte para que su empresa retome rápidamente su actividad. Nota: estos códigos PIN no están destinados a los usuarios finales.

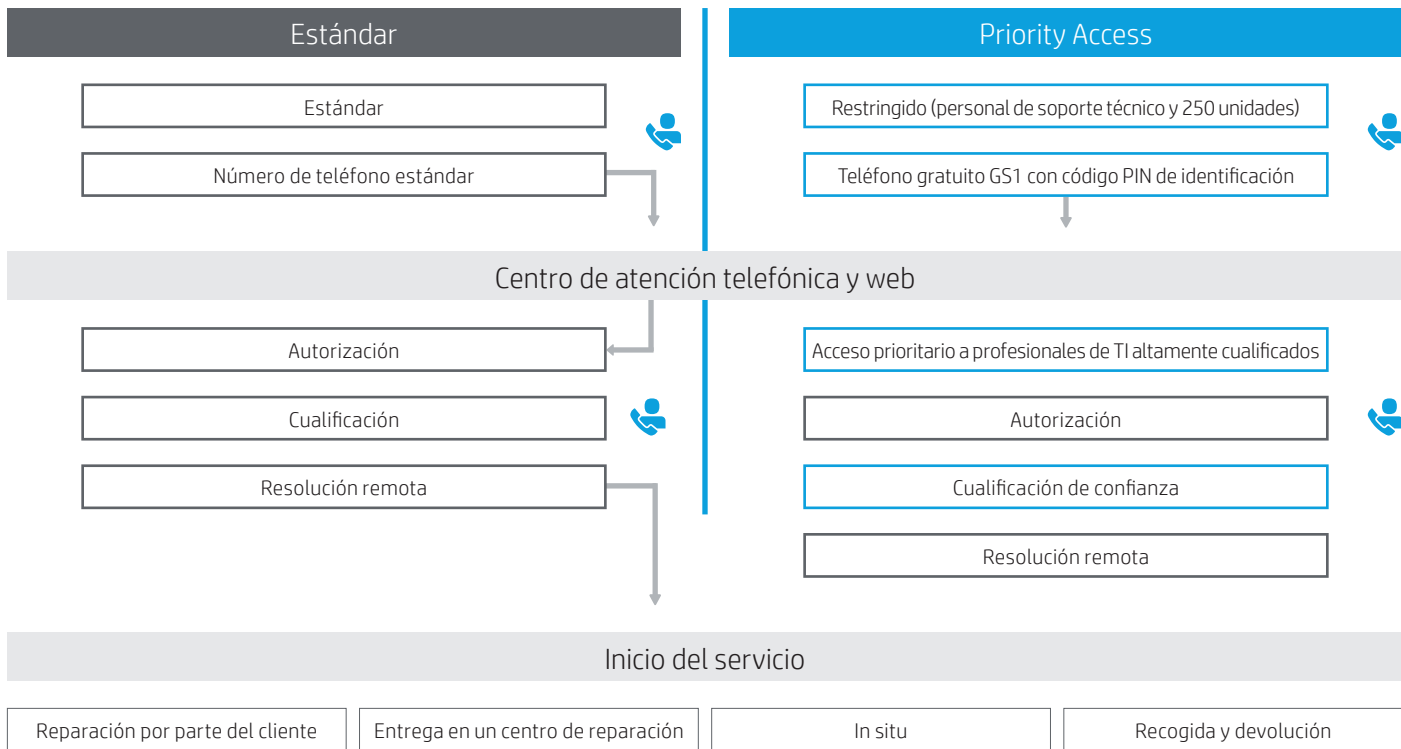
Experiencia global

Mediante el uso de los códigos PIN, el personal de soporte técnico puede ponerse en contacto con especialistas en asistencia disponibles en más de 60 países y 20 idiomas. Estos especialistas ofrecen un soporte preferente y uniforme en todo el mundo mediante los PIN asignados a cada región geográfica:

- AMS: América (del Norte, Central y del Sur)
- APJ: Asia (China, India, Japón, Australia y países del sudeste asiático)
- EMEA: Europa, Oriente Medio y África

Los códigos PIN se asignan según la ubicación de los equipos instalados.

Nota: los códigos PIN se asignan en función del CarePack de Priority Services contratado. Por ejemplo, no podrá acceder a Priority Access para impresoras si solo ha contratado Priority Access para ordenadores.



Priority Access



De profesional de TI a profesional de TI



Herramientas en línea



Global

Identificación como cliente de Priority Services

Los códigos PIN únicos permiten a los centros de atención telefónica de HP identificarle como cliente de los servicios Priority Access o Priority Management. Nota: estos códigos PIN no están destinados a los usuarios finales.

Cómo usar Priority Access

El equipo de soporte técnico puede ponerse en contacto con el servicio de asistencia de Priority Access de dos formas:

- Acceso directo
- En línea mediante el administrador de casos de soporte

Acceso directo

Acceso telefónico gratuito con máxima prioridad para resolver rápidamente las incidencias técnicas de los ordenadores e impresoras. Un código PIN único permite el establecimiento de una comunicación directa con los profesionales de soporte técnico especialmente formados en todo el mundo. Consulte la información de contacto de los centros de atención telefónica globales de HP para conocer los números de teléfono gratuitos, el horario de atención y los idiomas disponibles.

Herramientas en línea de gestión de casos

Soluciones de envío y seguimiento a través de Internet. El administrador de casos de soporte (SCM, por sus siglas en inglés) de HP se encuentra disponible 24 horas del día, los siete días de la semana, y permite a los usuarios enviar y gestionar los casos de soporte a través de Internet. Para acceder a SCM, visite: hp.com/go/scm.

Suscríbase para recibir novedades
hp.com/go/getupdated

Los servicios de HP se rigen por los términos y condiciones del servicio de HP aplicables proporcionados o indicados al cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos adicionales de acuerdo con las leyes locales aplicables y estos derechos no se ven afectados en modo alguno por los términos y condiciones del servicio de HP o la garantía limitada de HP proporcionados con el producto de HP.

© Copyright 2013-2016 HP Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP quedan establecidas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabiliza de errores u omisiones técnicos o editoriales que puedan existir en este documento.

