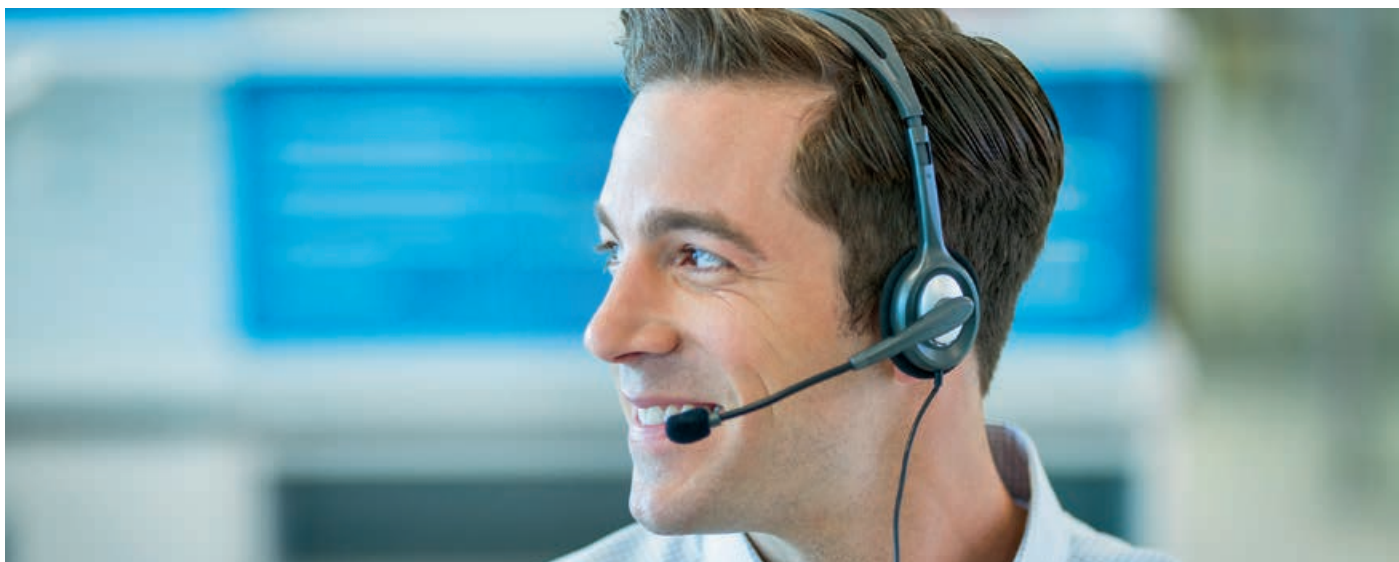


Service d'accès prioritaire HP



Code d'identification personnel PIN

Ces codes PIN uniques vous permettent d'être reconnu en tant que client des services prioritaires.



Accès prioritaire



De pro de l'informatique à pro de l'informatique



Outils en ligne



Mondial

Codes PIN

Reconnaissance de votre statut de client des services prioritaires

Lorsque vous choisissez le service d'accès prioritaire (ou le service de gestion prioritaire), vous obtenez des numéros d'identification personnels uniques. Ces codes PIN permettent à votre personnel d'assistance de contourner les processus de dépannage habituels de HP. Vous serez mis en relation avec un agent hautement qualifié du centre d'appel HP, ce qui vous assure un temps d'appel bien plus court et vous permet de reprendre au plus vite votre activité. Remarque : ces codes PIN ne sont pas prévus pour être utilisés par vos utilisateurs finaux.

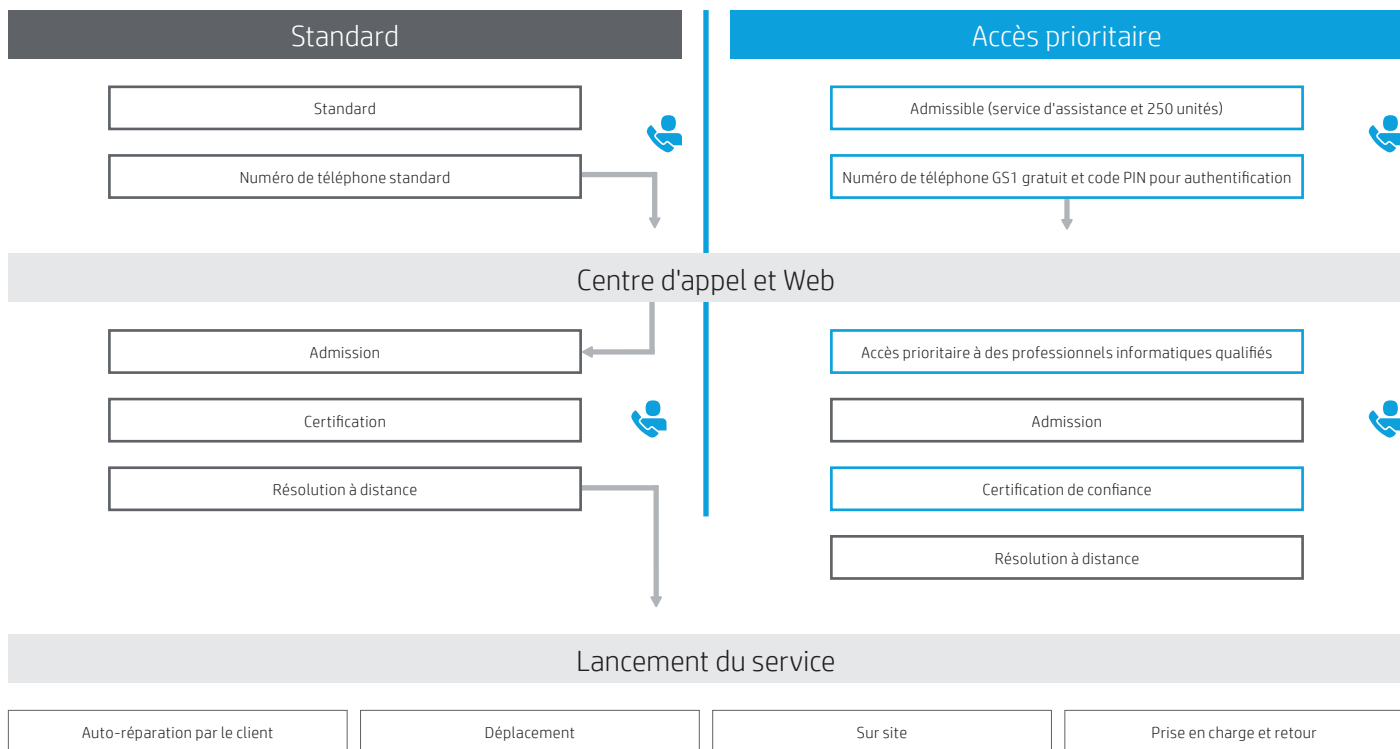
Expérience à l'échelle mondiale

Ces codes PIN permettront aux membres de votre équipe d'assistance informatique de contacter des spécialistes d'assistance dans plus de 60 pays et plus de 20 langues. Ainsi, ils pourront bénéficier d'une expérience d'assistance de très haute qualité et constante quel que soit l'endroit où ils se trouvent. Les PIN sont attribués en fonction des zones géographiques :

- AMS : Amériques (du Nord, centrale, du Sud)
- APJ : Asie (Chine, Inde, Japon, Australie, pays du Pacifique sud)
- EMEA : Europe, Moyen-Orient, Afrique

Les codes PIN sont attribués en fonction de la situation géographique de votre base installée.

Remarque : les codes PIN sont attribués en fonction du Care Pack de services prioritaires que vous avez acheté. Vous ne pourrez donc pas accéder au service d'accès prioritaire pour imprimantes si vous avez uniquement acheté le service d'accès prioritaire pour PC.



Accès prioritaire



De pro de l'informatique à pro de l'informatique



Outils en ligne



Mondial

Reconnaissance de votre statut de client des services prioritaires

Ces codes PIN uniques permettent aux centres d'appel HP de vous reconnaître en tant que client du service d'accès prioritaire (ou du service de gestion prioritaire). Remarque : ces codes PIN ne sont pas prévus pour être utilisés par vos utilisateurs finaux.

Comment utiliser le service d'accès prioritaire

Il existe deux façons dont votre centre d'appel informatique peut contacter l'assistance du service d'accès prioritaire :

- Accès direct
- En ligne, via Support Case Manager

Accès direct

Accès direct par téléphone (numéro gratuit) avec une priorité dans la file d'attente pour résoudre plus rapidement les problèmes informatiques rencontrés sur vos PC et imprimantes. Votre code PIN unique vous assure une communication directe avec des techniciens spécialement formés partout dans le monde. Veuillez vous référer au document fournissant les informations de contact des différents centres d'appel internationaux HP pour obtenir les numéros gratuits, heures de disponibilité et langues disponibles en fonction de votre zone géographique.

Outils de gestion de cas en ligne

Solutions de transmission et de suivi des cas en ligne. Le logiciel HP Support Case Manager (SCM) assure un accès 24 h/24 et 7 j/7 et permet aux utilisateurs de transmettre et de gérer les cas via Internet. Pour accéder à SCM, rendez-vous sur hp.com/go/scm

Abonnez-vous pour rester informé
hp.com/go/getupdated

Les services HP sont régis par les conditions générales de service HP applicables, qui sont remises au client ou lui sont indiquées lors de l'achat. Le client peut disposer de droits supplémentaires au titre des lois locales applicables, qui ne peuvent en aucun cas être affectés par les conditions générales applicables au service HP ou par la garantie limitée accompagnant le produit HP.

© Copyright 2013-2016 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. 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.

4AA6-6196FRE, juillet 2016.

