

HP Priority Services



Priority Access-Begrüßungspaket

In diesem Dokument erfahren Sie, wie Sie Ihren neuen Priority Access Service optimal nutzen.



Priority Access



Von IT-Profis für IT-Profis



Online-Tools



Global

Programmübersicht

Premium-Zugriff für schnellere Support-Lösungen und mehr Produktivität

HP weiß, dass Unternehmen zur Unterstützung ihrer IT-Helpdesk-Teams einen direkteren Zugang zu qualifizierten Remote-Support-Kräften benötigen. HP Priority Access bietet spezielle, rund um die Uhr verfügbare Online-Tools für die Verwaltung von Support-Fällen und nutzt interne Diagnoseergebnisse, um den Helpdesk zu entlasten, Reparaturen effizient in die Wege zu leiten und Probleme schneller zu klären.

Priority Service Suite

Priority Access ist eines der beiden Angebote der HP Priority Services. Das zweite ist der Priority Management Service. Priority Management umfasst neben allen Merkmalen von Priority Access noch die Zuweisung eines Global Support Managers, die Priorisierung der Teilebeschaffung sowie globale Berichte für die Führungsebene. Bitte wenden Sie sich an Ihren HP Vertriebsbeauftragten, um weitere Informationen über das Priority Management-Angebot zu erhalten.

Technischer Support für IT-Personal

Dieses Servicemerkmal ist nicht auf Endbenutzer, sondern auf IT-Experten zugeschnitten und nutzt IT-Diagnosen unter Umgehung der Standardschritte zur Fehlerbeseitigung. Dadurch lässt sich die Gesprächsdauer bei Support-Anrufen um bis zu 30 Prozent verkürzen, damit der Kunde schnell wieder störungsfrei arbeiten kann.

Global einheitliche Strukturen

Der Service zeichnet sich durch weltweit einheitliche Servicestandards in über 60 Ländern und mehr als 20 Sprachen aus. Länderspezifische Informationen finden Sie in den Angaben zu den HP Priority Service-Hotlines für PCs und Drucker.

Priority Access



Von IT-Profis für IT-Profis



Online-Tools



Global

Programmübersicht – Fortsetzung

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 eine individuelle PIN können Sie sich weltweit direkt mit speziell ausgebildeten Support-Experten in Verbindung setzen.

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.

HP Priority Access – Einführung

Über diese Website erhalten Sie Informationen dazu, wie Sie die Vorteile des Priority Access nutzen können. Dort finden Sie die im Folgenden aufgeführten Dokumente und Informationen. Bitte machen Sie sich mit dem gesamten Informationsmaterial vertraut.

- PIN-Code-Anleitungen für Priority Access
- Telefonnummern der HP Callcenter
- Support Case Manager/Online-Tools und Video

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.

4AA6-6197DEE, Juli 2016.

