

HP Priority Services



Paquete de bienvenida a Priority Access

Este documento le permitirá aprovechar al máximo el nuevo servicio Priority Access.



Priority Access



De profesional de TI a profesional de TI



Herramientas en línea



Global

Información general del programa

Acceso preferente para agilizar las solicitudes de soporte y mejorar la productividad

HP comprende que las organizaciones necesitan que sus departamentos de soporte técnico puedan acceder de una forma más directa a agentes de soporte remoto capacitados. Al ofrecer herramientas para la gestión en línea de los casos, HP Priority Access (disponible 24 horas al día, los siete días de la semana) aprovecha los diagnósticos internos para reducir la duración de las consultas de soporte telefónicas, procesar las reparaciones con eficiencia y resolver las incidencias más rápidamente.

Niveles de Priority Services

Priority Access es uno de los dos programas que ofrecen HP Priority Services. El otro es Priority Management. Además de las funciones que ofrece Priority Access, Priority Management también incluye un gestor global de soporte al cliente, priorización de piezas e informes de gestión global. Póngase en contacto con un representante de HP para obtener más información sobre Priority Management.

Soporte técnico diseñado para TI

Diseñado para ofrecer soporte a los profesionales de TI en lugar de a los usuarios finales, el servicio aprovecha sus diagnósticos técnicos omitiendo los pasos estándar de resolución de problemas. Esto permite reducir hasta en un 30 % la duración de las llamadas de soporte para que su empresa retome rápidamente su actividad.

Experiencia global

Ofrece una experiencia globalmente uniforme, disponible en más de 60 países y 20 idiomas. Para obtener información específica de su país, consulte «Teléfonos de asistencia de HP Priority Services para ordenadores e impresoras».

Priority Access



De profesional de TI a profesional de TI



Herramientas en línea



Global

Información general del programa (continuación)

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.

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.

Cómo empezar a utilizar HP Priority Access

Este sitio ofrece información que le permitirá aprovechar al máximo las ventajas de Priority Access. Encontrará los siguientes documentos e información. Le recomendamos revisarlos detenidamente.

- Instrucciones del código PIN para acceder a Priority Access
- Teléfonos del centro de atención telefónica de HP
- Administrador de casos de soporte/herramientas en línea y vídeos

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.

4AA6-6197ESE, julio de 2016.

