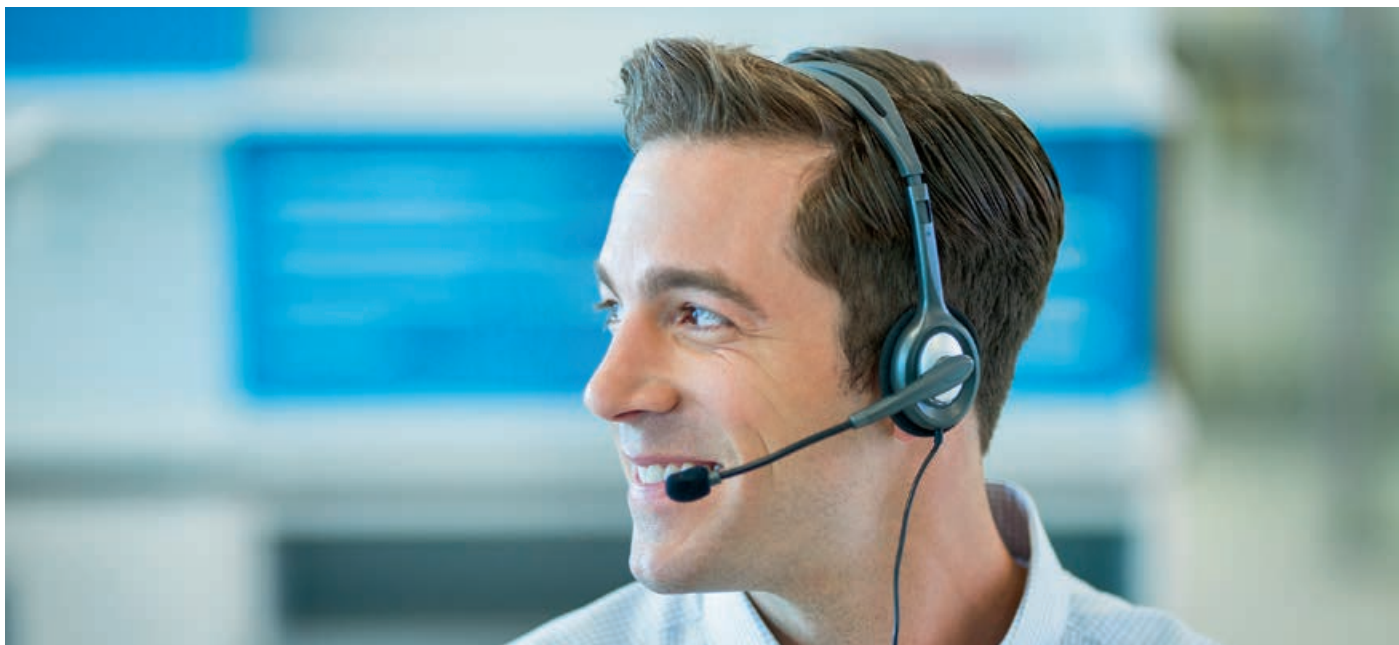


# Services prioritaires HP



## Package de bienvenue du service d'accès prioritaire

Ce document vous aidera à pleinement tirer parti de votre nouveau service d'accès prioritaire.



### Accès prioritaire



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



Outils en ligne



Mondial

### Aperçu du programme

#### Un accès privilégié pour gérer plus rapidement vos besoins d'assistance et améliorer votre productivité

HP sait que les équipes d'assistance informatique des entreprises ont besoin d'un moyen plus direct d'accéder à des techniciens chevronnés. Doté d'outils spéciaux pour la gestion des cas en ligne et disponible 24 h/24 et 7 j/7, le service d'accès prioritaire HP tire profit des diagnostics internes pour réduire les temps d'appel, procéder plus efficacement aux réparations et résoudre plus rapidement les problèmes.

#### Suite de services prioritaires

Le service d'accès prioritaire est l'un des deux composants des services prioritaires HP. Le second est le service de gestion prioritaire. En plus des fonctionnalités offertes par le service d'accès prioritaire, le service de gestion prioritaire comprend également un système dédié de gestion d'assistance client international, un service de hiérarchisation des pièces, ainsi que la possibilité de créer des rapports de gestion extrêmement exhaustifs. Veuillez contacter votre représentant HP si vous désirez obtenir plus d'informations sur notre service de gestion prioritaire.

#### Assistance technique dédiée à l'informatique

Conçue pour aider les informaticiens et non les utilisateurs finaux, ce service s'appuie sur le diagnostic du client, en contournant les opérations de dépannage habituelles. D'où une réduction de 30 % des temps d'appel pour revenir à une situation opérationnelle.

#### Expérience à l'échelle mondiale

Une expérience homogène à l'échelle internationale dans plus de 60 pays et 20 langues. Veuillez vous référer à la page « Numéros d'aide pour les services prioritaires HP pour ordinateurs PC et imprimantes » pour de plus amples informations sur ceux-ci en fonction de votre pays.

## Accès prioritaire



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



Outils en ligne



Mondial

## Aperçu du programme – suite

### Comment utiliser le service d'accès prioritaire

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

- Via un 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 rencontrés sur vos PC et imprimantes. Un code PIN unique vous assure une communication directe avec des techniciens spécialement formés partout dans le monde.

### 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](http://hp.com/go/scm)

## Service d'accès prioritaire HP – Bien commencer

Ce site a pour but de vous fournir toutes les informations nécessaires afin de vous permettre de pleinement tirer parti du service d'accès prioritaire. Vous y trouverez les informations et documents suivants. Veuillez bien consulter chacun d'eux.

- Instructions relatives au code PIN pour le service d'accès prioritaire
- Numéros de téléphone des centres d'appel HP
- Support Case Manager/outils et vidéos en ligne

**Abonnez-vous pour rester informé**  
[hp.com/go/getupdated](http://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.

4AA6-6197FRE, juillet 2016.

