

HP Priority Services



Pacchetto di benvenuto Priority Access

Il presente documento vi fornirà l'assistenza necessaria per trarre il massimo vantaggio dal servizio Priority Access.



Priority Access



Dai professionisti dell'IT
ai professionisti dell'IT



Strumenti online



Globale

Panoramica del programma

L'accesso più avanzato per velocizzare il supporto e aumentare la produttività

HP sa bene che le imprese e i loro help desk IT necessitano di una modalità più diretta per accedere da remoto agli esperti incaricati del supporto remoto. HP Priority Access, disponibile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, offre una serie di strumenti per la gestione online dei casi, e sfrutta i processi di diagnosi interni per ridurre i tempi delle telefonate degli help desk, per eseguire le riparazioni in modo efficiente e per risolvere più rapidamente i problemi.

La gamma dei Priority Services

Priority Access rappresenta una delle due offerte previste per gli HP Priority Services, mentre l'altra è Priority Management. La soluzione Priority Management offre tutte le caratteristiche della soluzione Priority Access, oltre all'assegnazione di un Global Customer Support Manager, priorità di accesso ai componenti e report di gestione globale. Vi consigliamo di contattare il vostro referente HP per maggiori informazioni in merito a Priority Management.

Supporto tecnico pensato per l'IT

Questo servizio è stato pensato per assistere i professionisti dell'IT anziché gli utenti finali, e sfrutta i processi di diagnosi interni del cliente, aggirando così le fasi standard di risoluzione dei problemi e riducendo fino al 30% i tempi di chiamata all'assistenza, consentendovi di tornare operativi velocemente.

Competenza a livello globale

Esperienza e competenza costanti a livello globale in oltre 60 Paesi e in oltre 20 lingue. Fare riferimento a "HP Priority Service Helpline Numbers for PCs and Printers" per informazioni specifiche in merito al Paese di appartenenza.

Priority Access



Dai professionisti dell'IT
ai professionisti dell'IT



Strumenti online



Globale

Panoramica del programma – segue

Come utilizzare HP Priority Access

Esistono due modalità mediante le quali l'help desk IT può contattare l'assistenza Priority Access:

- Accesso diretto
- Online tramite Support Case Manager

Accesso diretto

Accesso telefonico gratuito con priorità assoluta per una più rapida risoluzione dei problemi IT relativi ai PC e alle stampanti. Il PIN individuale consente un canale di comunicazione diretto in tutto il mondo con professionisti dell'assistenza specificamente addestrati.

Strumenti di gestione online dei casi

Soluzioni basate sul Web per l'invio e il monitoraggio dello stato delle richieste. HP Support Case Manager (SCM) fornisce accesso 24/24 e 7/7 e consente agli utenti di inoltrare e gestire via Internet i casi di assistenza. Per accedere a SCM, visitare hp.com/go/scm

Introduzione a HP Priority Access

Il sito fornisce le informazioni necessarie per consentirvi di ottenere i vantaggi di Priority Access. Troverete le informazioni e i documenti che seguono. Vi consigliamo di verificare ciascuno di essi.

- Istruzioni relative al codice PIN per il servizio Priority Access
- Numeri di telefono del centro di assistenza telefonica HP
- Support Case Manager/Video e strumenti online

Iscriviti per restare aggiornato
hp.com/go/getupdated

I servizi HP sono regolati dalle condizioni generali HP previste per il servizio fornito o indicate al cliente al momento dell'acquisto. Il cliente potrebbe disporre di ulteriori diritti legali a seconda delle leggi locali vigenti; tali diritti non sono in alcun modo alterati dai termini e dalle condizioni di servizio HP o dalla garanzia limitata HP fornita con un prodotto HP.

© Copyright 2013-2016 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e sui servizi HP sono espresse nelle dichiarazioni di garanzia esplicita che accompagnano i suddetti prodotti e servizi. Nulla di quanto qui contenuto può essere interpretato o può costituire una garanzia aggiuntiva. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici o editoriali od omissioni qui contenute.

4AA6-6197ITE, luglio 2016.

