

HPプライオリティサービス



プライオリティアクセス導入パッケージ

本書は、新しくプライオリティアクセスサービスを導入したお客様の初期段階をサポートするものです。



プライオリティアクセス



ITプロからITプロへ



オンラインツール



グローバル

プログラム概要

サポートニーズに迅速に対応し、生産性を高める特別なアクセス

HPでは、企業のITヘルプデスクが経験豊富なリモートサポートエージェントへのダイレクトアクセスをより強く求めている現状を理解しています。HPプライオリティアクセスとオンラインケース管理ツールは、24時間年中無休で提供され、内部診断記録を活用してヘルプデスク時間を短縮し、効率的に修理を処理して、問題を迅速に解決します。

プライオリティサービススイート

HPのプライオリティサービスでは、プライオリティアクセスとプライオリティ管理が提供されます。プライオリティアクセスに関連する機能に加え、プライオリティ管理ではグローバルカスタマーサポートマネージャーを割り当て、部品の優先提供とグローバル管理レポートも利用できます。プライオリティ管理の詳細については、最寄りのHP販売代理店にお問い合わせください。

IT部門専用のテクニカルサポート

エンドユーザーではなく、ITのプロフェッショナルをサポートする目的で、お客様の診断記録を活用し、標準のトラブルシューティングステップを無視します。その結果、サポート対応時間は30パーセント短縮され、お客様は速やかに業務を通常状態に復帰させることができます。

世界各地で多言語対応

世界中で一貫したサポートを提供 (60か国20言語以上に対応) します。特定の国の情報については、「PC/プリンター向けHPプライオリティサービスヘルプライン電話番号」を参照してください。

プライオリティアクセス



ITプロからITプロへ



オンラインツール



グローバル

プログラム概要 (続き)

プライオリティアクセスの使い方

お客様のITヘルプデスクは、次の2つの方法でプライオリティアクセスサポートに連絡できません。

- ・ ダイレクトアクセス
- ・ サポートケースマネージャーがオンライン対応

ダイレクトアクセス

フリーダイヤルアクセスでは優先順位が最高に設定され、PCとプリンターのIT問題を迅速に解決します。固有のPINを使用し、世界各地の特別な訓練を受けたサポートプロフェッショナルに直接連絡できます。

オンラインケース管理ツール

Webベースの送信・トラッキングソリューション。HPサポートケースマネージャー (SCM) が24時間年中無休で対応し、お客様がインターネットでサポートケースを送信・管理できるようにします。SCMに連絡する際は、www.hp.com/go/scm をご利用ください。

HPプライオリティアクセスの準備

上記のサイトでは、お客様がプライオリティアクセスの利点を活用するための情報を提供しています。以下の文書や情報をそれぞれご確認ください。

- ・ プライオリティアクセス用のPINコード説明書
- ・ HPコールセンターヘルプラインの電話番号
- ・ サポートケースマネージャー / オンラインツールとビデオ

登録して最新情報を取得

hp.com/go/getupdated

HPのサービスは、購入時にお客様に対して提供または提示される当該HPサービス利用規約に準拠します。適用される現地法に従い、お客様が追加の法的権利を有する場合がありますが、かかる権利はいかなる方法であっても、HPのサービス利用規約またはHP製品で提供されるHP限定保証により影響を受けることはありません。

© Copyright 2016 HP Development Company, LP. 本データシートに記載する情報は、予告なしに変更することがあります。HP製品およびサービスに対する保証は、当該製品およびサービスに付属する保証書に明記される保証のみとします。本データシートに記載するいかなる情報も、追加保証と解釈しないでください。本データシートの内容につきましては万全を期しておりますが、本データシート中の技術的あるいは校正上の誤りや不備に対して、HPはいかなる責任も負いかねますのでご了承ください。

