



基本信息

# 惠普专家提供的面对面 IT 支持

惠普技术咖啡馆走访中心

节省时间, 为员工提供更好、更有效的现场真人服务体验。



对于大多数组织来说, 获得 IT 支持意味着要跟远程支持人员打交道, 并且维修或更换设备的过程非常拖沓和麻烦。问题在于, 并不是所有的问题都可以远程处理, 而且重新启动和运行非常麻烦和耗费时间, 这会严重影响员工的工作效率。惠普技术咖啡馆走访中心为组织提供一个现场支持中心, 让训练有素的客户工程师提供面对面的支持, 帮助解决工作问题。

惠普技术咖啡馆走访中心可以充当员工的中心位置, 让员工在这里与技术专家会面, 获得 IT 需求方面的帮助。员工无论何时需要帮助, 都可以进行预约或者登门拜访, 训练有素的惠普客户工程师随时待命, 准备处理由于如今不断组合的多样化办公和移动设备、新软件, 以及支持请求引起的任何问题。

## 定制服务

我们的现场 IT 专家与贵公司员工之间建立起来的人际关系让整个服务体验变得与众不同。员工可以向工程师展现他们遇到的问题, 最终能够大大缩减硬件维修、新图像、个人电脑交换和配件分配的时间。

### 走访中心的优点:

- 通过现场面对面提供帮助, 无需进行耗时的远程支持
- 通过现成的信息、设备和演示, 增加员工的 IT 知识和信心
- 通过即时快速的服务帮助设备启动和运行, 让员工尽快恢复工作
- 解决硬件问题和其他无法通过远程修复的问题
- **知识和专业精神:** 惠普提供的客户工程人员擅长提供 IT 支持和客户服务。他们还熟悉处理多厂商的不同环境。
- **快乐的员工:** 走访的方式意味着您的员工可以立即获取信息和设备, 无需通过电话与远程服务提供商沟通。
- **完全可定制:** 您可以选择贵公司提供哪些服务。惠普可提供各种选择, 包括咨询台、服务台、故障/维修、配置、部署、处理和用户培训。还有现场支持级别的自定义服务。

## 维护服务

惠普技术咖啡馆走访中心提供的服务可根据客户需求进行定制，可包括：

设备支持	接送服务	自助工作站	移动设备支持	设备更换和借用
<p>员工可以登门来到走访中心获得：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>故障/维修支持</li><li>修理期间可借用设备</li><li>部署新员工</li><li>环保设备处理</li><li>定制 IT 支持服务</li><li>库存设备配件包括键盘、鼠标、内存升级、硬盘升级、连接线和个人电脑电源线</li></ul>	<p>保修和随后领取的设备可提供以下服务：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>操作系统迁移和升级</li><li>重置成像</li><li>完整的个人电脑迁移</li></ul>	<p>员工可以搜索我们的知识库或者翻阅相关主题的小册子，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>密码重置</li><li>远程访问</li><li>订购配件或设备</li><li>连接</li><li>安全</li></ul>	<p>个人 iOS 和 Android 设备的指引支持包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>公司电子邮箱激活</li><li>联系人</li><li>日历设置</li></ul>	<p>全套设备更换和借用设备包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>笔记本电脑</li><li>台式机</li><li>工作站</li><li>平板电脑</li></ul>



## 实施

惠普技术咖啡馆走访中心入门指南涉及惠普执行以下操作：

- 根据访客量的估值，创建和分享工作说明书、场地大小、场地选址和投资
- 咨询中心的建设情况，包括设计、标牌、电气和其他设施，以及家具布局和采购的现场调查和指导
- 为工程师和存货提供硬件、软件和配件
- 提供用于操作中心的工具
  - 相关材料
  - 队列管理
  - 登录和管理
  - 用于用于诊断、备份、图像、访问咨询台的软件
  - 访问求助台、各厂商和二级支持
  - 库存管理
- 提供熟练、经验丰富和获得认证的工程师和支持人员

### 不只是支持

除了获得专家的 IT 援助之外，您的员工还可以前往惠普技术咖啡馆走访中心，查看演示设备、硬件配件和其他产品。中心还备有常用的替换部件和闲置的全套设备，可在设备维修过程中借用。





## 快乐的员工，健康的业务

惠普技术咖啡馆走访中心提供快捷方便的服务支持会让您的员工印象深刻和心情愉悦，因为他们不再需要浪费宝贵的时间处理远程协助。他们将获得更积极、更方便和更有效的支持体验，其中包括：

- 通过面对面的交流，增长知识和培训
- 舒适怡人的支持区域
- 为各类设备提供更多支持，包括员工用于工作的个人设备
- 经 OEM 培训且经验丰富的技术人员提供高品质的支持

## 更大解决方案的一部分

惠普技术咖啡馆走访中心与其他惠普服务结合效果最佳。利用惠普设备即服务的组织会发现它尤其有价值。此外，走访中心只是惠普技术咖啡馆服务的一部分。为了进一步提高效率，为员工提供更完整的 IT 支持体验，可以结合惠普技术咖啡馆市场享受服务，该市场提供自动售货机和储物柜，可即时自助获取 IT 配件，以及安全的储存场所，用于设备采购、维修和更换。

[更多关于惠普技术咖啡馆走访中心的信息，请联系您当地的惠普销售代表。](#)

订阅更新

[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



与同事分享



为本文件打分

技术咖啡馆是惠普设备即服务产品“维护”生命周期阶段的一部分。

惠普服务依据适用惠普条款和服务条件，或者在购买之时向客户指明。客户可能依据适用的当地法律享有额外的法定权利，此类权利不受惠普服务条款与条件或者惠普产品所提供的有限质量保证的影响。

©惠普研发有限合伙公司版权所有 2017 本文件包含信息如有更改，恕不另行通知。惠普产品与服务的全部保修内容在此类产品和服务附带的保修单中明确说明。本文中的任何内容均不构成附加的保修条款。惠普对本文中的技术性编辑性或遗漏不承担任何责任。

4AA6-7621CHP, 2017 年 11 月