

Übersicht

# Persönlicher IT-Support von HP Fachleuten



## HP Tech Café Walk-up Center

Sparen Sie Zeit und bieten Sie Ihren Mitarbeitern ein besseres, effizienteres Supporterlebnis – mit persönlichem technischen Support vor Ort.



In den meisten Unternehmen geht IT-Support mit dem Kontakt zu Remote-Supportmitarbeitern und einem langwierigen, mühsamen Prozess bis zur Reparatur oder dem Austausch von Geräten einher. Das Problem ist, dass sich nicht alle Schwierigkeiten remote beheben lassen. Zusätzlich wirken sich der Aufwand und die erforderliche Zeit bis zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft letztendlich sehr negativ auf die Mitarbeiterproduktivität aus. Das HP Tech Café Walk-up Center bietet Unternehmen ein Support-Center vor Ort, mit dem die Mitarbeiter dank des persönlichen Supports durch geschulte Kundendiensttechniker leichter einsatzbereit bleiben.

Das HP Tech Café Walk-up Center dient als zentrale Stelle, an der Ihre Mitarbeiter sich mit technischen Fachleuten treffen und Hilfe hinsichtlich ihrer IT-Anforderungen erhalten können. Wenn sie Unterstützung benötigen, können sie einen Termin vereinbaren oder einfach hingehen. Ein geschulter HP Kundendiensttechniker steht dann bereit und kümmert sich um Probleme, die sich aus der vielfältigen, immer stärker verbreiteten Mischung aus Büro- und Mobilgeräten, neuer Software und Supportanforderungen im heutigen Geschäftsumfeld ergeben können.

### Vorteile eines Walk-up Center:

- Persönliche Hilfe vor Ort statt zeitaufwendigem Remote-Support
- Verbesserung des IT-Wissens und der Sicherheit der Mitarbeiter durch leichten Zugang zu Informationen, Geräten und Demos
- Schnellstmögliche Wiederherstellung der Einsatzbereitschaft Ihrer Mitarbeiter dank sofortiger Unterstützung, durch die Geräte schnell wieder betriebsbereit sind
- Beseitigung von Hardwarefehlern und anderen Problemen, die sich per Fernzugriff nicht lösen lassen

## Persönlicher Service

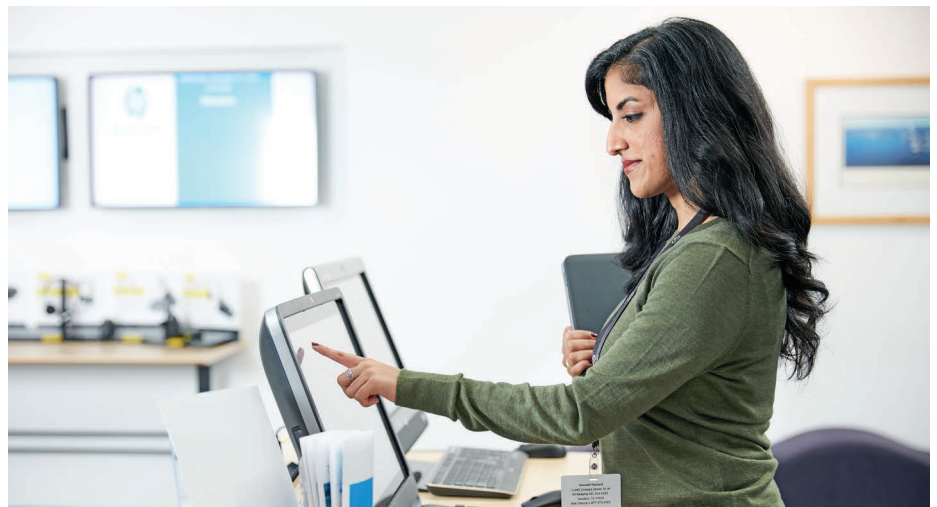
Durch den persönlichen Bezug, der dabei zwischen unseren IT-Experten vor Ort und Ihren Mitarbeitern gefördert wird, erfahren Sie in jeder Hinsicht ein ganz anderes Supporterlebnis. Die Mitarbeiter können den Technikern ihre Schwierigkeiten physisch demonstrieren, wodurch letztendlich mithilfe von Hardwarereparaturen, neuen Images, dem Austausch von PCs und der Ausgabe von Zubehör Zeit eingespart wird.

- **Wissen und Professionalität:** Die Kundendiensttechniker von HP haben Erfahrung mit dem IT-Support und dem Kundendienst. Darüber hinaus sind sie für den Support in Umgebungen mit Geräten von mehreren Anbietern qualifiziert.
- **Zufriedene Mitarbeiter:** Beim "Walk-up"-Konzept können Ihre Mitarbeiter sofort Informationen und Geräte erhalten, ohne mühsam mit Remote-Serviceanbietern telefonieren zu müssen.
- **Vollständig anpassbar:** Sie entscheiden, welche Services Ihre Organisation anbietet. HP hat eine breites Spektrum an Optionen im Angebot, z. B. Help-Desk, Service-Desk, Diagnose/Reparatur, Konfiguration, Implementierung, Disposition und Benutzerschulung. Es sind zudem angepasste Variationen von Vor-Ort-Supportstufen verfügbar.

## Services

Die vom HP Tech Café Walk-up Center bereitgestellten Services können je nach Kundenanforderung angepasst werden und beinhalten z. B. Folgendes:

Geräte-support	Abgabe- services	Workstation für Selbsthilfe	Unterstützung mobiler Geräte	Austausch und Verleih von Geräten
<p><b>Mitarbeiter erhalten beim Walk-up Center folgende Services:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterstützung bei Diagnose/Reparatur</li> <li>• Optionale Leihgeräte während der Reparatur</li> <li>• Bereitstellung für neue Mitarbeiter</li> <li>• Umweltfreundliche Entsorgung von Geräten</li> <li>• Angepasste IT-Support-Services</li> <li>• Vorrätiges Gerätezubehör, z. B. Tastaturen, Mäuse, Speichererweiterungen, Festplattenerweiterungen, Kabel und PC-Netzkabel</li> </ul>	<p><b>Bei den folgenden Services können Geräte abgegeben und später abgeholt werden:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Migrationen und Upgrades des Betriebssystems</li> <li>• Reimaging</li> <li>• Vollständige PC-Migrationen</li> </ul>	<p><b>Die Mitarbeiter können zu den folgenden Themen unsere Informationsdatenbank durchsuchen oder sich Broschüren mitnehmen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zurücksetzen des Kennworts</li> <li>• Remote-Zugriff</li> <li>• Bestellung von Zubehör oder Geräten</li> <li>• Konnektivität</li> <li>• Sicherheit</li> </ul>	<p><b>Kurzanleitungen für eigene iOS- und Android-Geräte gibt es beispielsweise zu folgenden Themen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktivierung von Unternehmens-E-Mails</li> <li>• Kontakte</li> <li>• Kalendereinrichtung</li> </ul>	<p><b>Einen vollständigen Austausch sowie Leihgeräte gibt es beispielsweise für folgende Geräte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laptops</li> <li>• Desktop PCs</li> <li>• Workstations</li> <li>• Tablets</li> </ul>



## Implementierung

Bei der Einführung des HP Tech Café Walk-up Center führt HP die folgenden Aktionen durch:

- Erstellung und Weitergabe eines Statement of Work basierend auf einer Einschätzung des Besucheraufkommens, der Standortgröße, der Standortauswahl und der Investitionshöhe
- Beratung zur Struktur des Centers, z. B. Begutachtung des Standorts und Hilfestellung in Bezug auf Design, Beschilderung, elektrische und sonstige Installationen sowie Anordnung und Kauf von Möbeln
- Bereitstellung von Hardware, Software und Zubehör für die Techniker und den Lagerbestand
- Bereitstellung von Tools für den Betrieb des Centers
  - Informationsmaterialien
  - Warteschlangenmanagement
  - Protokollierung und Management von Tickets
  - Software für Diagnose, Sicherungen, Images, Zugang zum Help-Desk etc.
  - Zugang zu Help-Desk, Anbietern und Second-Level-Support
  - Bestandsverwaltung
- Einsatz von qualifizierten, erfahrenen und zertifizierten Technikern und Supportmitarbeitern

### Mehr als nur Support

Zusätzlich zu fachkundiger IT-Unterstützung erhalten Ihre Mitarbeiter im HP Tech Café Walk-up Center auch Vorführungen von Geräten, Hardwarezubehör und weiteren Produkten. Das Center hat zudem häufig benötigte Ersatzteile und vollständige Ersatzgeräte zum Verleih während der Gerätereparatur auf Lager.





## Zufriedene Mitarbeiter, gesundes Unternehmen

Ihre Mitarbeiter werden von dem schnellen, bequemen Support des HP Tech Café Walk-up Center begeistert sein, da sie keine wertvolle Zeit mehr mit Remote-Unterstützung verschwenden müssen. Sie profitieren von einem positiven, bequemen und nützlichen Supporterlebnis mit Vorteilen wie den folgenden:

- Mehr Wissen und Schulungen dank persönlicher Gespräche
- Ansprechende und komfortable Supportbereiche
- Mehr Support für ein breites Spektrum von Geräten, z. B. private Geräte, die bei der Arbeit verwendet werden
- Qualitativ hochwertiger Support von OEM-geschulten und erfahrenen Technikern

## Teil einer umfassenderen Lösung

Das HP Tech Café Walk-up Center liefert in Kombination mit weiteren HP Services die besten Ergebnisse. Organisationen, die die Vorteile von HP Device-as-a-Service nutzen, werden es besonders zu schätzen wissen. Zudem ist das Walk-up Center nur ein Bestandteil des HP Tech Café-Service. Wenn Sie die Effizienz weiter steigern und den Mitarbeitern ein umfassenderes IT-Supporterlebnis bieten möchten, kombinieren Sie das Center mit dem HP Tech Café Market. Dabei kommen Verkaufsautomaten und Schließfächer zum Einsatz für sofortigen, eigenständigen Zugang zu IT-Zubehör und einen sicheren Lagerort für die Beschaffung, die Reparatur und den Austausch von Geräten.

Weitere Informationen zum HP Tech Café Walk-up Center erhalten Sie von Ihrem lokalen HP Vertriebsbeauftragten.

Melden Sie sich noch heute an.  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Mit Kollegen teilen

Tech Café gehört zur Lebenszyklusphase „Wartung“ des DaaS-Angebots.

HP Services unterliegen den für den jeweiligen Service geltenden HP Geschäftsbedingungen, die entweder angegeben sind oder dem Kunden zum Zeitpunkt des Erwerbs mitgeteilt werden. Der Kunde kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen. Diese Ansprüche bleiben durch die HP Geschäftsbedingungen des Service oder die HP Herstellergarantie des HP Produkts unberührt.

© Copyright 2017 HP Development Company, L.P. Die enthaltenen Informationen können sich jederzeit ohne vorherige Ankündigung ändern. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt oder Service gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Die hier enthaltenen Informationen stellen keine zusätzliche Garantie dar. HP haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen.

4AA6-7621DEE, Februar 2017

