

Resumen

# Soporte de IT cara a cara por parte de expertos HP



## HP Tech Café Walk-up Center

Ahorre tiempo y ofrezca una mejor experiencia de soporte a los empleados con un soporte técnico en persona e in situ.



Para la mayoría de organizaciones, obtener soporte de IT significa enfrentarse a personal de soporte remoto y un proceso arduo y prolongado para reparar o sustituir dispositivos. El problema es que no todas las incidencias se pueden gestionar remotamente y las molestias y el tiempo que debe dedicar a que todo funcione de nuevo tiene un impacto negativo en la productividad de los empleados. HP Tech Café Walk-up Center ofrece a las organizaciones un centro de soporte in situ que ayudará a los empleados gracias a un soporte cara a cara por parte de técnicos de servicio formados.

El HP Tech Café Walk-up Center es un punto central para que sus empleados se reúnan con expertos técnicos y obtengan ayuda con sus necesidades de IT. Siempre que lo necesiten, pueden pedir una cita o pasarse por el centro y los técnicos de servicio formados estarán a su disposición para resolver cualquier incidencia que pueda surgir a causa de la diversidad y la mezcla actual de dispositivos de oficina y móviles, nuevo software y solicitudes de soporte.

### Ventajas del Walk-up Center:

- Elimina la necesidad del soporte remoto que requiere mucho tiempo con ayuda in situ y cara a cara
- Incrementa los conocimientos de IT y la confianza de los empleados con información, equipos y demostraciones disponibles
- Permite que los empleados vuelvan al trabajo con prontitud con asistencia inmediata para poner los dispositivos en funcionamiento rápidamente
- Resuelve las incidencias de hardware y otros problemas que no se pueden solventar de forma remota

## Personalice el soporte

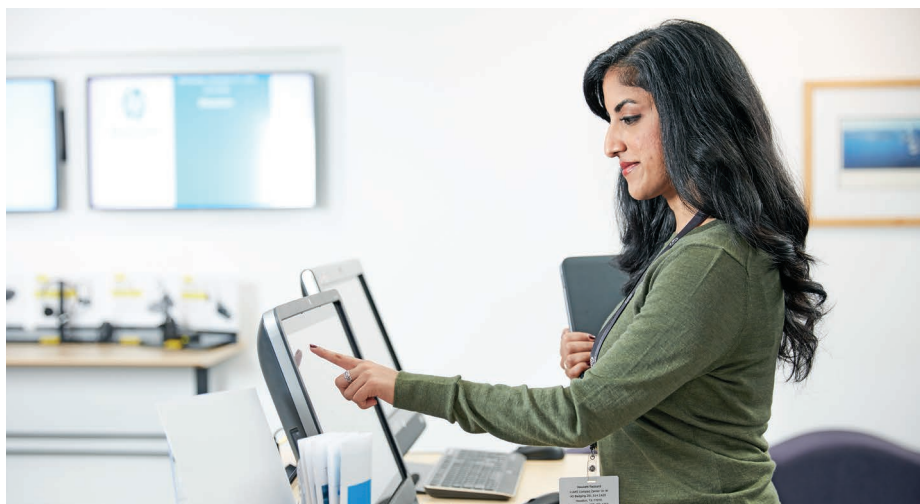
Las conexiones personales que se crean entre los expertos en IT in situ y sus empleados marcan una gran diferencia en la experiencia general de soporte. Los empleados pueden mostrar de forma presencial los problemas a los técnicos, lo que permite ahorrar tiempo con reparaciones de hardware, nuevas imágenes, intercambios de PC y la distribución de los accesorios.

- **Conocimientos y profesionalidad:** El personal técnico de servicio de HP es especialista en soporte de IT y de servicio al cliente. También están formados para trabajar con entornos de múltiples proveedores.
- **Empleados satisfechos:** La aproximación walk-up significa que sus empleados pueden obtener información y equipamiento de inmediato, sin dificultades para comunicarse por teléfono con un servicio remoto.
- **Totalmente personalizable:** Puede elegir los servicios que ofrece su organización. HP ofrece una amplia variedad de opciones, que incluye servicio de soporte, service desk, reparaciones, configuración, implementación, resolución y formación del usuario. También están disponibles variaciones en los niveles de soporte in situ.

## Servicios

Los servicios que ofrece HP Tech Café Walk-up Center son personalizables según las necesidades del cliente y pueden incluir:

Soporte de dispositivos	Servicios de entrega	Estación de trabajo de autoayuda	Soporte para dispositivos móviles	Sustitución y préstamo de dispositivos
<p><b>Los empleados pueden pasar por el Walk-up Center para obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte de reparaciones</li> <li>• Préstamo de dispositivos opcional durante las reparaciones</li> <li>• Despliegue para nuevos empleados</li> <li>• Eliminación de equipamiento respetuosa con el medio ambiente</li> <li>• Servicios de soporte de IT personalizados</li> <li>• Accesorios de dispositivos de soporte que incluyen teclados, ratones, actualizaciones de memoria, actualizaciones de unidades de disco duro, cables y cables de alimentación de PC</li> </ul>	<p><b>Los dispositivos se pueden entregar y recoger más adelante para los servicios siguientes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Migraciones y actualizaciones de sistemas operativos</li> <li>• Volver a formar imágenes</li> <li>• Migraciones de PC completas</li> </ul>	<p><b>Los empleados pueden buscar en nuestra base de conocimientos o llevarse prospectos de temas como:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Restablecimiento de contraseñas</li> <li>• Acceso remoto</li> <li>• Solicitud de accesorios o dispositivos</li> <li>• Conectividad</li> <li>• Seguridad</li> </ul>	<p><b>Cómo obtener soporte para dispositivos iOS y Android personales incluye:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activación del correo electrónico corporativo</li> <li>• Contactos</li> <li>• Configuración del calendario</li> </ul>	<p><b>Los dispositivos de sustitución de toda la unidad y el préstamo de hardware incluye:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portátiles</li> <li>• Equipos de sobremesa</li> <li>• Estaciones de trabajo</li> <li>• Tablets</li> </ul>



## Implementación

Empezar con el HP Tech Café Walk-up Center implica realizar las siguientes acciones:

- Crear y compartir un plan de trabajo basado en una evaluación del volumen de visitantes, tamaño de la ubicación, selección de la ubicación e inversión
- Consulta sobre la construcción del centro, que incluye una inspección del sitio y guía sobre el diseño, los indicadores, instalaciones eléctricas y otras, distribución del mobiliario y compra
- Proporcionar hardware, software y accesorios para los técnicos y el inventario
- Proporcionar herramientas para utilizar el centro
  - Material secundario
  - Gestión de colas
  - Registro y gestión de tickets
  - Software para diagnósticos, copias de seguridad, imágenes, acceso al departamento de soporte técnico, etc.
  - Acceso al departamento de soporte técnico y soporte de segundo nivel
  - Gestión de inventario
- Proporcionar técnicos y personal de soporte con formación, experiencia y certificados

### Mucho más que soporte

Además de recibir la asistencia experta en IT, sus empleados pueden visitar el HP Tech Café Walk-up Center para ver demostraciones de dispositivos, accesorios de hardware y otros productos. El centro también dispondrá de las piezas de sustitución más habituales y recambios completos que se pueden utilizar mientras se reparan los dispositivos.





## Empleados satisfechos para un negocio próspero

El soporte rápido y práctico del HP Tech Café Walk-up Center impresionará y deleitará a sus empleados, ya que no tendrán que destinar tiempo valioso a la asistencia remota. Recibirán una experiencia de soporte más positiva, práctica y útil con ventajas que incluyen:

- Más conocimientos y formación gracias a las sesiones cara a cara
- Zonas de soporte cómodas y agradables
- Mayor soporte para una amplia variedad de dispositivos que incluyen dispositivos personales que se utilizan para el trabajo
- Soporte de alta calidad de técnicos con formación OEM y experimentados

## Parte de una solución más grande

El HP Tech Café Walk-up Center funciona mejor combinado con otros servicios HP. Las organizaciones que utilizan HP Device-as-a-Service lo encontrarán especialmente útil. Además, el Walk-up Center es solo una parte del servicio HP Tech Café. Para incrementar más la eficiencia y dar a los empleados una experiencia de IT más completa, combínelo con el HP Tech Café Market, que ofrece máquinas expendedoras y taquillas para un acceso al autoservicio instantáneo a accesorios de IT y un lugar de almacenamiento seguro para la adquisición, reparación y sustitución de dispositivos.

Si desea obtener más información sobre el HP Tech Café Walk-up Center, póngase en contacto con un representante de ventas local de HP.

Suscríbese para recibir novedades  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Compartir con compañeros

Tech Café forma parte de la fase del ciclo de vida de «mantenimiento» de la oferta de DaaS.

Los Servicios de HP se rigen por los términos y las condiciones de servicio de HP aplicables o que se indiquen al Cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos legales adicionales, según las leyes locales aplicables, y estos no se verán afectados en ningún modo por los términos y condiciones de servicios de HP o por la garantía limitada de HP que incluya su producto HP.

© Copyright 2017 HP Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP quedan establecidas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabiliza de errores u omisiones técnicos o editoriales que puedan existir en este documento.

4AA6-7621ESE, febrero de 2017

