

Résumé

# Soutien informatique face à face par des experts HP



## Boutique HP Tech Café

Gagnez du temps et offrez un meilleur soutien à vos employés sur site avec une assistance technique assurée par des experts.



Pour la plupart des organisations, obtenir un soutien informatique implique d'avoir recours à des personnels de soutien à distance et à un processus long et difficile pour réparer ou remplacer les appareils. Le problème est que tous les incidents ne peuvent pas être gérés à distance, et que les difficultés rencontrées pour redevenir opérationnel ont des répercussions très négatives sur la productivité des employés. La boutique HP Tech Café procure aux organisations un soutien sur site qui aide à assurer la continuité de l'activité des employés grâce à un soutien face à face assuré par des techniciens qualifiés du service à la clientèle.

La boutique HP Tech Café est un lieu centralisé où vos employés peuvent rencontrer des experts qui répondent à leurs besoins informatiques. Lorsqu'ils ont besoin d'assistance, ils peuvent prendre rendez-vous ou simplement s'arrêter au centre pour obtenir l'aide de techniciens qualifiés du service à la clientèle de HP prêts à gérer tous les problèmes pouvant résulter de l'incroyable diversité actuelle d'appareils mobiles et de bureau, de nouveaux logiciels et autres besoins.

## Obtenez une aide personnalisée

L'interaction personnelle qui se tisse entre nos experts informatiques sur site et vos employés fait toute la différence dans l'approche globale de l'expérience vécue. Les employés peuvent montrer physiquement aux techniciens les problèmes auxquels ils sont confrontés, ce qui accélère la réparation des appareils, la réinstallation d'images, l'échange d'ordinateurs et la distribution d'accessoires.

### Avantages du centre externe

- Élimination de la perte de temps liée au soutien à distance grâce à une aide sur site, face à face
- Renforcement des connaissances informatiques des employés et de leur confiance grâce à des informations, équipements et démonstrations accessibles immédiatement
- Les employés peuvent reprendre leur travail plus rapidement grâce à une assistance immédiate et à la mise à disposition de matériel opérationnel
- Résolution des incidents matériels et autres problèmes qui ne peuvent être réglés à distance

- **Connaissances et professionnalisme** : les techniciens qualifiés du service à la clientèle fournis par HP sont des experts en soutien informatique et en service client. Ils sont également qualifiés pour assurer le soutien d'environnements multifournisseurs.
- **Employés heureux** : l'approche de proximité signifie que vos employés peuvent obtenir des informations et des équipements immédiatement, sans avoir à se débattre avec des prestataires de services à distance par téléphone.
- **Complètement personnalisable** : vous pouvez choisir les services fournis par votre organisation. HP propose un éventail complet d'options, notamment des services d'assistance, de dépannage, de configuration, de déploiement, de mise au rebut et de formation des utilisateurs. Des niveaux de soutien variables peuvent également être proposés sur site.

## Services

Les services fournis par la boutique HP Tech Café sont personnalisables selon les besoins du client et peuvent inclure :

Soutien matériel	Services de dépose	Poste de travail d'auto-assistance	Prise en charge des appareils mobiles	Remplacement et prêts d'appareils
<p><b>Les employés peuvent s'arrêter au centre externe pour :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Résolution des problèmes</li><li>• Obtenir le prêt d'un appareil pendant une réparation</li><li>• Déploiement pour nouveaux employés</li><li>• Mise au rebut de matériel respectueuse de l'environnement</li><li>• Services personnalisés de soutien informatique</li><li>• Les composants stockés sont les claviers, souris, mises à niveau de mémoire, mises à niveau de disque dur, câbles et cordon d'alimentation d'ordinateurs</li></ul>	<p><b>Les appareils peuvent être déposés et récupérés plus tard pour les services suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Migrations et mises à niveau de systèmes d'exploitation</li><li>• Réinstallation de l'image</li><li>• Migrations complètes d'ordinateurs</li></ul>	<p><b>Les employés peuvent consulter notre base de connaissances ou obtenir des brochures sur les sujets suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Réinitialisation de mot de passe</li><li>• Accès à distance</li><li>• Commande d'accessoires ou d'appareils</li><li>• Connectivité</li><li>• Sécurité</li></ul>	<p><b>Le soutien de démonstration pour les appareils personnels iOS et Android sont les suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Activation du courrier électronique professionnel</li><li>• Contacts</li><li>• Configuration du calendrier</li></ul>	<p><b>Le remplacement et le prêt d'appareils de remplacement incluent :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ordinateurs portables</li><li>• Ordinateurs de bureau</li><li>• Postes de travail</li><li>• Tablettes</li></ul>



## Mise en œuvre

La mise en œuvre de la boutique HP Tech Café implique les opérations suivantes de la part de HP :

- Création et partage d'un cahier des charges basé sur l'évaluation du volume de visiteurs, la taille du site, le choix de l'emplacement et l'investissement
- Consultation sur la construction du centre, notamment une étude du site et des indications pour la conception, la signalétique et autres installations, et l'agencement et l'achat des meubles
- Fourniture des matériels, logiciels et accessoires pour les techniciens et le stock
- Fourniture des outils pour exploiter le centre
  - Documentation
  - Gestion des files d'attente
  - Journalisation et gestion des tickets
  - Logiciels de diagnostic, sauvegarde, images, accès au service d'assistance, etc.
  - Accès au service d'assistance, fournisseurs et second niveau de soutien
  - Gestion des stocks
- Fourniture de techniciens et de personnels de soutien qualifiés, expérimentés et certifiés

### Pas seulement un soutien

En plus de recevoir l'assistance d'experts informatiques, vos employés peuvent visiter la boutique HP Tech Café pour obtenir des démonstrations sur des appareils, des accessoires et autres produits. Ce centre aura également en stock les pièces de rechange les plus communes, et des appareils complets qui pourront être empruntés pendant la réparation de l'appareil en panne.





## Employés heureux, entreprise florissante

Le soutien rapide et pratique fourni par la boutique HP Tech Café va impressionner favorablement vos employés, car ils ne perdront plus un temps précieux à traiter avec l'assistance à distance. Ils obtiendront un environnement de soutien plus positif, pratique et utile avec les avantages suivants :

- Connaissance et formation accrues grâce aux séances face à face
- Des zones de soutien agréables et confortables
- Soutien accru pour un large éventail d'appareils, y compris les appareils personnels que les employés utilisent professionnellement
- Soutien haute qualité prodigué par des techniciens expérimentés du constructeur

## Partie d'une solution globale

La boutique HP Tech Café fonctionne mieux lorsqu'elle est combinée à d'autres services HP. Les organisations qui bénéficient de l'offre HP Device-as-a Service apprécient tout particulièrement le Centre externe. De plus, le Centre externe n'est qu'une partie du service HP Tech Café. Pour encore augmenter l'efficacité et assurer un soutien informatique plus complet aux employés, associez le Centre externe au service HP Tech Café Market, qui propose des distributeurs automatiques et des locaux d'entreposage pour fournir un accès instantané aux accessoires informatiques et un stockage sécurisé pour la distribution, la réparation et le remplacement des appareils.

Pour plus d'informations sur la boutique HP Tech Café, contactez votre représentant HP.

Abonnez-vous sur  
[hp.com/go/getupdated](https://hp.com/go/getupdated)



Partagez avec des collègues

Tech Café fait partie de la phase du cycle de vie de maintenance de l'offre DaaS.

Les services HP sont régis par les conditions de service applicables de HP, fournies ou indiquées au client au moment de l'achat. Le client peut bénéficier de droits légaux supplémentaires, conformément aux réglementations locales applicables, droits qui ne peuvent en aucun cas être minorés par les conditions de service de HP ou la garantie limitée de HP fournie(s) avec le produit HP.

© Copyright 2016 HP Development Company, L.P. L'information contenue dans les présentes peut être modifiée à tout moment sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services de HP sont stipulées dans les énoncés de garantie expresse accompagnant ces produits et services. Aucune disposition des présentes ne doit être interprétée comme constituant une garantie supplémentaire. HP n'est en aucun cas responsable des erreurs ou omissions de nature technique ou éditoriale figurant dans les présentes.

4AA6-7621FCCA, octobre 2016

