

Fiche produit

Support informatique face à face par des experts HP



Centre externe HP Tech Café

Gagnez du temps et offrez une meilleure expérience de support à vos employés grâce à une assistance technique sur place en personne.



Pour la plupart des organisations, l'obtention d'un support informatique implique de traiter avec du personnel de support à distance en passant par un processus interminable et pénible pour réparer ou remplacer des appareils. Le problème est que tous les problèmes ne peuvent pas être gérés à distance, et les tracas et le temps que cela prend pour être de nouveau opérationnel a un impact très négatif sur la productivité des employés. Le centre externe HP Tech Café fournit aux organisations un support sur place qui permet aux employés de continuer à travailler grâce à une assistance face à face assurée par des techniciens qualifiés du service à la clientèle chevronnés.

Le centre externe HP Tech Café sert de point de rencontre à vos employés pour obtenir l'aide qui répond à leurs besoins informatiques auprès d'experts. Dès qu'ils ont besoin d'assistance, ils peuvent prendre rendez-vous ou simplement passer : une équipe de techniciens qualifiés du service à la clientèle de HP spécialement formée est à leur service pour gérer tous les problèmes pouvant survenir sur l'écosystème croissant d'appareils mobiles et de bureau, les nouveaux logiciels et les demandes de support.

Avantages du centre externe :

- Supprimez le recours à un support à distance chronophage grâce à une aide face à face, sur place
- Renforcez les connaissances informatiques des employés et leur confiance en eux grâce à des informations, des équipements et des démonstrations directement accessibles
- Permettez aux employés de retourner au travail dès que possible grâce à une assistance immédiate qui remet rapidement leurs appareils en service
- Résolvez des problèmes matériels ou autres qui ne peuvent pas être dépannés à distance

Obtenir un service personnalisé

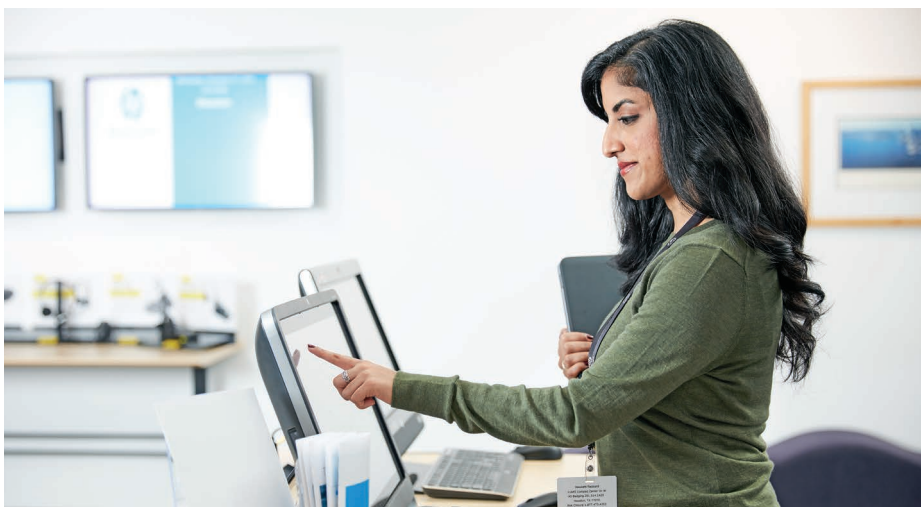
Les connexions personnelles établies entre nos experts informatiques sur place et vos employés bouleversent l'expérience globale du support. Les employés peuvent physiquement montrer aux ingénieurs les problèmes qu'ils rencontrent, ce qui permet de gagner du temps pour la réparation des matériels, l'implémentation de nouvelles images, l'échange d'ordinateurs et la distribution d'accessoires.

- **Connaissance et professionnalisme** : Les techniciens qualifiés du service à la clientèle fournis par HP sont spécialisés dans le support informatique et le service client. Ils sont également qualifiés dans le support d'environnements multifournisseurs.
- **Employés heureux** : L'approche de proximité permet à vos employés d'obtenir les informations et les équipements dont ils ont besoin immédiatement, sans avoir à batailler par téléphone avec des prestataires de services à distance.
- **Complètement personnalisable** : Vous pouvez choisir les services fournis par votre organisation. HP propose un large éventail d'options, notamment des services d'assistance, de dépannage, de configuration, de déploiement, de mise au rebut et de formation utilisateur. Des niveaux de support variables sur place sont également disponibles.

Services

Les services fournis par le Centre externe HP Tech Café sont personnalisables selon les besoins du client et peuvent concerner les domaines suivants :

Support des appareils	Services de livraison	Station de travail d'auto-assistance	Support des appareils mobiles	Remplacement d'appareils et prêts
<p>Les employés peuvent passer au Centre externe pour les opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Prise en charge des réparations• Prêt d'un appareil pendant la réparation• Déploiement pour les nouveaux employés• Mise au rebut des équipements respectueuse de l'environnement• Services de support informatique personnalisés• Accessoires en stock, notamment des claviers, souris, mises à niveau de mémoire, mises à niveau matérielles, câbles, et cordons d'alimentation d'ordinateurs	<p>Les appareils peuvent être déposés et récupérés ultérieurement pour les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Migrations et mises à niveau de systèmes d'exploitation• Réinstallation de l'image• Migrations complètes d'ordinateurs	<p>Les employés peuvent parcourir notre base de connaissances ou obtenir des brochures sur les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Réinitialisation du mot de passe• Accès distant• Commande d'accessoires ou d'appareils• Connectivité• Sécurité	<p>Le support informationnel sur les appareils personnels iOS et Android inclut les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Activation du courrier électronique d'entreprise• Contacts• Configuration du calendrier	<p>Le prêt d'équipements et le remplacement complet d'unités concerne les appareils suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Ordinateurs portables• Ordinateurs de bureau• Stations de travail• Tablettes



Mise en œuvre

Pour commencer avec le centre externe HP Tech Café, HP doit effectuer les opérations suivantes :

- Création et partage d'un cahier des charges basé sur l'évaluation du volume de visiteurs, de la taille des installations, du lieu et de l'investissement
- Consultation sur la construction du centre, notamment une étude du site et des indications sur la conception, la signalétique et autres installations, et la disposition et l'achat des meubles
- Fourniture des matériels, logiciels et accessoires pour les ingénieurs et le stock
- Fourniture des outils nécessaires à l'exploitation du centre
 - Documents
 - Gestion des files d'attente
 - Journalisation et gestion des billets
 - Logiciels pour le diagnostic, les sauvegardes, les images, l'accès au service d'assistance, etc.
 - Accès au service d'assistance, aux fournisseurs et support de second niveau
 - Gestion des stocks
- Fourniture d'ingénieurs et de personnels de support compétents, expérimentés et certifiés

Plus qu'un simple service de support

En plus d'obtenir l'assistance d'experts informatiques, vos employés peuvent visiter le centre externe HP Tech Café pour obtenir une démonstration sur des appareils, accessoires et autres produits. Le centre disposera également d'un stock de pièces de rechange régulièrement remplacées et d'unités complètes de rechange pouvant être empruntées pendant la réparation des appareils.





Employés heureux, entreprise florissante

Le support rapide et pratique fourni par le Centre externe HP Tech Café va impressionner et ravir vos employés, car ils n'auront plus à perdre leur temps précieux à négocier avec une assistance à distance. Ils vivront une expérience plus positive, pratique et utile avec les avantages suivants :

- Connaissances et formations grâce à des séances face à face
- Zone d'assistance agréable et confortable
- Support accru pour un large éventail d'appareils, notamment l'appareil personnel qu'ils utilisent pour le travail
- Support de haute qualité de la part de techniciens constructeur formés et expérimentés

Partie d'une solution complète

Le Centre externe HP Tech Café est optimisé en combinaison avec d'autres services HP. Les organisations qui tirent parti de l'offre HP Device-as-a Service vont particulièrement apprécier le Centre. En outre, le Centre externe n'est qu'une partie du service HP Tech Café. Pour encore accroître son efficacité et donner aux employés une expérience de support informatique plus complète, associez le Centre externe à HP Tech Café Market, pour obtenir des distributeurs automatiques et des locaux d'entreposage afin d'accéder instantanément en libre service à des accessoires et à un espace de stockage sécurisé pour la distribution, la réparation et le remplacement d'appareils.

Pour en savoir plus sur le Centre externe HP Tech Café, contactez un représentant commercial HP local.

Abonnez-vous sur :
hp.com/go/getupdated



Partagez ce document avec des collègues

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

Les services HP sont régis par les conditions générales HP (associées au service livré ou indiquées au client au moment de l'achat du service). La législation locale en vigueur peut octroyer des droits juridiques supplémentaires au client ; ces droits ne sont en aucune façon affectés par les conditions de service HP ni par la garantie limitée HP fournie avec les produits HP ou le service HP.

© Copyright 2017 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et aux services HP sont présentées dans les déclarations de garantie explicites qui accompagnent ces produits ou ces services. Aucune information du présent document ne saurait être considérée comme constituant une garantie complémentaire. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles qui pourraient être constatées dans le présent document.

