

Sintesi

Supporto IT on-site da parte di esperti HP



HP Tech Café Walk-up Center

Il supporto tecnico fornito di persona e on-site vi permette di risparmiare tempo e garantire ai dipendenti un'esperienza di supporto migliore e più efficiente.



Per usufruire del supporto IT, la maggior parte delle aziende deve avere a che fare con il personale del supporto remoto e deve affrontare un processo lungo e complesso per riparare o sostituire i dispositivi. Inoltre, non tutti i problemi possono essere gestiti da remoto e la difficoltà e il tempo necessario per riprendere di nuovo una condizione di normalità hanno un impatto molto negativo sulla produttività dei dipendenti. HP Tech Café Walk-up Center offre alle aziende un centro di supporto on-site che aiuterà i dipendenti a restare operativi grazie alla possibilità di ricevere supporto diretto da tecnici qualificati.

I dipendenti possono utilizzare HP Tech Café Walk-up Center come un punto di riferimento centralizzato, in cui incontrare tecnici esperti e ricevere assistenza per tutte le loro esigenze IT. Possono fissare un appuntamento o accedere direttamente e avranno a disposizione un tecnico dell'assistenza HP pronto a gestire qualsiasi problema legato alla variegata e mutevole combinazione di dispositivi mobile e per ufficio, nuove applicazioni software e richieste di supporto.

Vantaggi del Walk-up Center:

- Grazie all'assistenza diretta on-site non è più necessario attendere i tempi lunghi del supporto remoto
- Le informazioni, i dispositivi e le demo facilmente accessibili aumentano la conoscenza e la padronanza dell'IT da parte dei dipendenti
- L'assistenza immediata aiuta i dipendenti a tornare rapidamente operativi risolvendo in breve tempo i problemi dei dispositivi
- È possibile risolvere i problemi hardware e altre problematiche, difficilmente gestibili da remoto

Un rapporto personale

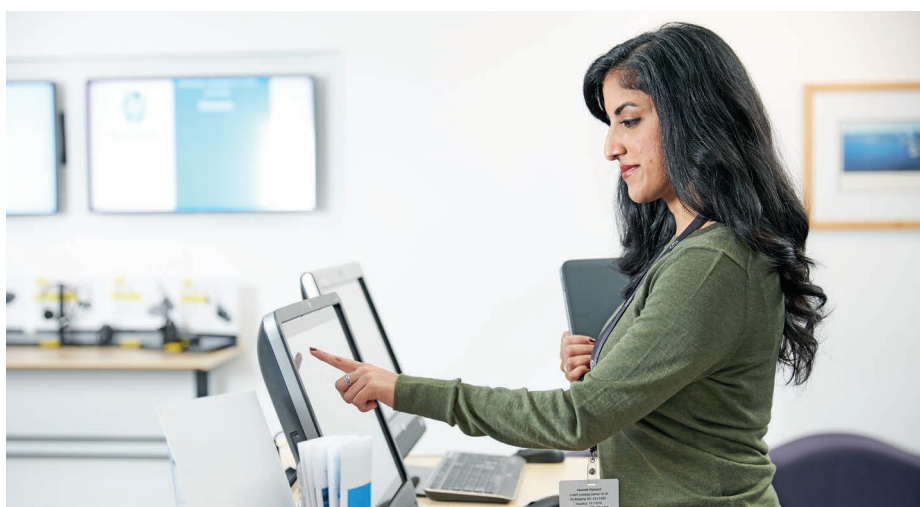
I rapporti personali che si instaurano tra i nostri esperti IT on-site e i vostri dipendenti danno origine a un'esperienza di supporto completamente diversa. I dipendenti possono mostrare fisicamente il problema che stanno affrontando agli esperti, riuscendo così a risparmiare tempo per le riparazioni dell'hardware, la creazione di nuove immagini disco, le sostituzioni di PC e la distribuzione di accessori.

- **Competenza e professionalità:** i tecnici dell'assistenza HP sono preparati a fornire supporto IT e assistenza ai clienti. Inoltre sono pronti a supportare ambienti multi-vendor.
- **Dipendenti soddisfatti:** l'approccio diretto consente ai vostri dipendenti di ottenere subito informazioni e dispositivi, senza la difficoltà di dover comunicare telefonicamente con i provider di assistenza remoti.
- **Interamente personalizzabile:** potete scegliere i servizi offerti dalla vostra azienda. HP offre una gamma completa di opzioni, tra cui help desk, service desk, servizio break/fix, configurazione, distribuzione, smaltimento e training per utenti. Sono disponibili anche variazioni personalizzate dei livelli di supporto on-site.

Servizi

I servizi forniti da HP Tech Café Walk-up Center sono personalizzabili in base alle esigenze dei clienti e possono includere:

Supporto dispositivi	Servizi di consegna	Postazioni per la risoluzione autonoma dei problemi	Supporto per dispositivi mobili	Sostituzione e prestito dispositivi
<p>I dipendenti possono rivolgersi al Walk-up Center per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto di tipo break/fix • Prestito opzionale di dispositivi durante la riparazione • Distribuzione dispositivi per nuovi dipendenti • Smaltimento ecocompatibile delle apparecchiature • Servizi di supporto IT personalizzati • Accessori disponibili a magazzino, tra cui tastiere, mouse, aggiornamenti per memoria e unità disco rigido, cavi per dispositivi e cavi di alimentazione del PC 	<p>È possibile depositare i propri dispositivi e prelevarli in un secondo momento per i servizi seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Migrazioni e aggiornamenti dei sistemi operativi • Re-imaging • Migrazioni complete dei PC 	<p>I dipendenti possono consultare la nostra knowledge base o scegliere delle brochure su vari argomenti tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ripristino della password • Accesso remoto • Come ordinare accessori o dispositivi • Connettività • Sicurezza 	<p>Il supporto sulle procedure per i dispositivi personali iOS e Android include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attivazione e-mail aziendale • Contatti • Impostazione del calendario 	<p>I dispositivi sostituivi di intere unità e i dispositivi in prestito includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laptop • Desktop • Workstation • Tablet



Implementazione

È necessario che HP realizzi le seguenti azioni per poter iniziare a utilizzare HP Tech Café Walk-up Center:

- Redazione e condivisione di una Dichiarazione di prestazione d'opera (Statement of Work) basata sulla valutazione del volume di visitatori, dimensioni e scelta dell'ubicazione, e investimento
- Consultazione sulla costruzione del centro, inclusa un'indagine del sito e istruzioni per la progettazione, la configurazione elettrica e altri impianti, nonché disposizione e acquisto degli elementi di arredo
- Preparazione dell'hardware, del software e degli accessori per i tecnici e l'inventario
- Raccolta degli strumenti necessari per gestire il centro
 - Materiale collaterale
 - Gestione delle code
 - Registrazione e gestione dei ticket
 - Software per diagnosi, backup, immagini, accesso all'help desk, ecc.
 - Accesso all'help desk, ai fornitori e al supporto di secondo livello
 - Gestione inventario
- Reclutamento di tecnici e personale di supporto competenti, esperti e certificati

Molto più di un semplice supporto

Oltre a ricevere assistenza da parte di esperti IT, i vostri dipendenti potranno utilizzare HP Tech Café Walk-up Center per visualizzare demo di dispositivi, accessori hardware e altri tipi di prodotti. Il centro sarà dotato dei più comuni pezzi di ricambio e di unità sostitutive che potranno essere prese in prestito mentre i dispositivi sono in riparazione.





Se i dipendenti sono soddisfatti, l'azienda è più efficiente

I dipendenti saranno entusiasti dell'assistenza rapida ed efficiente fornita da HP Tech Café Walk-up Center, in quanto non dovranno più perdere tempo prezioso in attesa dell'assistenza remota. Riceveranno un'esperienza di supporto più positiva, pratica e utile con svariati vantaggi, tra cui:

- Maggiori informazioni e training, grazie a sessioni a tu per tu
- Aree di supporto piacevoli e pratiche
- Maggiore supporto per un'ampia gamma di dispositivi, tra cui i dispositivi personali utilizzati per lavoro
- Supporto di qualità elevata offerto da tecnici competenti ed esperti di OEM

Un servizio che è parte di una soluzione più ampia

È possibile ottenere ancora più vantaggi dall'offerta HP Tech Café Walk-up Center se combinata con altri servizi HP. Le aziende che usufruiranno di HP Device as a Service ne trarranno notevoli vantaggi. Inoltre, il Walk-up Center fa parte del servizio HP Tech Café. Per migliorare la produttività del personale e fornire un'esperienza di assistenza IT ancora più completa, abbinatelo ad HP Tech Café Market, che offre distributori automatici e armadietti sicuri per un accesso immediato self-service agli accessori IT e un luogo sicuro in cui riporre i dispositivi per l'approvvigionamento, la riparazione e la sostituzione.

Per maggiori informazioni in merito ad HP Tech Café Walk-up Center, contattate il vostro responsabile vendite HP.

Registratevi per ricevere gli aggiornamenti
hp.com/go/getupdated



Condividete con i colleghi

Tech Café fa parte della fase di manutenzione del ciclo di vita per l'offerta DaaS.

I servizi HP sono regolati dai termini e dalle condizioni di servizio applicabili di HP, forniti o indicati al Cliente al momento dell'acquisto. Il cliente potrebbe disporre di ulteriori diritti legali a seconda delle leggi locali vigenti; tali diritti non sono in alcun modo alterati dai termini e dalle condizioni di servizio HP o dalla garanzia limitata HP fornita con il prodotto HP.

© Copyright 2017 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e sui servizi HP sono espresse nelle dichiarazioni di garanzia esplicite che accompagnano i suddetti prodotti e servizi. Nulla di quanto contenuto nel presente documento ha valore di garanzia aggiuntiva. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici o editoriali od omissioni qui contenuti.

4AA6-7621ITE, febbraio 2017

