

Brief

# Persoonlijke IT-support door experts van HP



## HP Tech Café Walk-up Center

Bespaar tijd en geef uw werknemers een betere, efficiëntere ondersteuning met persoonlijke support op locatie.



De meeste bedrijven die IT-ondersteuning nodig hebben zijn aangewezen op supportmedewerkers op afstand en langdurige, moeizame procedures voor reparatie of vervanging van apparatuur. Het probleem is dat niet alle storingen op afstand kunnen worden opgelost en dat de bestede tijd en moeite om apparatuur weer werkend te krijgen ten koste gaat van de productiviteit van uw werknemers. HP Tech Café Walk-up Center is een supportcentrum binnen uw eigen bedrijf waar getrainde technici er via persoonlijke ondersteuning voor zorgen dat uw werknemers aan de slag kunnen blijven.

Het HP Tech Café Walk-up Center fungeert als centrale plek waar uw medewerkers technische experts kunnen ontmoeten en hulp krijgen bij hun IT-problemen. Wanneer zij hulp nodig hebben, kunnen ze een afspraak maken of gewoon langskomen. Deskundige HP Customer Engineers staan klaar om alle problemen op te lossen die voortkomen uit de gevarieerde en groeiende mix van kantoorapparatuur en mobiele devices, nieuwe software en supportverzoeken.

### Voordelen van het Walk-up Center:

- Dankzij de persoonlijke hulp binnen het bedrijf is tijdrovende support op afstand niet meer nodig.
- De IT-kennis en kundigheid van uw werknemers groeit omdat informatie, apparatuur en demo's snel beschikbaar zijn.
- Uw personeel kan snel weer aan het werk omdat het direct hulp krijgt bij het werkend maken van apparatuur.
- Hardwarestoringen en andere problemen die niet op afstand kunnen worden verholpen, worden opgelost.

### Persoonlijk contact

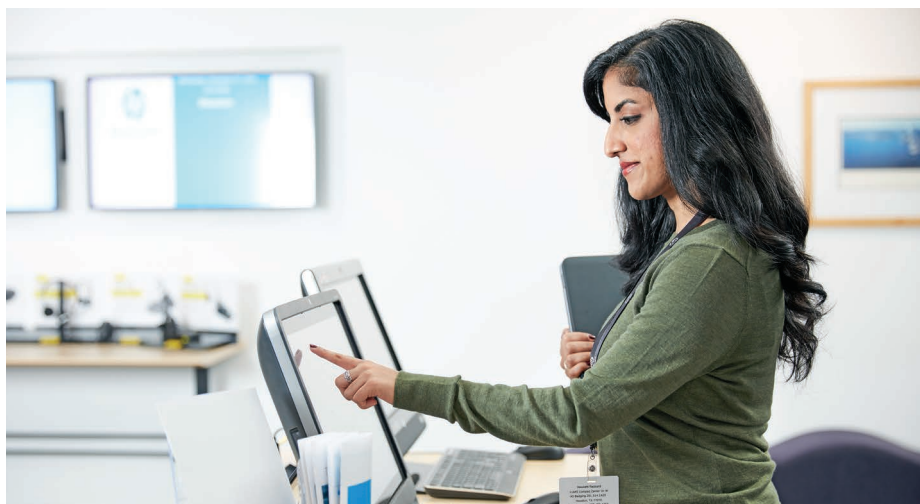
Het persoonlijke contact tussen onze IT-experts op locatie en uw werknemers maakt een groot verschil voor de supportervaring als geheel. Werknemers kunnen hun probleem direct in de praktijk aan de technici tonen en dat bespaart veel tijd bij hardwarereparatie, het vernieuwen van images, het omwisselen van pc's en het verstrekken van accessoires.

- **Kennis en een professionele aanpak:** De door HP gedetacheerde technici zijn zeer ervaren in het bieden van IT-ondersteuning en klantenservice. Zij zijn ook uitstekend in staat om multivendoromgevingen te ondersteunen.
- **Tevreden werknemers:** Uw werknemers kunnen binnenlopen en krijgen dan onmiddellijk informatie en apparatuur, zonder moeizame telefoontjes met supportmedewerkers op afstand.
- **Volledig op maat:** U kiest zelf welke diensten uw bedrijf wil verstrekken. HP biedt keus uit een groot aantal opties, waaronder helpdesk, servicedesk, reparatie, configuratie, implementatie, afstoting en gebruikerstraining. Ook onsite supportniveaus op maat zijn beschikbaar.

## Services

De diensten die het HP Tech Café Walk-up Center verleent zijn aanpasbaar aan de behoeften van de klant. Ze kunnen onder meer het volgende omvatten:

Apparatuur-support	Inlever-services	Zelfhulp-workstation	Support voor mobiele devices	Apparatuur-vervanging en leenapparaten
<p><b>Werknemers kunnen langskomen bij het walk-up center voor:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reparatie</li> <li>• Optioneel leenapparaat tijdens reparatie</li> <li>• Installatie voor nieuwe werknemers</li> <li>• Milieuvriendelijke verwijdering van apparatuur</li> <li>• IT-supportservices op maat</li> <li>• Voorraad accessoires, zoals toetsenborden, muizen, geheugenupgrades, opslagschijfupgrades, kabels en pc-netsnoeren</li> </ul>	<p><b>Apparaten kunnen worden gebracht en later opgehaald voor de volgende diensten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Migratie en upgrades van het besturingssysteem</li> <li>• Vervangen van het image</li> <li>• Volledige pc-migratie</li> </ul>	<p><b>Werknemers kunnen in onze kennisdatabase zoeken of brochures ophalen over onderwerpen als:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wachtwoordherstel</li> <li>• Remote toegang</li> <li>• Bestellen van accessoires of apparatuur</li> <li>• Connectiviteit</li> <li>• Beveiliging</li> </ul>	<p><b>Informatie over iOS- enAndroid-privéapparaten omvat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activeren van bedrijfse-mail</li> <li>• Contacten</li> <li>• Configureren van Agenda</li> </ul>	<p><b>Vervanging van complete apparaten en verstrekking van leenapparatuur geldt voor:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laptops</li> <li>• Desktop pc's</li> <li>• Workstations</li> <li>• Tablets</li> </ul>



## Implementatie

Wanneer het HP Tech Café Walk-up Center wordt opgestart, voert HP de volgende activiteiten uit:

- Maken en verstrekken van een Statement of Work op basis van het geschatte aantal bezoekers, de grootte van de locatie, de locatiekeuze en de investering
- Advies over de opzet van het Centrum, inclusief inspectie van de locatie en richtlijnen voor ontwerp, bewegwijzering, elektrische en andere installatie, inrichting en aanschaf van meubilair
- Levering van hardware, software en accessoires voor de technici en voorraden
- Levering van tools om het centrum te laten functioneren
  - Informatiemateriaal
  - Wachtrijbeheer
  - Loggen en beheren van tickets
  - Software voor diagnose, back-ups, images, toegang tot de helpdesk en meer
  - Toegang tot de helpdesk, fabrikanten en tweedelijnsupport
  - Voorraadbeheer
- Beschikbaar stellen van deskundige, ervaren en gecertificeerde technici en supportmedewerkers

### Meer dan alleen support

Uw medewerkers ontvangen niet alleen deskundige IT-hulp, maar kunnen ook het HP Tech Café Walk-up Center bezoeken als zij demoapparaten, hardwareaccessoires en andere producten nodig hebben. Het centrum heeft ook veelgevraagde vervangende onderdelen in voorraad en beschikt over reserveapparaten die kunnen worden geleend terwijl apparaten worden gerepareerd.





## Tevreden werknemers, gezond bedrijf

Uw medewerkers zullen de snelle, handige support van het HP Tech Café Walk-up Center zeer waarderen, omdat zij geen kostbare tijd verliezen aan ondersteuning op afstand. Hun supportervaring is positiever, praktischer en nuttiger en biedt tal van voordelen:

- Meer kennis en training door het persoonlijke contact
- Prettige, comfortabele supportomgeving
- Meer ondersteuning voor veel apparaten, ook voor de privé-apparaten die op het werk worden gebruikt
- Hoogwaardige support van OEM-getrainde, ervaren technici

## Onderdeel van een grotere oplossing

Het HP Tech Café Walk-up Center werkt het beste in combinatie met andere HP services. Het is met name nuttig voor ondernemingen die gebruikmaken van HP Device-as-a Service. Bovendien is het Walk-up Center slechts een deel van de HP Tech Café service. Om de efficiëntie verder te verhogen en werknemers een complete IT-supportervaring te bieden, kunt u het combineren met de HP Tech Café Market. Deze biedt verkoopautomaten en kluisjes voor directe zelfbedieningstoegang tot IT-accessoires en een veilige opbergplek voor aanschaf, reparatie en vervanging van apparaten.

Neem voor meer informatie over HP Tech Café Walk-up Center contact op met uw HP contactpersoon.

Meld u aan voor updates op  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Delen met collega's

Tech Café is onderdeel van de 'onderhoud' lifecyclefase van het DaaS product.

Voor HP Services gelden de van toepassing zijnde HP Terms and Conditions of Service, die bij aankoop aan de Klant worden verstrekt of getoond. Mogelijk heeft de klant volgens de geldende lokale wetgeving nog andere rechten, de HP Terms and Conditions of Service en de HP garantie op uw HP product maken geen inbreuk op deze wettelijk vastgelegde rechten.

© Copyright 2017 HP Development Company, L.P. De informatie in dit document kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. De van toepassing zijnde garanties voor HP producten en diensten zijn vastgelegd in de uitdrukkelijke garantiebepalingen die bij dergelijke producten en diensten op fysieke en/of elektronische wijze worden meegeleverd of gepubliceerd op website(s) van HP. Niets in dit document mag als een aanvullende garantie worden opgevat. HP is niet aansprakelijk voor technische en/of redactionele fouten c.q. weglatingen in dit document.

4AA6-7621NLE, februari 2017

