

บริการสนับสนุนการใช้งานด้าน IT แบบตัวต่อตัวโดยผู้เชี่ยวชาญจาก HP

HP Tech Café Walk-up Center

ช่วยประหยัดเวลา พร้อมยกระดับประสบการณ์การใช้งานของเหล่าพนักงาน
อย่างมีประสิทธิภาพเหนือชั้น ด้วยบริการสนับสนุนด้านเทคนิคถึงสถานที่ทำงาน แบบรายบุคคล



สำหรับองค์กรทั่วไป การติดต่อขอรับความช่วยเหลือด้าน IT มักหมายถึงการต้องติดต่อกับพนักงานสนับสนุนจากระยะไกล รวมทั้งขั้นตอนการแก้ไขปัญหาหรือเปลี่ยนอุปกรณ์ที่เต็มไปด้วยความยุ่งยาก แส่นล่าช้า ปัญหาที่พบได้บ่อย คือ ปัญหาบางประการของอุปกรณ์ไม่สามารถแก้ไขจากระยะไกล ยังไม่รวมถึงความยุ่งยากและเวลาที่ต้องเสียไปกับการเตรียมการและเปิดใช้งานอุปกรณ์อีกครั้ง ซึ่งท้ายที่สุดแล้วจะส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดย HP Tech Café Walk-up Center พร้อมมอบความสะดวกสบายจากศูนย์บริการสนับสนุนการใช้งานถึงสถานที่ทำการ (ออนไซต์) ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น ด้วยบริการสนับสนุนการใช้งาน ผ่านการช่วยเหลือแบบตัวต่อตัว โดยวิศวกรผู้เชี่ยวชาญที่ผ่านการฝึกอบรมมาแล้วเป็นอย่างดี

HP Tech Café Walk-up Center คือ ศูนย์กลางการให้บริการสำหรับพนักงานของคุณในการได้พบปะ พูดคุยกับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค เพื่อรับความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานด้าน IT โดยพนักงานของคุณสามารถดำเนินการนัดหมาย หรือเข้าไปที่ศูนย์เพื่อพบกับทีมวิศวกรผู้เชี่ยวชาญของ HP หรือเจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรม จะพร้อมให้บริการช่วยเหลือและรับมือกับปัญหาใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากความหลากหลายของอุปกรณ์สำนักงานและอุปกรณ์เคลื่อนที่ รวมถึงซอฟต์แวร์ใหม่ๆ และความต้องการในการบริการสนับสนุนไม่มีที่สิ้นสุด

ข้อดีของ Walk-up Center:

- ไม่ต้องเสียเวลาไปกับบริการช่วยเหลือระยะไกลอีกต่อไป ด้วยการสนับสนุนการใช้งานถึงสถานที่ทำการ แบบพบปะพูดคุยกันต่อหน้า
- เพิ่มความเชื่อมั่นและความรู้ด้าน IT ของพนักงานได้ทันที ด้วยข้อมูล อุปกรณ์ และตัวอย่างผลิตภัณฑ์
- ช่วยให้พนักงานสามารถกลับไปทำงานต่อได้อย่างรวดเร็ว ด้วยการช่วยเหลืออย่างทันท่วงที เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
- แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์และปัญหาอื่นๆ ที่ไม่สามารถแก้ไขจากระยะไกลได้

การบริการอย่างเป็นส่วนตัว

การติดต่อเป็นรายบุคคลระหว่างผู้เชี่ยวชาญด้าน IT ของเรา ณ สถานที่ทำการ กับพนักงานของคุณ จะช่วยยกระดับประสบการณ์การใช้งานอย่างเหนือระดับ โดยพนักงานจะสามารถแสดงปัญหาที่เกิดขึ้น ให้วิศวกรได้ด้วยตนเอง ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาในการซ่อมแซมอุปกรณ์ การทำอิมเมจใหม่ การเปลี่ยนเครื่อง และการแจกจ่ายอุปกรณ์เสริมต่างๆ

- **ความรู้และความเชี่ยวชาญแบบมืออาชีพ:** ทีมวิศวกรจาก HP มีความเชี่ยวชาญในการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนด้าน IT รวมถึงการให้บริการลูกค้า นอกจากนี้ ทีมงานยังมีทักษะในการให้บริการสนับสนุนในสภาพแวดล้อมด้าน IT ที่มีอุปกรณ์จากผู้ผลิตหลากหลายแบรนด์
- **พนักงานมีความสุข:** การให้บริการแบบพบปะพูดคุยกันต่อหน้า (walk-up) ทำให้พนักงานของคุณได้ข้อมูลที่จำเป็นประโยชน์ และสามารถรับอุปกรณ์ได้ทันทีโดยไม่ต้องวุ่นวายกับการติดต่อผู้ให้บริการระยะไกลผ่านทางโทรศัพท์
- **กำหนดเองได้อย่างเต็มรูปแบบ:** คุณสามารถเลือกบริการที่เหมาะสมกับองค์กรของคุณ โดย HP พร้อมเสนอตัวเลือกการให้บริการอย่างเต็มรูปแบบ ทั้งเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ (help desk) เจ้าหน้าที่บริการผู้ใช้ (service desk) ส่วนบริการสำหรับความเสียหายและการซ่อม (break/fix) การกำหนดค่า การปรับใช้งาน การจัดการ และการฝึกอบรมผู้ใช้ พร้อมกันนี้ คุณยังสามารถเลือกรายละเอียดปลีกย่อยของรูปแบบการให้บริการ สนับสนุนการใช้งานถึงสถานที่ทำการในหลากหลายระดับอีกด้วย

บริการ

HP Tech Café Walk-up Center พร้อมนำเสนอบริการหลากหลายรูปแบบที่ลูกค้าสามารถกำหนดได้ตามความต้องการ โดยอาจประกอบไปด้วย:

การสนับสนุนการใช้งานอุปกรณ์	บริการรับฝากอุปกรณ์	เวิร์กสเตชันสำหรับการช่วยเหลือด้วยตนเอง	การสนับสนุนอุปกรณ์เคลื่อนที่	การเปลี่ยนอุปกรณ์และอุปกรณ์ยืมใช้ชั่วคราว
<p>พนักงานสามารถเข้าไปที่ศูนย์บริการลูกค้า (walk-up center) เพื่อ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • บริการช่วยเหลือสำหรับความเสียหายและการซ่อม (Break/fix) • บริการอุปกรณ์ยืมใช้ชั่วคราวระหว่างซ่อม • การติดตั้งใช้งานอุปกรณ์สำหรับพนักงานใหม่ • การกำจัดอุปกรณ์ด้วยวิธีการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม • บริการช่วยเหลือด้าน IT ตามความต้องการ • บริการอุปกรณ์เสริมคงคลังได้แก่ คีย์บอร์ดเมาส์ การอัปเดตหน่วยความจำ การอัปเดตฮาร์ดไดรฟ์ สายเคเบิล และสายไฟของเครื่อง PC 	<p>สามารถฝากอุปกรณ์ไว้ที่ศูนย์และรับกลับภายหลังสำหรับบริการดังต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> • การโอนย้ายและอัปเดตระบบปฏิบัติการ • การทำอิมเมจใหม่ • การโอนย้ายข้อมูลเครื่อง PC ทั้งหมด 	<p>พนักงานสามารถค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลหรือศึกษาจากโมดูลต่างๆ ดังต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> • การรีเซ็ตรหัสผ่าน • การเข้าใช้งานจากระยะไกล • การสั่งซื้ออุปกรณ์เสริมหรืออุปกรณ์ต่างๆ • การเชื่อมต่อ • การรักษาความปลอดภัย 	<p>บริการแนะนำวิธีใช้งานอุปกรณ์ iOS และ Android ที่เป็นเครื่องส่วนตัว:</p> <ul style="list-style-type: none"> • การเปิดใช้งานอีเมลของบริษัท • รายชื่อติดต่อ • การตั้งค่าปฏิทิน 	<p>อุปกรณ์เปลี่ยนใหม่ทั้งหมดและอุปกรณ์ยืมใช้ชั่วคราวจะประกอบด้วย:</p> <ul style="list-style-type: none"> • แล็ปท็อป • เดสก์ท็อป • เวิร์กสเตชัน • แท็บเล็ต



การใช้งาน

เมื่อเริ่มต้นการดำเนินโครงการ HP Tech Café Walk-up Center แล้ว HP จะดำเนินการดังต่อไปนี้:

- จัดทำหนังสือแสดงขอบข่ายงาน (Statement of Work) โดยอิงตามการประเมินจำนวนผู้เข้าเยี่ยมชมศูนย์บริการ ขนาดของศูนย์บริการ การเลือกตำแหน่งที่ตั้ง และการลงทุน พร้อมแนบปีนหนังสือขอบข่ายงานดังกล่าวแก่ลูกค้า
- ให้คำปรึกษาในการก่อสร้างศูนย์ รวมถึงการสำรวจสถานที่และคำแนะนำเกี่ยวกับการออกแบบ การจัดทำป้าย สัญลักษณ์ การติดตั้งระบบไฟฟ้าและการติดตั้งอื่นๆ รวมถึงการวางผังเฟอร์นิเจอร์และการจัดซื้อ
- จัดเตรียมอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์เสริมสำหรับวิศวกรและสินค้าคงคลัง
- จัดเตรียมเครื่องมือในการดำเนินงานของศูนย์
 - อุปกรณ์และสื่อต่างๆ ที่จำเป็น
 - ระบบบริหารจัดการคิว
 - การบันทึกบัตรคำร้องรับการสนับสนุนและการจัดการต่างๆ
 - ซอฟต์แวร์สำหรับกรวิเคราะห์ การสำรองข้อมูล การทำอิมเมจ การเข้าถึงเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ ฯลฯ
 - การเข้าถึงเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ ผู้จัดการจำหน่าย และบริการช่วยเหลือระดับสอง
 - การจัดการสินค้าคงคลัง
- จัดหาวิศวกรและพนักงานสนับสนุนที่มีทักษะ ประสบการณ์ และได้รับการรับรองแล้ว

มากกว่าบริการให้ความช่วยเหลือ

นอกจากการขอรับความช่วยเหลือด้าน IT จากผู้เชี่ยวชาญแล้ว พนักงานของคุณยังสามารถเข้าไปเยี่ยมชมอุปกรณ์ตัวอย่าง อุปกรณ์เสริมสำหรับฮาร์ดแวร์ และผลิตภัณฑ์อื่นๆ ใน HP Tech Café Walk-up Center ได้เช่นกัน นอกจากนี้ ที่ศูนย์ยังมีอะไหล่สำหรับเปลี่ยนที่จำเป็นต้องใช้เสมอ และอะไหล่ทั้งหมดสำหรับให้อิมมิใช้ ในระหว่างที่อุปกรณ์กำลังซ่อมอีกด้วย





พนักงานมีความสุข ธุรกิจประสบความสำเร็จ

บริการช่วยเหลือที่สะดวกรวดเร็วจาก HP Tech Café Walk-up Center จะสร้างความประทับใจและพึงพอใจให้กับพนักงานของคุณ เนื่องจากไม่ต้องเสียเวลาอันมีค่าไปกับการติดต่อเพื่อขอความช่วยเหลือระยะไกล พนักงานของคุณจะได้รับประสบการณ์ความช่วยเหลือที่น่าพึงพอใจ สะดวกสบายเหนือระดับ พร้อมด้วยข้อดีต่างๆ ดังนี้:

- ได้รับความรู้และการฝึกอบรมเพิ่มเติมจากการพบปะพูดคุยแบบต่อหน้า
- พื้นที่ให้บริการที่สะดวกสบายและเป็นสัดส่วนเรียบร้อย
- บริการสนับสนุนการใช้งานที่ครอบคลุมหลากหลายอุปกรณ์ รวมไปถึงอุปกรณ์ส่วนตัวที่พนักงานนำมาใช้ทำงาน
- บริการสนับสนุนการใช้งานที่มีคุณภาพ จากช่างเทคนิคที่มีประสบการณ์และผ่านการฝึกอบรมจากบริษัทรับจ้างผลิตอะไหล่แท้ (OEM) แล้ว

เป็นส่วนหนึ่งในโซลูชันขนาดใหญ่

HP Tech Café Walk-up Center สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อใช้งานร่วมกับบริการด้านอื่นๆ ของ HP โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การที่ใช้บริการ HP Device-as-a Service ทั้งนี้ ศูนย์บริการลูกค้า (Walk-up Center) เป็นเพียงส่วนหนึ่งของบริการ HP Tech Café เท่านั้น ซึ่งลูกค้าสามารถยกระดับความสะดวกสบายและครบวงจรในการส่งมอบประสบการณ์สนับสนุนการใช้งานด้าน IT อย่างเหนือระดับแก่พนักงานโดยสามารถเพิ่มบริการ HP Tech Café Market ที่ผสานรวมสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ เครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ ล็อกเกอร์ ส่วนบริการตนเองสำหรับอุปกรณ์เสริมต่างๆ และพื้นที่จัดเก็บอย่างปลอดภัยสำหรับ อุปกรณ์จัดซื้อ ซ่อมแซม และเปลี่ยนทดแทน

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ HP Tech Café Walk-up Center กรุณาติดต่อตัวแทนจำหน่าย HP ในพื้นที่ของคุณ

ลงทะเบียนเพื่อรับข้อมูลข่าวสารอัปเดต
hp.com/go/getupdated



แชร์ให้กับเพื่อนร่วมงาน



ใส่คะแนนเอกสารฉบับนี้

Tech Café เป็นส่วนหนึ่งของวงจรกิจกรรม ระยะเวลา 'บำรุงรักษา' ตามข้อเสนอบริการ DaaS

บริการ HP Services เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการของ HP ซึ่งมอบให้หรือแจ้งลูกค้า ณ เวลาที่ซื้อ ลูกค้าอาจมีสิทธิ์ตามกฎหมายเพิ่มเติมตามที่ระบุในกฎหมายท้องถิ่นที่บังคับใช้ และสิทธิ์ดังกล่าวจะไม่ได้รับผลกระทบใดๆ จากข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการของ HP หรือ HP Limited Warranty ที่มอบให้กับผลิตภัณฑ์ HP ของคุณ

© ลิขสิทธิ์ปี 2017 HP Development Company, L.P. ข้อมูลที่ปรากฏในที่นี้อาจเปลี่ยนแปลงได้โดยไม่แจ้งล่วงหน้า การรับประกันผลิตภัณฑ์และบริการของ HP มีภาระระบุไว้ในคำชี้แจงเกี่ยวกับการรับประกันอย่างชัดเจนซึ่งแนบมากับผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นๆ ห้ามมิให้ตีความรายละเอียดที่ปรากฏว่าเป็นการรับประกันเพิ่มเติม HP จะไม่รับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ทางเทคนิคหรือข้อผิดพลาดด้านการจัดทำ หรือการละเว้นใดๆ ในเอกสารนี้