

# Boutique HP Tech Café

Besoin d'assistance? Nous sommes là pour vous aider— avec une aide et assistance adaptée pour assurer votre productivité.



## Perspectives

- Notre service au comptoir pratique offre une aide personnelle sur place.
- Notre approche sans rendez-vous permet d'obtenir des informations, des équipements et des démonstrations directement sur place.
- Nous sommes là pour que votre équipement reste opérationnel afin que vous puissiez continuer à travailler et minimiser les pertes de productivité.

## La boutique HP Tech Café, c'est quoi?

La boutique HP Tech Café fournit un soutien aux usagers de tous les niveaux grâce à une offre flexible qui permettent à une entreprise de déterminer les niveaux de service et soutien dont elle a besoin sur un site ou un campus spécifique. Si le client a besoin de niveaux de soutien supplémentaires sur site, des variantes personnalisées sont disponibles dans la boutique HP Tech Café. La boutique HP Tech Café est également conçue pour s'intégrer parfaitement aux autres services de soutien HP Workplace, tels que notre HP Tech Café Market, permettant un accès permanent à des distributeurs automatiques informatiques et à des casiers lorsque vous en avez besoin.

La boutique HP Tech Café met à disposition du personnel sur place pour répondre aux besoins informatiques des utilisateurs. Les ingénieurs à la clientèle suivent une formation poussée pour faire face à l'incroyable variété actuelle d'appareils mobiles et de bureau, de nouveaux logiciels et de demandes de soutien. Les utilisateurs peuvent venir à leur convenance pour obtenir du soutien, la boutique HP Tech Café fournissant l'espace et les services nécessaires pour répondre à un large éventail de besoins.

## Adaptée à vos besoins

- Personnel sur place pour de l'aide informatique
- Venez avec ou sans rendez-vous
- Brochures d'autodépannage, afin que vous puissiez résoudre vous-même vos problèmes

## Beaucoup plus qu'une aide informatique

La boutique HP Tech Café dispose d'une zone vidéo où les employés peuvent voir des démonstrations sur les ordinateurs et les appareils portatifs, les accessoires et les autres produits. L'arrière-salle offre un espace de travail aux ingénieurs HP pour qu'ils puissent résoudre les problèmes les plus compliqués et les plus longs à résoudre, tels que des mises à niveau de système d'exploitation ou l'actualisation de leur appareil.

Lorsque vous êtes pressé et que vous avez un clavier ou un lecteur DVD non fonctionnel, venez, il sera remplacé rapidement. Notre centre dispose des pièces de rechange communes et appareils de remplacement disponibles en prêt.

## Services proposés

### Soutien matériel

Les utilisateurs ont accès à des services de réparation, de prêt d'appareils pendant la réparation, d'aide à la configuration pour les nouveaux employés, de disposition écologique des équipements et de services de soutien informatique personnalisés.

Les composants typiques que nous gardons sont les claviers, les souris, les mises à niveau de mémoire, les mises à niveau de disque dur, des câbles et cordons d'alimentation d'ordinateurs.

D'autres articles sont également disponibles par l'intermédiaire de notre distributrice HP Tech Café Market, dont l'accès s'effectue par carte ou numéro d'identification personnel.

### Installations logicielles et migrations de systèmes d'exploitation

Les migrations de systèmes d'exploitation, réinstallation d'image, mises à niveau du système d'exploitation ou les migrations complètes d'ordinateurs peuvent être simples. Les utilisateurs déposent leurs appareils, et nous faisons le reste. Généralement en 1 ou 2 journées.

### Assistance à la résolution des problèmes

La résolution des problèmes de postes, les réponses aux questions et les renseignements pour de nouveaux services peuvent être obtenus auprès du personnel de la boutique HP Tech Café ou de nos options de kiosques libre-service.

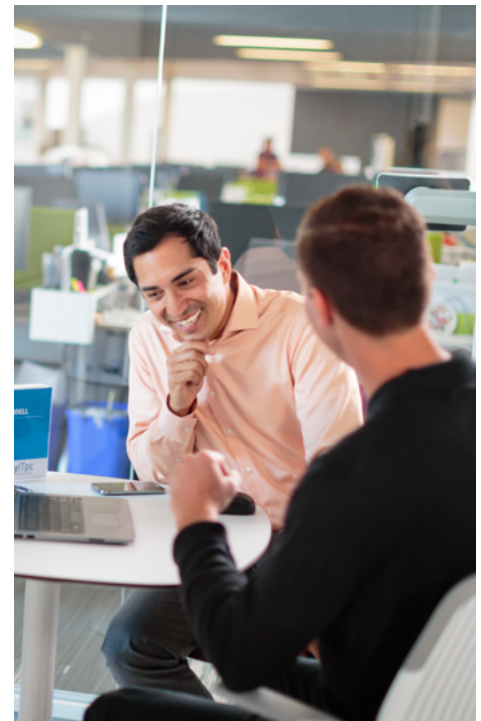
Une zone de travail permet aux usagers de consulter les sujets d'auto-assistance et des bases de connaissances, ou des documents d'instructions spécifiques. Des sujets tels que la réinitialisation d'un mot de passe, l'accès à distance, la commande d'accessoires ou d'appareils, la connectivité, la sécurité ou toute question fréquemment posée sont couverts.

### Prise en charge des appareils mobiles

Les employés peuvent demander du soutien sur l'utilisation de leurs appareils personnels, l'utilisation professionnelle d'appareils iOS et Android. Les demandes de service communes incluent l'activation de la messagerie d'entreprise, la mise à jour des contacts et la configuration du calendrier.

### Remplacement d'appareils et prêts d'ordinateurs

HP peut fournir des unités de remplacement complètes pour les appareils à usage professionnel



tels que les ordinateurs portables, les ordinateurs de bureau, les stations de travail et les tablettes. Nous faisons également des prêts d'ordinateurs portables et offrons un espace de travail pendant que les utilisateurs attendent la réparation de leur appareil.

## Résumé des avantages

Il y a de nombreux avantages HP :

- Soutien aux utilisateurs innovant—une alternative à l'approche traditionnelle qui augmente la satisfaction des utilisateurs tout au long de l'expérience
- Des séances face à face qui renforcent les connaissances et la formation de l'utilisateur
- Des zones de soutien agréables et confortables
- Un soutien accru pour un large éventail d'appareils, y compris les équipements peu communs ou personnels
- Des techniciens certifiés HP, formés et expérimentés du fabricant pour garantir un soutien de qualité
- Une confiance renforcée grâce au soutien des besoins en infrastructure, sécurité, mobilité et en communications par HP

## En savoir plus

[hp.com/go/computingservices](http://hp.com/go/computingservices)

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.

