Serviços HP Factory Express
Cartão de referência

Visão geral dos Serviços HP Factory Express

O HP Factory Express é um portfólio abrangente e flexível de soluções predefinidas, com preço pré-fixado e personalizado, integradas de fábrica, e os respectivos serviços de implantação. Esse portfólio inclui mais de 50 serviços HP de fábrica para as linhas de produto de computação pessoal, servidor, armazenamento, imagem e impressão, oferecendo suporte aos produtos comerciais da HP desde o desktop até o data center, com Microsoft ® Windows®, Linux e HP-UX.

Proposição de valor

O Factory Express é uma fonte de personalização, soluções de integração e serviços de implantação. Os benefícios para os clientes são:

- Economia de tempo, dinheiro e recursos na implantação de produtos
- Acesso à especialização da HP
- Uma experiência com previsibilidade e sem transtornos
- Implementação mais tranqüila, em menos tempo
- Resultados exatos e confiáveis
- Ampla gama de ofertas

Oportunidade de vendas

O Factory Express é uma das melhores maneiras de aumentar o potencial de venda de cada produto. Acrescentando os serviços Factory Express, você venderá mais hardware e software. Essa oferta de serviço:

- Oferece vantagem competitiva em relação à Dell e à IBM.
- Transfere a discussão para além do preço e da venda de uma única unidade—e leva para a venda de soluções.
- Eleva o preço médio por unidade (AUP) e a receita, vinculando opções extras.
- Melhora a experiência do cliente e, por conseguinte, sua fidelidade.
- Permite que os parceiros alavanquem os recursos de fábrica da HP para fornecer soluções totalmente testadas e prontas para usar.
- Poupa o espaço físico já limitado do cliente, entregando soluções em embalagens consolidadas, em vez de enviar várias caixas separadas

O que estou vendendo?

Os serviços da HP relacionados às ofertas do Factory Express incluem:
Serviços de personalização do sistema

- Personalização dos ajustes do sistema
- Integração de hardware
- Integração no rack e gerenciamento de cabos
- Carregamento do software
- Embalagem especial
- Etiquetagem e rotulagem dos ativos

Serviços de gerenciamento de imagem de software:

- Criação da imagem
- Recuperação da imagem
- »Qualificação da imagem
- Serviços de solução
- Gerenciamento de projeto
- Engenharia
- Serviços de entrega
- Instalação e inicialização no local

A HP organizou esses recursos em uma oferta em camadas, com serviços predefinidos e preços pré-fixados que vão da integração simples de componentes até a configuração e integração de soluções complexas, ao mesmo tempo facilitando a vinculação dos serviços a cada acordo de hardware.

Perfil do cliente ideal

Todos os segmentos e setores de clientes que requeiram os três pilares do serviço HP Factory Express:

- Integração de fábrica
- Personalização
- Instalação da solução no local

O tomador de decisão pode ser qualquer pessoa interessada na redução do preço de implantação de soluções de TI. Pode ser a área de compras, TI ou diretorias. Procure empresas ou tomadores de decisão que:

- Busquem o lucro com foco em tarefas estratégicas essenciais para os negócios, em vez de gastar tempo com detalhes relacionados à personalização de hardware/software.
- Procurem personalização consistente e estável, maior velocidade de implantação e menor custo de propriedade.
- Estejam encarando os custos e mitigando os riscos da migração para novas plataformas.
- Estejam lidando com grande pressão para que as novas soluções entrem em funcionamento logo.
- Estejam planejando uma grande virada tecnológica no futuro—mas sem aumentar a carga de trabalho da equipe de TI, já funcionando no limite.

Ouça o que o cliente tem a dizer – perguntas de qualificação

Faça essas perguntas para saber quais são os problemas/necessidades do cliente e como o Factory Express pode ajudar.

- Que impactos teriam as implementações de novos produtos que estariam além da capacidade da sua equipe de TI?
- Como você integra e implementa as novas soluções de hardware solicitadas?
- Quando tempo geralmente leva para que tudo esteja funcionando depois que os produtos são recebidos no seu local de trabalho?
- Em que momento você fica com a sensação de que sua capacidade de implantar um novo produto de maneira eficiente fica tolhida pelo tempo, dinheiro, espaço e/ou mão-de-obra?

Superando objeções

O1: "Fiz o orçamento dos mesmos serviços com uma empresa concorrente e o preço deles ficou mais baixo."
Resposta: "Estamos comparando as mesmas unidades de medida? O investimento inicial pode ser um pouco mais alto conosco, mas você terá a certeza de que possuímos a oferta mais completa de serviços de fábrica, com as melhores certificações de qualidade do setor."
O2: "Preciso de um tempo para pensar, já que se trata de muito dinheiro. "
Resposta: "O preço é sua única preocupação ou existe algum outro fator que está fazendo você hesitar? "
O3: "De duas a três semanas para entregar? O concorrente deu o prazo de uma semana."
Resposta: "Vejamos o que eu posso fazer... É de extrema importância para você que o serviço fique pronto em uma semana? Se eu conseguir a entrega em uma semana, existe alguma coisa que nos impeça de prosseguir com o pedido? Lembre-se de que nossa fábrica irá entregar uma solução pronta para implantar, de forma que tudo entrará em funcionamento rapidamente."
O4: "Por que você não me passa o orçamento agora? Depois volto a entrar em contato com você."
Resposta: "Tudo bem. Tem alguma dúvida específica que posso tirar neste momento? Você se importaria se seu fizesse um acompanhamento sobre o Factory Express em um futuro próximo para saber se você tem mais dúvidas?"
O5: Já contrato os serviços da concorrência.
Resposta: Você teria alguma objeção se entrássemos na concorrência para o próximo negócio?

Serviços HP Factory Express – Cartão de referência

Pontos fracos do cliente

Item: A configuração e a personalização de hardware/software são detalhes que consomem muito tempo e podem desviar o foco de tarefas estratégicas essenciais aos negócios.
Solução: Os serviços HP Factory Express cuidam para você de toda a configuração e personalização de hardware/software.
Item: Gerenciar o custo e o risco de migrar para uma nova plataforma.
Solução: A HP pode solucionar o dilema da migração, usando o Factory Express para atender a necessidade do cliente de investir em treinamento de recursos valiosos em novas plataformas. O cliente pode usar o Factory Express para integrar e configurar as novas plataformas na fábrica, fazendo assim com que a implantação de novas plataformas seja bem mais rápida. Além disso, o cliente pode adquirir um serviço para ter acesso aos sistemas enquanto eles estão sendo desenvolvidos nas fábricas da HP. Isso permite que os clientes façam um trabalho de configuração especializado antes da entrega da solução, o que também ajuda a reduzir os riscos associados à migração para novas plataformas.
Item: Ter que gastar tempo com outro projeto de implantação de TI, sem ainda ter terminado totalmente o atual
Solução: Os especialistas em TI da HP estão disponíveis para ampliar e aperfeiçoar os recursos internos de TI já existentes.
Item: Existir forte pressão para que os novos aplicativos entrem em funcionamento logo.
Solução: Usar a experiência e o know-how da HP para implementar seus aplicativos.
Item: Expectativa de uma grande virada tecnológica no futuro, mas sem aumentar a carga de trabalho da equipe de TI, já funcionando no limite.
Solução: Confiar nos especialistas de TI da HP.

Concorrência

Quem são os concorrentes da HP para os serviços do gênero do Factory Express?

- Dell, IBM, Sun, fornecedores de serviços de terceiros, departamentos internos de TI

Quais são as vantagens competitivas da HP em relação a esses concorrentes?

- Escala flexível de oferta de serviços, desde pacotes de serviços até total personalização de toda a linha de produtos da HP
- Capacidade de integrar, testar e enviar da fábrica soluções de servidor e armazenamento já montadas em rack
- A oferta mais ampla de pacotes de serviços com preços já pré-fixados facilitam o orçamento e a solicitação para o cliente
- Custo mais baixo do que o da IBM e da Sun

Compromisso com o HP Factory

Você deve entrar em contato com os Gerentes de projeto de compromisso (EPM) com a HP para obter auxílio nos esforços de vendas.

Vantagens dos serviços da HP:

Colaborar com especialistas da HP.
Nossa fábrica é a sua fábrica, e nossos engenheiros são uma extensão da sua equipe de TI.

- Juntos nós iremos planejar, projetar e implementar a melhor solução para os seus negócios.
- A HP oferece expertise na configuração das mais novas tecnologias do setor, para adoção rápida e fácil.
- A HP oferece assistência para implantação especializada no local, para fácil instalação e configuração.

Aumente a receita e as margens de lucro.
Acrescentando serviços de personalização e de integração aos pedidos dos clientes, você poderá:

- Ampliar os recursos da solução e aumentar as vendas.
- Aumentar sua receita HP e as margens de lucro.
- Fazer uma combinação com os Serviços de suporte HP para oferecer ao cliente uma solução de serviço que cubra a implantação e o suporte contínuo a hardware e software.

Nota: Dados comprovam que sistemas totalmente personalizados ampliam as vendas de opcionais de hardware.

Opções flexíveis e robustas.
Escolha como seus produtos HP são personalizados e integrados de configurações-padrão a soluções personalizadas de engenharia e serviços de implantação.

- A HP personaliza e integra milhões de produtos todos os anos.
- Seus produtos e soluções HP são criados, configurados e integrados em um ambiente registrado de ISO 9001:2000, fornecendo processos de qualidade que levam a configurações consistentes e mais estáveis.
- A HP segue a metodologia de Gerenciamento de serviços de TI (ITSM) para implementar soluções.

Acelere a implantação do cliente
Com o Factory Express, coloque sua solução em funcionamento mais rapidamente.

- Receba soluções totalmente integradas e testadas, e instalação no local, para acelerar a implementação do seu projeto.
- Sua equipe de TI e de operações pode se tornar mais eficiente, dando a você mais tempo para se focar no seu negócio principal.
- O alcance internacional da HP dá a você eficiência imediata em todo o mundo, fornecendo soluções Factory Express diretamente onde você precisar delas.

Ferramentas e informações de suporte

Caso seu cliente demonstre interesse, todo o material necessário para apoiar a venda, incluindo informações de contato com seu especialista em pré-vendas, está disponível no site interno do Factory Express:
http://factoryexpress.corp.hp.com
Envie ao cliente um link para o site externo do Factory Express:
http://www.hp.com/go/factory-express

Processo de inscrição

Consulte o seu Cartão de referência regional para obter informações mais específicas, localizadas no site interno do Factory Express (veja o link acima).

Os Gerentes de projeto de compromisso (EPM) com a HP também estão disponíveis para lhe auxiliar nos esforços de vendas.

Acesse o site interno do Factory Express para obter informações mais regionalizadas: http://factoryexpress.corp.hp.com/contacts.html

© 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso. As únicas garantias para produtos e serviços da HP são as estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nada aqui contido deve ser interpretado como constituindo garantia adicional. A HP não se responsabiliza por omissões, erros técnicos ou erros editoriais contidos neste documento.
4AA1-8643PTL Impresso no Brasil Agosto de 2008

Confidencial da HP – para uso interno da HP e de parceiros

invent