

プライオリティアクセス、プライオリティアクセスプラス、およびプライオリティマネージメント



プライオリティサービス (HP Careの一部)

主なサービスの特長

プライオリティアクセス

- 高度なスキルを持つリモートサポートエージェントが、お客様のITヘルプデスクエージェントに直接対応
- 内部診断を活用して効率的に修理を処理し、障害を解決することで、ヘルプデスクの電話対応時間を短縮
- 世界中で一貫したサポートを提供 (60か国20言語以上に対応)
- 特別なオンラインケース管理ツールを提供

プライオリティアクセスプラス

- プライオリティアクセスサービスのすべての機能を含む
- お客様のサポートニーズを管理するため専属リモート連絡窓口を提供
- 四半期ごとにパフォーマンスレポートを提供

プライオリティマネージメント

- プライオリティアクセスサービスのすべての機能を含む
- 最寄りの地域のHPグローバルサポートマネージャーを提供 — 一本化された窓口として、担当HPサポートエキスパートがお客様のグローバルサポートニーズを管理し、プロアクティブに計画
- ダウンタイムを短縮し、お客様の業務を迅速に通常状態に戻すため、部品を優先的に供給
- パフォーマンスモニタリング、エグゼクティブレベルのレポート、プロアクティブなサポートプランを提供し、特別なサポート体制を構築

サービス概要

プライオリティサービスは、世界各地のお客様のITスタッフと協力し、質の高いグローバルサポートを提供することで、企業のITパフォーマンスを強化するものです。プライオリティサービスでは、HPグローバルサポートマネージャーがITサポートサービスを統括し、お客様のITサポートニーズのプロアクティブな計画・管理をはじめ、技術者間のサポートの提供により、お客様のヘルプデスクリソースの生産性と効率性を向上させるお手伝いをします。HPは、サポートとサービスの提供を通してお客様のニーズに重点的に取り組み、お客様の会社が速やかに通常業務に復帰できるように、現在直面している技術上の課題に対処します。

プライオリティサービスは、ITヘルプデスクを置いているHP製品のお客様を対象に提供します。プライオリティサービスは、(1) プライオリティアクセス¹ (2) プライオリティアクセスプラス² (3) プライオリティマネージメント³。プライオリティアクセスプラスは、プライオリティアクセスのすべての機能に加え、高度なサポートエージェント、稼働マシンのサポートケースの定期レポート、専用エスカレーション経路を提供します。プライオリティマネージメントは、プライオリティアクセスのすべての機能に加え、お客様の地域のHPグローバルサポートマネージャーを提供し、お客様のサポートニーズをプロアクティブに監視・管理します。

	プライオリティアクセス	プライオリティアクセスプラス	プライオリティマネージメント
IT部門専用のテクニカルサポート	•	•	•
世界各地で多言語対応	•	•	•
ダイレクトアクセス	•	•	•
オンラインケース管理ツール	•	•	•
専属サポート窓口		•	•
プロアクティブサポートプラン			•
障害管理		•	•
部品の優先供給			•
パフォーマンスレポート		•	•
パフォーマンス管理			•

明細

表1. プライオリティアクセスの機能

機能	提供サービスの明細
IT部門専用のテクニカルサポート	エンドユーザーではなく、ITのプロフェッショナルをサポートする目的で、お客様の診断記録を活用し、標準のトラブルシューティングステップを無視します。その結果、HPの標準リモートサポートに比べ、サポート対応時間は30パーセント短縮されます。
世界各地で多言語対応	世界中で一貫したサポートを提供（60か国20言語以上に対応）します。特定の国の情報については、「サービス提供地域」（表4）を参照してください。
ダイレクトアクセス	お客様のITヘルプデスクチームは、フリーダイヤルと固有のPINを使用して、特別な訓練を受けたHPのITサポートプロフェッショナルに優先的にアクセスできます。
オンラインケース管理ツール	Webベースで送信とトラッキングが可能なサポートツールが提供されます。HPサポートケースマネージャー（SCM）が24時間年中無休で対応し、お客様がインターネットでサポートケースを送信・管理できるようにします。追加アクセス情報は、購入時にお客様へ送信されるプログラムオンボーディング情報に記載されます。

表2. プライオリティアクセスプラスの機能

機能	提供サービスの明細
プライオリティアクセス	このサービスには、表1に記載したプライオリティアクセスのすべての機能が含まれます。
専属サポート窓口	お客様のサポートニーズを管理し、対処する専属サポートエキスパートを提供します。
障害管理	お客様のサポートニーズを管理し、対処する専属サポートエキスパートを提供します。
パフォーマンスレポート	エグゼクティブレベルのレポートを提供し、お客様独自の製品品質とサービス状況を評価します。

表3. プライオリティマネージメントの機能

機能	提供サービスの明細
プライオリティアクセス	このサービスには、表1と2に記載したプライオリティアクセスとプライオリティアクセスプラスのすべての機能が含まれます。
専属サポート窓口	お客様の最寄りの地域で、グローバルサポートニーズを担当する、HPグローバルカスタマーサポートマネージャー（GCSM）がお客様に割り当てられます。 GCSMは高度な訓練を受けたプロフェッショナルで、お客様のビジネスと戦略的IT要件を完全に把握します。GCSMはお客様の本社所在地と同じ地域にいて、お客様の経営陣と足並みを揃えて戦略的サポート判断を行います。 特別な注意が必要な問題が発生したら、GCSMはお客様のHP内の専属窓口を務めます。その役割では、GCSMはHPのサービスプロフェッショナルを調整し、お客様独自の要件に迅速かつ効率的に対処します。

機能	提供サービスの明細
プロアクティブサポートプラン	<p>HPサポートマネージャーは、お客様と協力してお客様の業務と戦略的IT要件を理解し、お客様のニーズを満たすようにカスタマイズされたプロアクティブなサポートプランを策定して実施します。</p> <p>お客様にこのサービスをご購入いただくと、サポートマネージャーはお客様とHPアカウントチームと面談し、お客様の拠点、資格、SLA、特定のサポート指示のレビューや文書化など、お客様のビジネスとIT要件を完全に把握します。</p>
障害管理	<p>お客様のサポートニーズとパフォーマンスをプロアクティブに管理し、対処する専属サポートエキスパートを提供します。</p> <p>HP GCSMは、主要業績指標を定期的にモニタリングし、お客様の設立した目標と比較して結果をトラッキングします。お客様に定期的に最新情報をお届けすることで、徹底的な根本原因分析、是正措置計画、解決スケジュールを提供します。</p>
部品の優先供給	<p>お客様が経験するのが自然災害であろうと日常の技術問題であろうと、お客様にはエンドユーザーのアップタイムを改善する部品を優先的に提供します。</p> <p>部品不足が発生した場合、HPプライオリティマネージメントのお客様の注文は、在庫が補充された時点で優先されます。また、サポートチームは、内部在庫ソーシング、工場からの優先納品、フローカー購入など、お客様のために優先的に在庫を入手する方法も活用できます。</p>
パフォーマンスレポート	<p>エグゼクティブレベルのレポートを提供してお客様独自の製品品質とサービス状況を評価するほか、状況を定期的に報告して稼働マシンのサポート状態をトラッキングします。</p>
パフォーマンス管理	<p>HPグローバルサポートマネージャーと一緒に毎月・四半期ごとにレビューを行い、性能測定基準をまとめます。四半期ごとのパフォーマンスサマリーレポートにより、目標値からの逸脱に対処するための是正措置を提供します。毎月のオープン/クローズエスカレーションには、問題のサマリーと根本原因の是正措置が含まれます。</p>

表4. サービスレベルオプション

オプション	提供サービスの明細
期間	<p>プライオリティサービスの提供期間は1、3、4、または5年間です。サービス提供期間は、選択したパッケージの説明に示されています。</p>

サービス適用対象

- サービス適用対象となるのは、HP製PCおよびコマーシャル向けプリンター製品ならびにHPまたはHP認定販売店が販売するHPサポート対象製品のみです。PC製品のサービス対象は、デスクトップ、ノートブック、ワークステーション、小売店のPOS製品、シンククライアント、タブレットに制限されます。HPモニターは、デスクトップまたはワークステーションユニットに含まれません。
- 本サービスの対象となるハードウェアについて、お客様は有効なHP保証、Care Packまたはハードウェアサービス契約を持たなければなりません。
- HPでは、プライオリティサービス購入時、お客様にHP製PCおよびコマーシャル向けプリンターユニットの保証期間内稼働マシンの100パーセントをカバーしていただくことを義務付けています。
- お客様は、お客様のエンドユーザーのHP技術問題に対してハードウェア診断を実施するIT部門またはお客様公認のITヘルプデスクサービスプロバイダーを有していなければなりません。プライオリティサービスに連絡してサポートを求めることができるのは、お客様の会社またはその公認パートナーのITヘルプデスクプロフェッショナルのみです。
- プライオリティアクセスを購入していただく場合、お客様には保証期間内のHP製PCおよび/またはコマーシャル向けプリンターユニットの稼働台数が250台以上なければなりません。
- プライオリティマネージメントを購入していただく場合、お客様には保証期間内のHP製PCおよび/またはコマーシャル向けプリンターユニットの稼働台数が1000台以上なければなりません。
- プライオリティアクセスプラスを購入していただく場合、お客様には保証期間内のHP製PCユニットの稼働台数が1000台以上なければなりません。

サービス対象地域

表4. サービス対象地域

地域	国
南北アメリカ	アルゼンチン、ブラジル、カナダ、チリ、コロンビア、コスタリカ、ドミニカ共和国、エクアドル、グアテマラ、ホンジュラス、メキシコ、ニカラグア、パナマ、ペルー、プエルトリコ、ウルグアイ、アメリカ、ベネズエラ
ヨーロッパ、中東、アフリカ	オーストリア、ベルギー、チェコ共和国、デンマーク、エジプト、フィンランド、フランス、ドイツ、ギリシア、ハンガリー、アイルランド、イスラエル、イタリア、ルクセンブルク、モロッコ、オランダ、ナイジェリア、ノルウェイ、ポーランド、ポルトガル、カタール、ロシア、サウジアラビア、スロヴァキア、スロヴェニア、南アフリカ、スペイン、スウェーデン、スイス、トルコ、アラブ首長国連邦、イギリス
アジア太平洋および日本	オーストラリア、中国、香港、インド、インドネシア、日本、マレーシア、ニュージーランド、フィリピン、韓国、シンガポール、台湾、タイ

対応言語

HPサポートセンターの対応言語は、インドネシア語、広東語、チェコ語、デンマーク語、オランダ語、英語、フィンランド語、フランス語、ドイツ語、ヒンドゥ語、イタリア語、日本語、韓国語、北京官話、ノルウェー語、ポーランド語、ポルトガル語、ロシア語、スペイン語、スウェーデン語、トルコ語です。

お客様の責任

お客様が指定されたお客様の責任に従って行動しない場合、HPの独自の裁量で、HPまたはHP公認サービスプロバイダーは、i) 規定通りにサービスを提供する義務を負わないか、またはii) 当該サービスを実施しますが、経費は一般的な時間と材料レートでお客様が負担するものとしてします。

お客様には以下の協力をお願い致します。

- HP保証、Care Packまたはハードウェアサービス契約が有効なHP製品稼働台数全体の正確な見積を提供する
- サポートへ問題を報告する前に、内部でトラブルシューティングと診断を行う
- サポートへ問題を報告する際、お客様の専属サポート窓口に以下の対応を依頼する
 - HPがスケジュール通りに専門サポートを提供し、サポート資格レベルを決定するために必要なすべての情報を提供する
 - HPからの要請に従い、HPが問題を特定または解決できるようにその他の妥当な活動を実施する

サービス制限

本サービスから除外される活動を以下に記します。

- HP保証、Care Packまたはハードウェアサービス契約のないハードウェア（「サービス適用対象」に記した条件を除く）
- 有効なHP保証または適用されるHPハードウェアサポート契約の対象とはならない場合の検証テストプロセス中に発生したハードウェア関連問題の解決
- HPからお客様に提供されるシステム修正、修理、パッチ、または改良プログラムをお客様が組み込むことに失敗したため必要となるサービス
- HPから事前に通知されていた回避措置をお客様が怠ったため必要となるサービス
- HP担当者以外がハードウェア、ファームウェア、またはソフトウェアを不正にインストール、修理、メンテナンス、または変更しようとしたため、HPが必要と判断するサービス
- 本データシートに明記されていないサービス

部品の優先供給サービスは、ドミニカ共和国、エクアドル、グアテマラ、ホンジュラス、ニカラグア、ウルグアイでは利用できません。

一般規定/その他の除外事項

- ・ プライオリティサービスの有効化プロセスは、購入後30日以内に始まります
- ・ お客様の保証期間内の稼働台数に関し、お客様が不正確または虚偽の情報を提供する場合、HPは本サービスを拒否する権利を留保します。
- ・ 稼働台数の正確な規模を確認するため、HPはお客様の保証期間内の稼働マシンの定期監査を実施する権利を留保します。
- ・ お客様がHPに全面的に協力し、お客様がHPに提供する情報とデータが正確で完全でなければ、HPは本サービスを提供できません。
- ・ サービス提供地域と言語は変更される場合があります。

注文情報

詳細情報の請求や、プライオリティサービスの注文については、最寄りのHP営業担当者にお問い合わせください。

表5. 製品注文情報

PCパーツ番号	プリンターパーツ番号		
U7C98E	1年間プライオリティアクセス	U1PB1E	1年間プライオリティアクセス
U7C99E	3年間プライオリティアクセス	U1PB2E	3年間プライオリティアクセス
U1PV6E	4年間プライオリティアクセス	U4ZX6E	4年間プライオリティアクセス
U1PV7E	5年間プライオリティアクセス	U4ZX7E	5年間プライオリティアクセス
U9DL9E	1年間プライオリティアクセス プラス	U9DB6E	1年間プライオリティアクセスプラス
U9DM0E	3年間プライオリティアクセス プラス	U9DB7E	3年間プライオリティアクセスプラス
U9DM1E	4年間プライオリティアクセス プラス	U9DB8E	4年間プライオリティアクセスプラス
U9DM2E	5年間プライオリティアクセス プラス	U9DB9E	5年間プライオリティアクセスプラス
U7D00E	1年間プライオリティマネージメント	U1PB3E	1年間プライオリティマネージメント
U7D01E	3年間プライオリティマネージメント	U1PB4E	3年間プライオリティマネージメント
U1PV8E	4年間プライオリティマネージメント	U4ZX8E	4年間プライオリティマネージメント
U1PV9E	5年間プライオリティマネージメント	U4ZX9E	5年間プライオリティマネージメント

詳細情報

hp.com/go/priorityservices

- ¹ プライオリティアクセスを利用するには、HP製PCおよび/またはHPのコマーシャル向けプリンターが250台以上必要です。デバイスの最小稼働台数には、有効なHP保証またはHP延長ハードウェアサービス契約が必要です。
- ² プライオリティアクセスプラスを利用するには、HP製PCおよび/またはHPのコマーシャル向けプリンターが1,000台以上必要です。デバイスの最小稼働台数には、有効なHP保証またはHP延長ハードウェアサービス契約が必要です。
- ³ プライオリティマネージメントを利用するには、HP製PCおよび/またはHPのコマーシャル向けプリンターが1,000台以上必要です。デバイスの最小稼働台数には、有効なHP保証またはHP延長ハードウェアサービス契約が必要です。

登録して最新情報を取得
hp.com/go/getupdated



SNSで共有



本データシートを評価

HPのサービスは、購入時にお客様に対して提供または提示される当該HPサービス利用規約に準拠します。適用される現地法に従い、お客様が追加の法的権利を有する場合がありますが、かかる権利はいかなる方法であっても、HPのサービス利用規約またはHP製品で提供されるHP限定保証により影響を受けることはありません。

© Copyright 2016 HP Development Company, LP. 本データシートに記載する情報は、予告なしに変更することがあります。HP製品およびサービスに対する保証は、当該製品およびサービスに付属する保証書に明記される保証のみとします。本データシートに記載するいかなる情報も、追加保証と解釈しないでください。本データシートの内容につきましては万全を期しておりますが、本データシート中の技術的あるいは校正上の誤りや不備に対して、HPはいかなる責任も負いかねますのでご了承ください。

