

HP prioriterte tjenester

HP Care Pack-tjeneste



Hovedpunkter om tjenestefunksjoner

HP Priority Access

- Tilgang til eksterne globale kundestøtteagenter
- Tilgjengelig i mer enn 60 land og på over 20 språk
- Onlineverktøy for saksbehandling

HP Priority Access Plus

- Alle fordelene ved HP Priority Access
- En dedikert ekstern kontaktperson for kundestøtte
- Kvartalsvis resultatrapport

HP Priority Management

- Alle fordelene ved HP Priority Access Plus
- HP global kundestøtteleder, lokalisert ved hovedkvarteret for støtte, og vil reise maksimalt fire ganger per år til kundens sted.
- Deleprioritering
- Resultatovervåking, rapportering på ledernivå og proaktiv kundestøtteplanlegging for førsteklasses kundestøtte

Tjenesteoversikt

HP Priority Services er utviklet for å forbedre virksomhetens IT-ytelse, i samarbeid med IT-personalet ditt rundt om i verden, og gi organisasjonen din en førsteklasses global kundestøtte. HP Priority Services er IT-kundestøttetjenester, som inkluderer en HP global kundestøtteleder som proaktivt planlegger og administrerer dine IT-kundestøttebehov og leverer teknisk støtte som bidrar til å forbedre produktiviteten og effektiviteten til dine tekniske støtteressurser. HP fokuserer på behovene dine ved å levere tjenester og kundestøtte utviklet for å håndtere de teknologiske utfordringene du står overfor i dag, slik at selskapet kan fortsette driften igjen raskest mulig.

HP Priority Services er tilgjengelig for kommersielle HP-kunder med IT-brukerstøtte. HP Priority Services er tilgjengelig i tre nivåer: (1) HP Priority Access¹ (2) HP Priority Access Plus² og (3) HP Priority Management Service.³ HP Priority Access tilbyr premium tilgang til globale kundestøtteagenter og leverer avansert verktøy som fremskynder kundestøttebehovene dine og forbedrer produktiviteten for brukerstøtten. HP Priority Access Plus tilbyr alle fordelene ved HP Priority Access, regelmessig rapportering av kundestøttesaker på installasjonsbasen, i tillegg til dedikert eskalering. HP Priority Management tilbyr alle funksjonene til HP Priority Access, i tillegg til en HP global kundestøtteleder, lokalisert i hovedkvarteretsregionen din, som proaktivt overvåker og administrerer kundestøttebehovene dine.

	HP Priority Access	HP Priority Access Plus	HP Priority Management
Teknisk støtte beregnet på IT	•	•	•
Global erfaring	•	•	•
Direkte tilgang	•	•	•
Onlineverktøy for saksbehandling	•	•	•
Egen ekstern kundestøttekontakt		•	
Hendelsesadministrasjon		•	•
Månedlig ytelsesrapportering			•
Kvartalsvis ytelsesrapportering		•	•
Egen global kundestøttekontakt			•
Proaktiv kundestøtteplan			•
Prioriterte reparasjoner ⁴			•
Deleprioritering			•
Resultatstyring			•
Kvartalsvise resultatgjennomganger på ledernivå		•	•
Personlige besøk på stedet*			•
Rapportering på ledernivå			•

Tabell 1. Funksjoner i HP Priority Access

Funksjon	Leveransespesifikasjoner
Teknisk støtte utviklet for IT	Denne funksjonen er utviklet for å støtte IT-fagfolk, i stedet for sluttbrukere, og utnytter kundens diagnostikk, forbigår standard feilsøkingstrinn og medfører opptil 30 prosent kortere tid for støtteanrop enn HPs standard fjernstøtte.
Global opplevelse	Denne funksjonen gir en globalt konsistent opplevelse i mer enn 60 land og på over 20 språk. Se i delen «Geografisk dekning» (tabell 4) for spesifikk landinformasjon.
Direkte tilgang	IT-brukerstøtte team for kunder får prioritert tilgang til spesialopplært HP IT-støttepersonell med et gratisnummer og en unik PIN-kode.
Onlineverktøy for saksbehandling	Denne funksjonen gir støtteverktøy med nettbaserte innsendings- og sporingsløsninger. HP GSCM-verktøyet gir døgkontinuerlig tilgang og gir kunden muligheten til å sende inn og administrere kundestøttesaker via internett. Ytterligere tilgangsinformasjon er inkludert i programregistreringsinformasjonen som sendes til kunden ved kjøp.

Tabell 2. Funksjoner i HP Priority Access Plu

Funksjon	Leveransespesifikasjoner
HP Priority Access	Denne tjenesten inkluderer alle fordelene ved HP Priority Access, oppført i tabell 1.
Egen ekstern kundestøttekontakt	Denne funksjonen gir en dedikert ekstern kundestøtteekspert som kan administrere og håndtere kundens kundestøttebehov.
Hendelsesadministrasjon	Denne funksjonen gir en dedikert ekstern kundestøtteekspert som kan administrere og håndtere kundens kundestøttebehov på en reaktiv måte når standard kundestøtteprosesser har mislyktes.
Kvartalsvis resultatrapportering	Denne funksjonen gir rapportering på ledernivå som vurderer kundens unike produktkvalitet og tjenestestatus.

Tabell 3. Funksjoner i HP prioritetsledels

Funksjon	Leveransespesifikasjoner
HP Priority Access	Tenne tjenesten inkluderer alle funksjonene i HP Priority Access og HP Priority Access Plus, oppført i tabell 1 og 2, bortsett fra at det vil inkludere tildelingen av en global kundestøtteleder.
Egen ekstern kundestøttekontakt	<p>Kunde vil få tildelt en HP global kundestøtteleder, som er lokalisert i kundens region og er ansvarlig for å oppfylle globale kundestøttebehov.</p> <p>Den globale kundestøttelederen er en høyt utdannet fagperson som har en grundig forståelse av kundens virksomhet og strategiske IT-krav. Den globale kundestøttelederen er lokalisert i den samme geografiske regionen som kundens hovedkvarter, er koordinert med kundens utøvende ledelse og tar strategiske kundestøttebeslutninger.</p> <p>Hvis det skulle oppstå et problem som krever spesiell oppmerksomhet, vil den globale kundestøttelederen fungere som kundens kontaktpunkt i HP. I denne rollen kan den globale kundestøttelederen samkjøre HPs tjenestefagfolk slik at de raskt og effektivt kan håndtere kundens unike krav. HPs globale kundestøtteleder vil reise til kundens sted maksimalt fire ganger i året. Formålet med hvert besøk vil bli definert som en del av den proaktive kundestøtteplanen.</p>

Funksjon	Leveransespesifikasjoner
Proaktiv kundestøtteplan	Problemadministrasjon for proaktiv kundestøtteplan. HPs globale kundestøtteleder overvåker regelmessig nøkkelindikatorer for driftsytelse og sporer resultater mot kundens etablerte mål. Gjennom regelmessige kundeoppdateringer gir denne funksjonen en grundig analyse av underliggende årsaker, korrigerende handlingsplaner og løsningsstidslinjer.
Deleprioritering	Enden kunden opplever naturkatastrofer eller hverdagslige tekniske problemer, sørger denne funksjonen for at kunden har proaktiv prioritert tilgang til deler som forbedrer oppetiden for sluttbruker. I tilfeller der det oppstår en mangel på reserve-/ reparasjonsdeler, blir oppfyllingen av bestillinger for HP prioritetsledelse-kunder prioritert på det tidspunktet lagerbeholdningen blir tilgjengelig. I tillegg kan kundestøtteteam ta i bruk eksepsjonelle metoder for å skaffe beholdninger for disse kundene, inkludert, men ikke begrenset til, innhenting av intern lagerbeholdning, fremskyndede fabrikkleveranser og meglerinnkjøp.
Reparasjonsprioritering	Denne funksjonen gir prioritert reparasjonshåndtering eller -planlegging, avhengig av grunnleggende garanti eller HP Care Pack-reparasjon registrert på enheten. Denne funksjonen endrer eller oppgraderer ikke garantien eller HP Care Pack som følger med hver enhet.
Resultatrapportering	Denne funksjonen rapporterer på ledernivå for å vurdere kundens unike produktkvalitet og tjenestestatus, i tillegg til regelmessig statusformidling for å spore kundestøttetilstanden for installasjonsbasen.
Resultatstyring	Denne funksjonen gir månedlige og kvartalsvise gjennomganger sammen med HPs globale kundestøtteleder for å oppsummere resultatberegninger. HPs globale kundestøtteleder vil gi proaktiv rådgivning og assistanse for å installere enheter eller sikre optimal tilstand og oppetid for enheter. Kvartalsvise resultatsammendragsrapporter gir handlingsplaner for håndtering av eventuelle avvik fra målene; månedlige åpne og lukkede eskaleringer inkluderer et problemsammendrag og handlingsplaner for opprinnelige årsaker (ved behov).

Tabell 4. Valg av servicenivå

Alternativ	Leveransespesifikasjoner
Varighet	HP Priority Services er tilgjengelige med dekningsvarigheter på 1, 2, 3, 4 eller 5 år. Dekningsvarigheten er angitt i beskrivelsen til den valgte pakken

Tjenesteberettigelse

Kun HP PC- og kommersielle skriverprodukter og HP-støttede produkter som selges av HP eller en autorisert HP-forhandler er kvalifiserte; tjenesten er begrenset til følgende PC-produkter: stasjonære PC-er, bærbare PC-er, arbeidsstasjoner, salgssystemprodukter og tynnklienter. HP-skjermer vil være inkludert med den stasjonære enheten eller arbeidsstasjonenheten.

Kunden må ha en gyldig HP-garanti, HP Care Pack eller maskinvaretjenestekontrakt for all maskinvare som mottar denne tjenesten.

Når kunder kjøper HP Priority Services, krever HP av kundene at de dekker 100 prosent avinstallasjonsbasen av HP PC-er og kommersielle skriverenheter som er under garanti.

Kunden må ha en IT-avdeling eller en kundeautorisert tjenesteleverandør for IT-brukerstøtte som utfører maskinvarediagnostikk for kundes sluttbrukeres HP-tekniske problemer. Det er kun fagfolk i kundens IT-brukerstøtte eller fagfolk hos en kundeautorisert partner som vil ha tillatelse til å kontakte HP Priority Services for kundestøtte.

Kunder som kjøper HP Priority Access må ha en installasjonsbase på minst 250 HP PC-er og/eller kommersielle skriverenheter under garanti.

Kunder som kjøper HP Priority Access Plus må ha en installasjonsbase på minst 1000 HP PC-enheter under garanti.

Kunder som kjøper HP Priority Management må ha en installasjonsbase på minst 5000 HP PC-er og/eller kommersielle skriverenheter under garanti.

Geografisk dekning

Tabell 5. Geografisk dekning

Region	Land
Amerika	Anguilla, Antigua og Barbuda, Argentina, Aruba, Bahamas, Barbados, Brasil, De britiske jomfruøyene, Canada, Cayman-øyene, Chile, Colombia, Costa Rica, Dominica, Den dominikanske republikk, Ecuador, Grenada, Guatemala, Guyana, Haiti, Honduras, Jamaica, Mexico, Montserrat, De nederlandske Antillene, Panama, Peru, Puerto Rico, Saint Kitts og Nevis, Anguilla, Saint Lucia, Saint Pierre og Miquelon, Saint Vincent og Grenadinene, Suriname, Trinidad og Tobago, Turks og Caicos, Uruguay, USA, De amerikanske jomfruøyene.
Europa, Midt-Østen og Afrika	Østerrike, Belgia, Tsjekkisk republikk, Danmark, Egypt, Finland, Frankrike, Tyskland, Hellas, Ungarn, Island, Irland, Israel, Italia, Luxembourg, Marokko, Nederland, Nigeria, Norge, Polen, Portugal, Qatar, Russland, Saudi Arabia, Slovakia, Slovenia, Sør-Afrika, Spania, Sverige, Sveits, Tyrkia, De forente arabiske emirater, Storbritannia
Asia og Stillehavet inkludert Japan	Australia, Kina, Hongkong, India, Indonesia, Japan, Malaysia, New Zealand, Filipinene, Sør-Korea, Singapore, Taiwan, Thailand

Språk som støttes

Følgende språk støttes av HPs kundestøttesentre: Bahasa, Kantonesis, Tsjekkisk, Dansk, Nederlandsk, Engelsk, Finsk, Fransk, Tysk, Hindi, Ungarsk, Italiensk, Japansk, Koreansk, Mandarin, Norsk, Polsk, Portugisisk, Russisk, Slovensk, Spansk, Svensk, Thai og Tyrkisk.

Kundeansvar

Dersom kunden, etter HPs eget skjønn, ikke etterfølger det angitte kundeansvar, vil HP eller den autoriserte HP-serviceleverandøren i) ikke være forpliktet til å levere de tjenester som er beskrevet, eller ii) utføre slike tjenester på kundens bekostning etter gjeldende tids- og materialpriser.

Kunden skal:

- Gi et nøyaktig estimat over hele HP-installasjonsbasen med en gyldig HP-garanti, Care Pack eller maskinvaretjenestekontrakt
- Utføre intern feilsøking og diagnostikk i forkant av en kundestøttehendelse
- Sørgje for at kundens utpekte kundestøttekontakt utfører følgende under en kundestøttehendelse:
 - Oppgi all informasjon som kreves for at HP skal kunne levere rettidig og profesjonell ekstern støtte, og for å gjøre det mulig for HP å bestemme graden av støtte det kvalifiseres for
 - På forespørsel fra HP utføre andre rimelige aktiviteter for å hjelpe HP med å identifisere eller løse problemer

Tjenestens begrensninger

Aktiviteter som er utelukket fra tjenesten inkluderer, men er ikke begrenset til, følgende:

- Maskinvare uten en gyldig HP-garanti, HP Care Pack- eller maskinvaretjenestekontrakt (unntatt som nevnt i delen «Tjenesteberettigelse»)
- Løsning av maskinvarerelaterte problemer som oppstår under verifikasjonstestprosessen, med mindre de dekkes av en aktiv HP-garanti eller en aktuell HP-støtteavtale for maskinvare
- Tjenester som er nødvendige som følge av at kunden unnlot å utføre en systemrettelse, reparasjon, korrigerende eller endring som HP leverte til kunden
- Tjenester som er nødvendige som følge av at kunden unnlot å iverksette preventive tiltak som tidligere ble anbefalt av HP
- Tjenester som HP anser som nødvendige på grunn av uautorisert forsøk på å installere, reparere, vedlikeholde eller endre maskinvare, fastvare eller programvare av andre enn HP-personell
- Alle tjenester som ikke er tydelig spesifisert i dette dokumentet

Deleprioritering er ikke tilgjengelig i følgende land: Karibien, Den dominikanske republikk, Ecuador, Guatemala, Honduras og Uruguay.

Generelle bestemmelser / andre eksklusjoner

Aktiveringsprosessen for HP prioriterte tjenester begynner innen 30 dager etter kjøp.

HP forbeholder seg retten til å avslå denne tjenesten hvis kunden oppgir unøyaktige eller uredelig informasjon om kundens installasjonsbase under garanti.

HP forbeholder seg retten til å utføre rutinemessige revisjoner av kundens installasjonsbase under garanti for å sikre at det finnes en nøyaktig dimensjonering av flåten.

HPs evne til å levere denne tjenesten avhenger av kundens fullstendige og betimelige samarbeid med HP, samt nøyaktigheten og fullstendigheten av informasjon og data som kunden gir HP.

Geografiske plasseringer og språk kan endres.

Bestillingsinformasjon

For ytterligere informasjon eller for bestilling av HP Priority Services, kontakt din lokale HP-salgsrepresentant

PC-delenummer		Utskriftdelenummer	
U7C98E	1år HP Priority Access	U1PB1E	1år HP Priority Access
U04TYE	2år HP Priority Access		
U7C99E	3år HP Priority Access	U1PB2E	3år HP Priority Access
U1PV6E	4år HP Priority Access	U4ZX6E	4år HP Priority Access
U1PV7E	5år HP Priority Access	U4ZX7E	5år HP Priority Access
U9DL9E	1år HP Priority Access Plus	U9DB6E	1år HP Priority Access Plus
U04TZE	2år HP Priority Access Plus		
U9DM0E	3år HP Priority Access Plus	U9DB7E	3år HP Priority Access Plus
U9DM1E	4år HP Priority Access Plus	U9DB8E	4år HP Priority Access Plus
U9DM2E	5år HP Priority Access Plus	U9DB9E	5år HP Priority Access Plus
U7D00E	1år HP Priority Management	U1PB3E	1år HP Priority Management
U04U0E	2år HP Priority Management		
U7D01E	3år HP Priority Management	U1PB4E	3år HP Priority Management
U1PV8E	4år HP Priority Management	U4ZX8E	4år HP Priority Management
U1PV9E	5år HP Priority Management	U4ZX9E	5år Priority Management

For mer informasjon: hp.com/us-en/services/lifecycle/optimize.html

¹ HP Priority Access krever minst 250 enheter med HP-PC-er og/eller kommersielle HP-skrivere. Baser med minimalt installerte enheter krever en gyldig HP-garanti eller utvidet HP-tjenestekontrakt for maskinvare.

² HP Priority Access Plus krever minst 1000 enheter med HP-PC-er og/eller kommersielle HP-skrivere. Baser med minimalt installerte enheter krever en gyldig HP-garanti eller utvidet HP-tjenestekontrakt for maskinvare.

³ HP Priority Management krever minst 5000 enheter med HP-PC-er og/eller kommersielle HP-skrivere. Baser med minimalt installerte enheter krever en gyldig HP-garanti eller utvidet HP-tjenestekontrakt for maskinvare.

⁴ Deleprioritering vil variere per marked.