

Datenblatt

HP Web Jetadmin Premium Support



Februar 2019

Sorglos arbeiten mit einem umfassenden Remote Support Service, der erweitert wurde, um den Anforderungen Ihrer vielfältigen Druckumgebung noch besser gerecht zu werden. Verbessern Sie das Endbenutzererlebnis, indem Sie Ihre verwalteten Druck- und Imaging-Einheiten mit dauerhaft höchstem Wirkungsgrad ausführen.

HP Web Jetadmin Premium Support unterstützt Sie, die Anforderungen des Managements Ihrer kritischen Imaging- und Druckumgebung zu erfüllen. Unsere dedizierten Supportmitarbeiter stehen jetzt weltweit zur Verfügung und bieten Ihnen das Wissen und die Erfahrung, die notwendig sind, um Ihre Implementierung von HP Web Jetadmin zu unterstützen. Zeit ist Geld, also stellen wir sicher, dass Ihr Supportanruf mit der notwendigen Sorgfalt bearbeitet wird, damit Sie und Ihre Mitarbeiter sich auf andere Problemstellungen konzentrieren können.

Umfassender Zugriff auf technischen Software-Support

Mit HP Web Jetadmin Premium Support erhalten Ihre Mitarbeiter für die Druckerverwaltung Zugriff auf technischen Software-Support von HP. Unsere spezialisierten Techniker arbeiten mit Ihrem Team zusammen und beraten Ihre Mitarbeiter zu Softwarefunktionen und -funktionalität, Nutzungsempfehlungen, Problemdiagnose und Identifikation von Softwarefehlern. Zudem erhalten Sie elektronischen Zugriff auf umfassende Produkt- und Supportinformationen, damit jeder Ihrer Mitarbeiter schnell die benötigte Hilfe findet.

Kosten- und Zeiteinsparungen

Jetzt kann sich Ihr Team für das Imaging- und Druckmanagement auf seine Kernaufgaben und Prioritäten konzentrieren. Verbessern Sie die Produktivität der Druckumgebung mittels Zugriff auf geschulte Techniker und Eskalationsmitarbeiter von HP.

Ausgezeichnete Supportfunktionen

- Weltweiter Zugriff auf erweiterte technische Ressourcen
- Elektronische Anrufprotokollierung
- Analyse und Diagnose von Problemen
- Problemisolierung
- Eskalationsmanagement
- Aktualisierte Informationen
- Remote-Zugriff
- Prioritätsbasierte Service-Level

Supportparameter

- HP Web Jetadmin Premium Support wird pro Kunde verkauft.
- HP Web Jetadmin Premium Support ist ein umfassendes Remote Support-Paket. Gegen Bezahlung einer zusätzlichen Gebühr können Sie einen Anbieter oder Berater für technischen Software-Support von HP anfordern.
- Technischer Support steht nur auf Englisch zur Verfügung.
- Dieser Service wird als Standard-Supportvertrag (Montag bis Freitag, übliche Geschäftszeiten vor Ort) angeboten.

Supportprozess

HP Web Jetadmin Premium Support bietet zwei Optionen für technischen Support: Telefonsupport oder Web-Support (<https://support.hp.com/us-en/document/c05462829>).

Die erforderliche Unterstützung mit durchdachten Funktionen

Zugriff auf erweiterte technische Ressourcen	Sie können per Telefon oder elektronische Kommunikation auf technische Ressourcen von HP zugreifen. HP bietet Zugriff auf bestimmte software-bezogene elektronische und webbasierte Tools und Services. Als Kunde von HP Web Jetadmin Premium Support haben Sie Zugriff auf Services, die allen registrierten Nutzern von Software-Support zur Verfügung stehen, sowie zusätzliche Funktionalität, wie z. B. die Möglichkeit, Dokumente für technischen Support zu suchen und den Status von Supportanforderungen zu übermitteln und zu prüfen.
Elektronische Anrufprotokollierung	Sie können Supportanforderungen elektronisch übermitteln (elektronische Anrufprotokollierung). Bei Anrufen, die elektronisch protokolliert werden, kontaktiert Sie ein von HP autorisierter Ansprechpartner, um technischen Software-Support zu starten, nachdem der Anruf berechtigt wurde.
Begrüßung in lokaler Sprache	Damit die Berechtigung Ihres Supportanrufs beschleunigt werden kann, werden Sie weltweit in Ihrer lokalen Sprache begrüßt. Nach der Berechtigung werden Sie direkt an einen unserer englischsprachigen Experten für HP Web Jetadmin weitergeleitet.
Analyse und Diagnose von Problemen	HP stellt Support bereit, um identifizierbare und vom Kunden reproduzierbare Probleme mit Softwareprodukten zu beheben. Wir unterstützen Sie zudem dabei, Probleme zu identifizieren, die schwierig zu reproduzieren sind. Sie erhalten Unterstützung bei der Behebung von Fehlern und Problemen in Bezug auf Konfigurationsparameter.
Problemisolierung	HP Web Jetadmin ist eine Anwendung für das Management von Druck- und Imaging-Einheiten. Unsere Mitarbeiter sind geschult, um Sie dabei zu unterstützen, Probleme zwischen Einheiten, Web Jetadmin und anderer Software, die Sie verwenden, zu isolieren.
Zuständigkeit für die Eskalation von Supportanrufen	Nach der vertraglichen Berechtigung wird Ihr HP Web Jetadmin-Supportanruf von einem unserer dedizierten Techniker bearbeitet. Falls erforderlich, kann das Eskalationsmanagement basierend auf eigenen Kriterien die Zuständigkeit für den Anruf übernehmen. Das Eskalationsmanagement behält die Zuständigkeit für alle eskalierten Probleme.
Eskalationsmanagement	HP hat formelle Eskalationsverfahren definiert, um komplexe Probleme zu vereinfachen. Kunden von HP Web Jetadmin Premium Support erhalten Prioritätsstatus für alle Probleme. Damit ist sichergestellt, dass Probleme rechtzeitig behoben werden.
Aktualisierte Informationen	HP stellt auf dem Markt verfügbare Informationen zu den aktuellen Softwaremerkmalen, bekannten Problemen und verfügbaren Lösungen sowie Unterstützung zum Betrieb der Software bereit.
Remote-Zugriff	In bestimmten Situationen kann es notwendig sein, dass HP remote auf Ihr System zugreift. Wenn diese Situation eintritt, kann HP mit Ihrer Zustimmung Tools wie HP Virtual Rooms verwenden, um bei der Diagnose und Behebung von Systemfehlern interaktiv mit Ihren Mitarbeitern zusammenzuarbeiten.
Prioritätsbasierte Service-Level	HP Web Jetadmin Premium Support ist ein HP Standard-Support-Produkt. Die Antwortzeitziele basieren auf der Anrufpriorität und beginnen, wenn die erste Serviceanforderung bei HP eingeht und protokolliert wird. Die prioritätsbasierten Service-Level sind nachstehend aufgeführt: <ul style="list-style-type: none"> • Priorität 1: 4 Arbeitsstunden (Web Jetadmin-Server ausgefallen) • Priorität 2: 8 Arbeitsstunden (wesentlicher Funktionsfehler) • Priorität 3: 2 Arbeitstage (unwesentliches Problem)
Bestellinformationen	HP Web Jetadmin: J6052AA HP Care Pack (1 Jahr): UA1Z1E HP Care Pack (3 Jahre): UA1Z0E Wenn Sie mehr über HP Web Jetadmin-Support erfahren möchten, wenden Sie sich bitte an Ihren zuständigen Techniker oder Vertriebsbeauftragten.

Melden Sie sich noch heute an.

hp.com/go/wja



An Kollegen weiterleiten

