

Ficha técnica

# Soporte superior de HP Web Jetadmin



Febrero de 2019

Quédese tranquilo gracias a un servicio de soporte remoto completo que se ha ampliado ahora para satisfacer mejor las necesidades de un entorno de impresión diversificado. Mejore la experiencia del usuario final manteniendo el correcto funcionamiento de sus dispositivos gestionados de imagen e impresión.

El soporte superior de HP Web Jetadmin se ha diseñado para ayudarle con la exigente gestión del crítico entorno de imagen e impresión. Nuestros ingenieros de soporte especializados se encuentran ahora disponibles en todo el mundo para brindarle los conocimientos y experiencia que necesita para implementar HP Web Jetadmin. Somos conscientes de que su tiempo es oro. Por lo tanto, nos aseguraremos de que cada llamada de soporte reciba el nivel de atención necesario para que tanto usted como su equipo puedan centrarse en otros asuntos.

## Obtenga un acceso total al servicio de soporte técnico de software

Con el soporte superior de HP Web Jetadmin, el personal de administración de impresión obtiene acceso a la organización de soporte técnico de software de HP. Nuestros ingenieros especializados colaboran con su equipo para ofrecerle asesoramiento sobre funciones de software, funcionalidad, recomendaciones de uso, diagnóstico de problemas, e identificación de defectos de software. Asimismo, obtiene acceso electrónico a información detallada relativa al producto y soporte, permitiendo a cualquier miembro de su equipo encontrar rápidamente la ayuda necesaria.

## Ahorre tiempo y dinero

Ahora, su equipo de gestión de imagen e impresión puede centrarse en sus prioridades y tareas principales. Mejore el entorno de productividad de impresión accediendo a recursos técnicos y de escalación de HP.

## Funciones del soporte superior

- Acceso internacional a recursos técnicos avanzados
- Registro electrónico de llamadas
- Diagnóstico y análisis de problemas
- Aislamiento de problemas
- Gestión de escalación
- Información actualizada
- Acceso remoto
- Niveles de servicio basados en la gravedad

## Parámetros de soporte

- El soporte superior de HP Web Jetadmin se adquiere por cliente.
- El soporte superior de HP Web Jetadmin es un paquete completo de soporte remoto. Puede solicitar la presencia de un proveedor de soporte técnico de software de HP o consultor a un coste adicional.
- El soporte técnico solo se ofrece en inglés.
- Este servicio se ofrece como un contrato de soporte estándar (de lunes a viernes en el horario laboral local habitual).

## Proceso de soporte

El soporte superior de HP Web Jetadmin ofrece dos opciones de soporte técnico: soporte telefónico o envío web (<https://support.hp.com/us-en/document/c05462829>).

## Obtenga toda la cobertura que necesita con funciones detalladas

<b>Acceso a recursos técnicos avanzados</b>	Puede acceder a los recursos técnicos de HP mediante una comunicación telefónica o electrónica. HP le ofrece acceso a determinadas herramientas y servicios de software y electrónicos basados en web, según proceda. Como cliente del soporte superior de HP Web Jetadmin, tiene acceso a los servicios disponibles para todos los usuarios de soporte de software registrados, además de capacidades adicionales, como la capacidad para buscar documentos de soporte técnico, y enviar y comprobar el estado de las solicitudes de soporte.
<b>Registro electrónico de llamadas</b>	Puede enviar solicitudes de soporte de forma electrónica (registro electrónico de llamadas). En el caso de las llamadas registradas electrónicamente, un representante autorizado de HP se pondrá en contacto con usted para iniciar el soporte técnico de software una vez se haya autorizado su llamada.
<b>Saludo en el idioma local</b>	Con el fin de agilizar la aprobación de su llamada de soporte, recibirá un saludo en su idioma local en todo el mundo. Una vez recibida la aprobación, se le transferirá de inmediato a uno de nuestros especialistas de HP Web Jetadmin de habla inglesa.
<b>Diagnóstico y análisis de problemas</b>	HP ofrece un soporte correctivo para solucionar problemas relativos a productos de software identificables y reproducibles por el cliente. Asimismo, le ayudaremos a identificar los problemas que son difíciles de reproducir. Recibirá asistencia en la resolución de problemas y dificultades relativas a los parámetros de configuración.
<b>Aislamiento de problemas</b>	HP Web Jetadmin es una aplicación de gestión de dispositivos de imagen e impresión. Nuestro personal se forma para ayudarle a aislar los problemas entre dispositivos, Web Jetadmin y otro software que pueda utilizar.
<b>Propiedad de la llamada de soporte de escalación</b>	Una vez se ha aprobado el contrato, la llamada de soporte de HP Web Jetadmin la gestiona uno de nuestros ingenieros especializados. Si fuera necesario, la gestión de escalación puede asumir la propiedad de la llamada en función de sus propios criterios. Se preservará la propiedad de todos los problemas escalados.
<b>Gestión de escalación</b>	HP ha establecido los procedimientos formales de escalación para solucionar problemas complejos. Los clientes del soporte superior de HP Web Jetadmin obtienen un estado prioritario para solucionar todos sus problemas. Esto garantiza que los problemas se solucionen de manera oportuna.
<b>Información actualizada</b>	HP ofrece información, según se encuentre comercialmente disponible, sobre las funciones de software más recientes, los problemas conocidos y las soluciones disponibles, así como sobre la asistencia operativa.
<b>Acceso remoto</b>	En determinadas situaciones, es posible que HP deba acceder de forma remota a su sistema. Si este fuera el caso, y siempre con su permiso, HP podría utilizar herramientas, como HP Virtual Rooms, para trabajar de forma interactiva con el personal con el fin de diagnosticar y solucionar los problemas del sistema.
<b>Niveles de servicio basados en la gravedad</b>	El soporte superior de HP Web Jetadmin es un producto de soporte estándar de HP. Los objetivos de tiempo de repuesta se basan en la gravedad de la llamada y se inician cuando HP recibe y registra la solicitud inicial de servicio. A continuación, se muestran los niveles de servicio basados en la gravedad: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gravedad 1: 4 horas laborales (inactividad del servidor de Web Jetadmin)</li> <li>• Gravedad 2: 8 horas laborales (error de función grave)</li> <li>• Gravedad 3: 2 días laborales (problema menor)</li> </ul>
<b>Información sobre pedidos</b>	HP Web Jetadmin: J6052AA HP Care Pack (1 año): UA1Z1E HP Care Pack (3 años): UA1Z0E Para obtener más información sobre el soporte de HP Web Jetadmin, póngase en contacto con el representante técnico de ventas o de cuentas.

Suscríbase para recibir novedades  
[hp.com/go/wja](http://hp.com/go/wja)



Compartir con compañeros

© Copyright 2013, 2018-2019 HP Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP quedan establecidas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabiliza de errores u omisiones técnicos o editoriales que puedan existir en este documento.

4AA4-8401ESE, febrero de 2019, rev. 2

