

Fiche de présentation

# HP Web Jetadmin Premium Support technique



Février 2019

Profitez d'un service de support à distance complet, désormais élargi pour mieux répondre aux besoins de votre environnement d'impression diversifié. Améliorez l'expérience des utilisateurs avec des périphériques d'impression et d'imagerie gérés qui fonctionnent au maximum de leur efficacité.

Le support HP Web Jetadmin Premium est conçu pour vous aider à répondre aux exigences de gestion de votre environnement stratégique d'imagerie et d'impression. Nos ingénieurs de support dédiés sont maintenant disponibles dans le monde entier, pour vous offrir les connaissances et l'expérience dont vous avez besoin pour soutenir votre implémentation de HP Web Jetadmin. Nous savons que votre temps est important. Nous nous assurons donc que votre appel d'assistance est traité avec le niveau d'implication requis, pour que vous et votre personnel puissiez vous consacrer à d'autres préoccupations.

## Bénéficiez d'un accès complet au support technique logiciel

Avec le support HP Web Jetadmin Premium, votre personnel d'administration de l'impression a accès à l'organisation du support technique des logiciels HP. Nos techniciens spécialisés collaborent avec votre équipe pour les conseiller sur les caractéristiques et fonctionnalités logicielles, usages recommandés, identifications des problèmes et des défauts logiciels. Vous bénéficiez également d'un accès électronique à des informations complètes sur les produits et le support, ce qui permet à tout membre de votre personnel de trouver rapidement l'aide dont il a besoin.

## Gagnez du temps et de l'argent

Désormais, votre équipe de gestion de l'imagerie et de l'impression peut se consacrer à ses tâches et priorités essentielles. Améliorez la productivité de l'environnement d'impression grâce à l'accès à des ressources techniques chevronnées HP et à des paliers d'intervention.

## Fonctions de support haut de gamme

- Accès à des ressources techniques avancées dans le monde entier
- Enregistrement électronique des appels
- Analyse et diagnostic des problèmes
- Identification des problèmes
- Gestion des paliers d'intervention
- Informations actualisées
- Accès distant
- Niveaux de service fondés sur la gravité

## Paramètres de support

- Le support HP Web Jetadmin Premium est un forfait acheté par le client.
- Le support HP Web Jetadmin Premium est un service complet de support à distance. Vous pouvez demander la présence d'un prestataire de support technique ou d'un consultant HP moyennant des frais supplémentaires.
- Le support technique est en anglais uniquement.
- Ce service est offert sous forme de contrat de support standard (du lundi au vendredi, heures d'ouverture locales normales).

## Processus de support

Le support HP Web Jetadmin Premium offre deux options pour le support technique : Support téléphonique ou Soumission par Internet (<https://support.hp.com/us-en/document/c05462829>).

## Obtenez toute la protection dont vous avez besoin avec des fonctionnalités pertinentes

<b>Accès à des ressources techniques avancées</b>	Vous pouvez accéder aux ressources techniques HP par téléphone ou par voie électronique. HP donne accès à certains outils et services électroniques logiciels en ligne, selon le cas. En tant que client du support HP Web Jetadmin Premium, vous avez accès aux services disponibles pour tous les utilisateurs enregistrés du support logiciel, ainsi qu'à des fonctionnalités supplémentaires telles que la possibilité de rechercher des documents de support technique et de soumettre et vérifier le statut des demandes de support.
<b>Enregistrement électronique des appels</b>	Vous pouvez soumettre vos demandes d'assistance par voie électronique (enregistrement électronique des appels). Pour les appels enregistrés électroniquement, un représentant autorisé HP vous contactera pour commencer le support technique logiciel après la prise en compte de votre appel.
<b>Accueil dans une langue spécifique</b>	Afin d'accélérer le traitement de votre appel d'assistance, vous êtes accueilli dans votre langue locale dans le monde entier. Une fois votre droit acquis, vous serez immédiatement mis en relation avec l'un de nos spécialistes HP Web Jetadmin anglophones.
<b>Analyse et diagnostic des problèmes</b>	HP fournit une assistance visant à résoudre les problèmes identifiables et reproductibles rencontrés par les clients sur les logiciels. Nous vous aidons également à identifier les problèmes difficiles à reproduire. Vous recevrez de l'aide pour dépanner les problèmes et résoudre les problèmes liés aux paramètres de configuration.
<b>Identification des problèmes</b>	HP Web Jetadmin est une application de gestion des périphériques d'impression et d'imagerie. Notre personnel est formé pour vous aider à isoler les problèmes entre les périphériques, Web Jetadmin et les autres logiciels que vous utilisez.
<b>Prise en charge des paliers d'intervention du support</b>	Après l'obtention de votre contrat, votre appel d'assistance HP Web Jetadmin est traité par l'un de nos ingénieurs dédiés. Au besoin, la gestion des paliers d'intervention peut assumer la propriété de l'appel en fonction de critères discrétionnaires. La propriété de toutes les questions soumises à une escalade sera conservée.
<b>Gestion des paliers d'intervention</b>	Des procédures formelles d'escalade ont été définies par HP afin de faciliter la résolution des problèmes complexes. Les clients du support HP Web Jetadmin Premium obtiennent un statut prioritaire pour tous les problèmes. Cela permet de s'assurer que les problèmes sont réglés rapidement.
<b>Informations actualisées</b>	HP fournit des informations accessibles au public sur les caractéristiques logicielles, les problèmes connus et les solutions disponibles les plus récentes, ainsi que des conseils et une assistance opérationnels.
<b>Accès distant</b>	Dans certaines situations, il peut être nécessaire pour HP d'accéder à distance à votre système. HP peut alors, avec votre permission, utiliser des outils tels que HP Virtual Rooms pour travailler de manière interactive avec votre personnel afin de diagnostiquer et résoudre les problèmes du système.
<b>Niveaux de service fondés sur la gravité</b>	Le support HP Web Jetadmin Premium est un produit de support standard HP. Les objectifs de délai d'intervention sont basés sur le niveau de gravité de l'appel et commencent lorsque la demande de service initiale est reçue et enregistrée par HP. Les niveaux de service basés sur la gravité sont énumérés ci-dessous : <ul style="list-style-type: none"> <li>Gravité 1 : 4 heures pendant les heures de bureau (serveur Web Jetadmin hors service)</li> <li>Gravité 2 : 8 heures pendant les heures de bureau (défaillance majeure)</li> <li>Gravité 3 : 2 jours ouvrables (problème mineur)</li> </ul>
<b>Informations de commande</b>	HP Web Jetadmin : J6052AA HP Care Pack (1 an) : UA1Z1E HP Care Pack (3 ans) : UA1Z0E Pour plus d'informations sur le support HP Web Jetadmin, contactez votre représentant technique ou commercial.

Abonnez-vous aux mises à jour  
[hp.com/go/wja](http://hp.com/go/wja)



Partagez ce document avec des collègues

© Copyright 2013, 2018-2019 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services HP sont énoncées dans les déclarations de garantie expresse accompagnant lesdits produits et services. Aucune information contenue dans le présent document ne saurait être considérée comme constituant une garantie complémentaire. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles qui pourraient être constatées dans le présent document.

4AA4-8401FRE, février 2019, rév. 2

