

Scheda tecnica

# Assistenza Premium HP WebJetadmin



Febbraio 2019

Assicuratevi la massima tranquillità con il servizio di assistenza da remoto, ora ampliato per soddisfare al meglio le esigenze del vostro ambiente di stampa diversificato. Migliorate l'esperienza utente con dispositivi di stampa e imaging gestiti in grado di offrire sempre le massime prestazioni.

L'assistenza Premium HP Web Jetadmin è progettata per supportare le esigenze di gestione dell'ambiente di imaging e stampa d'importanza critica. I nostri tecnici dell'assistenza dedicati sono ora disponibili in tutto il mondo per offrirvi la competenza e l'esperienza necessarie per supportare l'implementazione di HP Web Jetadmin. Sappiamo bene quanto sia prezioso il vostro tempo, ci assicuriamo quindi che la vostra richiesta di supporto venga soddisfatta con il livello di attenzione necessario, consentendo a voi e al vostro staff di concentrarsi sugli aspetti più importanti dell'azienda.

## Accesso completo all'assistenza tecnica software

Con l'assistenza Premium HP Web Jetadmin, il personale addetto alla gestione della stampa potrà contattare il team di supporto tecnico software di HP. I nostri tecnici dedicati collaboreranno con il vostro team per fornire consigli sulle caratteristiche, le funzionalità e l'utilizzo del software, sulla diagnosi dei problemi e sull'identificazione dei difetti del software. Otterrete inoltre l'accesso elettronico a informazioni complete sull'assistenza e sul prodotto, per permettere al vostro staff di individuare rapidamente il supporto necessario.

## Risparmio di tempo e denaro

Ora il personale addetto alla gestione di imaging e stampa può concentrarsi sulle sue attività e priorità fondamentali. Migliorate la produttività dell'ambiente di stampa con accesso alle risorse tecniche specializzate di HP e al team di escalation.

## Funzionalità di assistenza Premium

- Accesso a risorse tecniche avanzate in tutto il mondo
- Registrazione elettronica delle chiamate
- Analisi e diagnosi dei problemi
- Isolamento dei problemi
- Gestione della procedura di escalation
- Informazioni aggiornate
- Accesso remoto
- Livelli di servizio basati sulla gravità

## Parametri di assistenza

- L'assistenza Premium HP Web Jetadmin è acquistabile per singolo cliente.
- L'assistenza Premium HP Web Jetadmin costituisce un pacchetto completo di assistenza da remoto. È possibile richiedere la presenza di un fornitore di assistenza tecnica software HP o di un consulente con un costo aggiuntivo.
- L'assistenza tecnica è fornita solo in inglese.
- Questo servizio è offerto come contratto di assistenza standard (da lunedì a venerdì in orario di ufficio).

## Processo di assistenza

L'assistenza Premium HP Web Jetadmin offre due opzioni di assistenza tecnica:  
Assistenza telefonica o inoltro Web (<https://support.hp.com/us-en/document/c05462829>).

## Tutta la copertura necessaria con utili funzionalità

<b>Accesso a risorse tecniche avanzate</b>	Potete accedere a risorse tecniche HP mediante telefono oppure comunicazione elettronica. HP fornisce l'accesso a determinati strumenti e servizi elettronici e basati sul Web relativi al software, a seconda della disponibilità. In quanto cliente dell'assistenza Premium HP Web Jetadmin, è possibile accedere ai servizi disponibili a tutti gli utenti dell'assistenza software registrati, oltre a funzionalità aggiuntive come la possibilità di cercare documenti di assistenza tecnica e di inviare e verificare lo stato delle richieste di supporto.
<b>Registrazione elettronica delle chiamate</b>	Potete inviare richieste di supporto in modo elettronico (registrazione elettronica delle chiamate). Per le chiamate registrate elettronicamente, un rappresentante autorizzato HP vi contatterà per dare avvio all'assistenza tecnica sul software in seguito all'autorizzazione della chiamata.
<b>Vi diamo il benvenuto nella vostra lingua</b>	Per poter accelerare l'autorizzazione della chiamata di assistenza, vi verrà dato il benvenuto nella vostra lingua. In seguito all'autorizzazione, verrete immediatamente trasferiti a uno dei nostri specialisti HP Web Jetadmin anglofoni.
<b>Analisi e diagnosi dei problemi</b>	HP offre assistenza correttiva per risolvere i problemi relativi ai prodotti software che risultino identificabili e che il Cliente è in grado di esporre. Aiutiamo anche nell'identificazione di problemi difficili da esporre. Riceverete assistenza in merito alla risoluzione di problemi ed errori relativi ai parametri di configurazione.
<b>Isolamento dei problemi</b>	HP Web Jetadmin è un'applicazione per la gestione dei dispositivi di stampa e imaging. Il nostro personale viene formato per offrire assistenza per l'isolamento dei problemi tra dispositivi, Web Jetadmin e altro software in uso.
<b>Responsabilità della chiamata di assistenza del team di escalation</b>	Dopo aver verificato il contratto, la chiama di assistenza relativa a HP Web Jetadmin viene gestita da uno dei nostri tecnici dedicati. Se necessario, il team di escalation può assumersi la responsabilità della chiamata, in base a criteri discrezionali. Il team manterrà la responsabilità di tutte le problematiche sottoposte alla procedura di escalation.
<b>Gestione della procedura di escalation</b>	HP ha stabilito procedure di escalation formali per semplificare i problemi complessi. Ai clienti dell'assistenza Premium HP Web Jetadmin viene concesso lo stato prioritario per tutte le problematiche. Ciò garantisce che i problemi vengano risolti tempestivamente.
<b>Informazioni aggiornate</b>	HP fornisce informazioni commerciali di pubblico dominio sulle funzionalità più recenti del software, i problemi noti e le soluzioni disponibili, oltre ad attività di assistenza operativa.
<b>Accesso remoto</b>	In alcune situazioni, HP potrebbe richiedere l'accesso remoto al vostro sistema. In questo caso, con il vostro permesso, HP può utilizzare strumenti quali HP Virtual Rooms per collaborare in modo interattivo con il vostro personale per diagnosticare e risolvere i problemi del sistema.
<b>Livelli di servizio basati sulla gravità</b>	L'assistenza Premium HP Web Jetadmin è un prodotto di assistenza standard HP. Gli obiettivi dei tempi di risposta si basano sulla gravità della chiamata e hanno inizio con la ricezione e la registrazione di HP della richiesta di servizio iniziale. I livelli di servizio basati sulla gravità sono elencati di seguito: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gravità 1: 4 ore lavorative (server Web Jetadmin non accessibile)</li> <li>• Gravità 2: 8 ore lavorative (grave guasto alle funzionalità)</li> <li>• Gravità 3: 2 giorni lavorativi (problema di entità minore)</li> </ul>
<b>Informazioni sugli ordini</b>	HP Web Jetadmin: J6052AA HP Care Pack (1 anno): UA1Z1E HP Care Pack (3 anni): UA1Z0E Per maggiori informazioni sull'assistenza HP Web Jetadmin, contattate il rappresentante delle vendite o il tecnico che gestisce il vostro account.

Registratevi per ricevere gli aggiornamenti

[hp.com/go/wja](http://hp.com/go/wja)



Condividete con i colleghi

© Copyright 2013, 2018-2019 HP Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e sui servizi HP sono esposte nelle dichiarazioni di garanzia esplicita che accompagnano i suddetti prodotti e servizi. Nulla di quanto qui contenuto può essere interpretato o può costituire una garanzia aggiuntiva. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici o editoriali od omissioni qui contenuti.

4AA4-8401ITE, febbraio 2019, Rev. 2

