



Services d'accès prioritaire, d'accès prioritaire plus, et de gestion prioritaire

Services prioritaires, dans le cadre de HP Care

Principales caractéristiques du service

Accès prioritaire

- Assure un accès direct à des agents de support à distance très expérimentés pour vos équipes en charge du help desk informatique
- Réduit le temps passé au téléphone avec le bureau d'assistance en tirant parti des diagnostics internes, afin de procéder de manière efficace aux réparations et à la résolution des différents problèmes
- Garantit une expérience constante où que vous soyez, dans plus de 60 pays et en plus de 20 langues différentes
- Permet l'accès à des outils spéciaux de gestion de cas en ligne

Accès prioritaire plus

- Inclut toutes les fonctionnalités du service d'accès prioritaire
- Garantit un point de contact à distance dédié pour gérer tous vos besoins d'assistance
- Génère chaque trimestre des rapports sur les performances

Gestion prioritaire

- Inclut toutes les fonctionnalités du service d'accès prioritaire
- Garantit l'aide d'un responsable d'assistance internationale HP localisé dans votre zone géographique. Cet expert d'assistance HP servira de point de contact unique pour gérer et planifier de manière proactive tous vos besoins d'assistance
- Assure une hiérarchisation des pièces afin de réduire les temps d'indisponibilité et vous permettre de reprendre le travail plus rapidement
- Permet un contrôle des performances, une élaboration de rapports pour la direction, ainsi qu'une planification de l'assistance proactive afin de garantir une expérience d'assistance inégalable

Aperçu du service

Les services prioritaires sont conçus pour améliorer les performances informatiques des entreprises, en collaborant avec vos équipes informatiques partout autour du globe et en garantissant à votre société une assistance internationale inégalable. Ces services d'assistance informatique incluent notamment un responsable d'assistance internationale HP qui planifie et gère de manière proactive tous vos besoins et vous fournit une assistance d'expert à expert afin de vous aider à optimiser la productivité et l'efficacité de votre bureau d'assistance. HP met l'accent sur vos besoins en vous offrant des services et une assistance spécifiquement créés pour répondre aux difficultés technologiques que vous pouvez rencontrer aujourd'hui, pour que votre entreprise reprenne rapidement son activité.

Les services prioritaires sont disponibles pour les clients commerciaux HP disposant de help desks informatiques. Ils sont disponibles sous trois formes : (1) Service d'accès prioritaire¹, (2) Service d'accès prioritaire plus², et (3) Service de gestion prioritaire³. Le service d'accès prioritaire offre un accès privilégié à des agents d'assistance internationale ainsi qu'à des outils avancés permettant de répondre à vos besoins d'assistance et d'améliorer la productivité de votre centre d'appel. Le service d'accès prioritaire plus offre toutes les fonctionnalités du service d'accès prioritaire, ainsi qu'un accès à des agents de support avancé, une production de rapports sur les cas d'assistance traités sur la base installée de produits, et une voie dédiée à suivre pour la remontée des cas. La gestion prioritaire offre toutes les fonctionnalités du service d'accès prioritaire, ainsi qu'un responsable d'assistance internationale HP localisé dans votre zone géographique, qui contrôle et gère de manière proactive vos besoins d'assistance.

	Accès prioritaire	Accès prioritaire plus	Gestion prioritaire
Assistance technique dédiée à l'informatique	•	•	•
Expérience mondiale	•	•	•
Accès direct	•	•	•
Outils de gestion de cas en ligne	•	•	•
Contact dédié pour l'assistance		•	•
Plan d'assistance proactive			•
Gestion des problèmes		•	•
Hiérarchisation des pièces			•
Production de rapports sur les performances		•	•
Gestion des performances			•

Caractéristiques

Tableau 1. Fonctionnalités du service d'accès prioritaire

Fonctionnalité	Modalités de prestation
Assistance technique dédiée à l'informatique	Conçue pour venir en aide aux professionnels de l'informatique plutôt qu'aux utilisateurs finaux, cette fonctionnalité tire parti des diagnostics client et fait l'impasse sur les étapes de dépannage standard afin de garantir un temps d'appel 30 % plus court qu'avec l'assistance à distance HP traditionnelle.
Expérience mondiale	Cette fonctionnalité garantit une expérience constante dans plus de 60 pays et en plus de 20 langues différentes. Veuillez vous référer à la section « Couverture géographique » (tableau 4) pour de plus amples informations en fonction de votre pays.
Accès direct	Les équipes des centres d'appel informatique destinés aux clients bénéficient d'un accès prioritaire à des professionnels chevronnés HP spécifiquement formés à l'assistance informatique, grâce à un numéro non surtaxé, et un code d'identification unique.
Outils de gestion de cas en ligne	Cette fonctionnalité assure l'accès à des outils d'assistance incluant des solutions de transmission et de suivi de cas basées sur le Web. HP Support Case Manager (SCM) vous assure un accès 24 h/24 et 7 jours/7 et permet au client de soumettre et gérer des cas d'assistance directement via Internet. Des informations supplémentaires sur l'accès sont incluses dans les détails relatifs à l'intégration du programme, transmis au client lors de l'achat.

Tableau 2. Fonctionnalités du service d'accès prioritaire plus

Fonctionnalité	Modalités de prestation
Accès prioritaire	Ce service inclut toutes les fonctionnalités du service d'accès prioritaire, listées dans le tableau 1.
Contact d'assistance dédié	Cette fonctionnalité assure un accès à un expert d'assistance à distance dédié afin de gérer les besoins spécifiques du client et d'y répondre.
Gestion des problèmes	Cette fonctionnalité assure un accès à un expert d'assistance à distance dédié afin de gérer les besoins spécifiques du client et d'y répondre.
Rapports sur les performances	Cette fonctionnalité permet la production de rapports pour la direction, qui évaluent l'état de qualité du produit et du service du client.

Tableau 3. Fonctionnalités du service de gestion prioritaire

Fonctionnalité	Modalités de prestation
Accès prioritaire	Ce service inclut toutes les fonctionnalités des services d'accès prioritaire et d'accès prioritaire plus, listées dans les tableaux 1 et 2.
Contact dédié pour l'assistance	Un responsable d'assistance client internationale HP, localisé dans la même zone géographique que le client, en a la charge et doit répondre à tous ses besoins d'assistance. Ce responsable est un professionnel hautement qualifié, et possède une image parfaite des besoins informatiques commerciaux et stratégiques du client. Localisé dans la même zone géographique que le siège du client, il travaille de concert avec l'équipe de direction, et prend des décisions d'assistance stratégiques. Si un problème nécessitant une attention particulière est constaté, celui-ci agira comme point de contact unique avec HP. En tant que tel, il pourra tirer parti des professionnels de service HP afin de répondre rapidement et de manière efficace aux besoins uniques du client.
Plan d'assistance proactive	Un responsable d'assistance HP collaborera avec le client pour comprendre les besoins informatiques stratégiques et commerciaux de ce dernier, puis pour concevoir et implémenter un plan d'assistance proactive spécifiquement adapté à ses besoins. Lorsque le client achète ce service, le responsable d'assistance organise un rendez-vous avec ce dernier et l'équipe HP en charge de son compte, pour évaluer de manière précise ses besoins commerciaux et informatiques spécifiques, via notamment une évaluation de l'empreinte géographique du client, de ses habilitations, des différents accords de niveaux de service, ainsi que des instructions spécifiques relatives à l'assistance.

Fonctionnalité	Modalités de prestation
Gestion des problèmes	<p>Cette fonctionnalité offre un accès à un expert d'assistance dédié, afin de gérer et répondre de manière proactive aux besoins d'assistance du client et aux performances.</p> <p>Celui-ci contrôle de manière régulière les indicateurs clés de performances liés aux opérations client et compare les résultats avec les objectifs fixés par le client. Grâce à des mises à jour client régulières, cette fonctionnalité assure une analyse des causes à la racine des problèmes, des plans d'actions correctives, ainsi qu'un établissement d'un calendrier de résolution extrêmement exhaustifs.</p>
Hiérarchisation des pièces	<p>Que le client soit victime d'une catastrophe naturelle ou qu'il rencontre des soucis mineurs liés au quotidien, cette fonctionnalité lui garantit un accès prioritaire proactif à des pièces permettant d'optimiser le temps de disponibilité pour les utilisateurs finaux.</p> <p>En cas de rupture de stock, les commandes passées par les clients ayant choisi le service de gestion prioritaire HP sont traitées en priorité dès que la pièce rentre en stock. De plus, les équipes d'assistance peuvent également utiliser des méthodes exceptionnelles pour obtenir du stock pour ces clients, notamment via l'approvisionnement en interne, des livraisons express depuis l'usine ou des achats auprès d'intermédiaires.</p>
Rapports sur les performances	Cette fonctionnalité permet une production de rapports pour la direction, qui évaluent l'état de qualité du produit et du service du client, ainsi que les communications fréquentes concernant ce statut, afin de contrôler l'état de santé de la base installée en matière d'assistance.
Gestion des performances	Cette fonctionnalité inclut des analyses mensuelles ou trimestrielles avec le responsable d'assistance internationale HP, destinées à faire le point sur les statistiques relatives aux performances. Les résumés de performances trimestriels offrent également des plans d'action pour répondre à tout écart existant vis-à-vis des objectifs fixés. Les remontées mensuelles de problèmes incluent, elles, un résumé des problèmes rencontrés et un plan d'action à mettre en place pour combattre chaque problème à la racine.

Tableau 4. Options de niveau de service

Option	Modalités de prestation
Durée	Les services prioritaires sont disponibles pour une durée de 1, 3, 4 ou 5 ans. La durée de la couverture est indiquée dans la description du pack sélectionné.

Produits éligibles

- Seuls les ordinateurs HP, les produits commerciaux d'impression HP et les produits compatibles vendus par HP ou un revendeur HP autorisé sont éligibles dans le cadre de ce service ; celui-ci est limité aux produits PC suivants : ordinateurs de bureau, ordinateurs portables, stations de travail, terminaux de point de vente, clients légers et tablettes. Les écrans HP sont inclus avec les ordinateurs de bureau et stations de travail.
- Le client doit posséder une garantie, un Care Pack ou un contrat de service matériel HP valide pour tout matériel pris en charge par ce service.
- HP requiert que le client couvre 100 % de sa base installée d'ordinateurs et de produits commerciaux d'impression HP sous garantie lors de l'achat des services prioritaires.
- Le client doit disposer d'un département informatique ou d'un fournisseur de service proposant un help desk informatique approuvé par le client autorisé à effectuer des diagnostics matériels sur les problèmes techniques HP rencontrés par les utilisateurs finaux côté client. Seuls les professionnels composant le bureau d'assistance informatique du client ou ceux affiliés à un partenaire autorisé par celui-ci pourront contacter les services prioritaires afin d'obtenir une assistance.
- Les clients achetant le service d'accès prioritaire doivent posséder une base installée d'au moins 250 ordinateurs et/ou produits commerciaux d'impression HP sous garantie.
- Les clients achetant le service de gestion prioritaire doivent posséder une base installée d'au moins 1 000 ordinateurs et produits commerciaux d'impression HP sous garantie.
- Les clients achetant le service d'accès prioritaire plus doivent posséder une base installée d'au moins 1 000 ordinateurs HP sous garantie.

Couverture géographique

Tableau 5. Couverture géographique

Région	Pays
Amériques	Argentine, Brésil, Canada, Chili, Colombie, Costa Rica, Équateur, États-Unis, Guatemala, Honduras, Mexique, Nicaragua, Panama, Pérou, Porto Rico, République dominicaine, Uruguay, Venezuela
Europe, Moyen-Orient et Afrique	Afrique du Sud, Allemagne, Arabie saoudite, Autriche, Belgique, Danemark, Égypte, Émirats arabes unis, Espagne, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Israël, Italie, Luxembourg, Maroc, Nigeria, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Qatar, République tchèque, Royaume-Uni, Russie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Turquie
Asie Pacifique et Japon	Australie, Chine, Corée du Sud, Hong Kong, Inde, Indonésie, Japon, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Philippines, Singapour, Taïwan, Thaïlande

Langues prises en charge

Les langues suivantes sont prises en charge par les centres d'assistance HP : allemand, anglais, bahasa, cantonais, coréen, danois, espagnol, finnois, français, hindi, italien, japonais, mandarin, néerlandais, norvégien, polonais, portugais, russe, suédois, tchèque, et turc.

Responsabilités du client

Si le client ne respecte pas les responsabilités spécifiées, HP ou le prestataire de services agréé par HP, à la discrétion de HP, 1) ne seront en aucun cas tenus d'assurer les services décrits ou 2) assureront le service concerné aux frais du client, au taux horaire et au prix du matériel alors applicables.

Il incombe au client d'effectuer ce qui suit :

- Fournir une estimation précise de l'intégralité de la base installée HP possédant une garantie, un Care Pack ou un contrat de service matériel HP valide
- Réaliser un diagnostic et un dépannage internes en amont de tout incident nécessitant une assistance
- S'assurer que le contact désigné par le client effectue les tâches suivantes lors d'un incident nécessitant une assistance :
 - Fournir à HP toutes les informations nécessaires pour lui permettre d'assurer un service d'assistance professionnel en temps voulu et de déterminer le niveau d'assistance auquel le client est éligible.
 - Effectuer, à la demande de HP, toute autre action appropriée pour lui permettre d'identifier ou de résoudre les problèmes.

Limites du service

Les actions telles que celles indiquées ci-dessous, sans que la liste soit limitative, sont exclues de ce service :

- Tout matériel ne possédant pas une garantie, un Care Pack ou un contrat de service matériel HP valide (sauf indication contraire dans la section « Produits éligibles »)
- Toute résolution de problème matériel rencontré lors du processus de vérification et de test, sauf si celui-ci est couvert par une garantie HP active ou un accord d'assistance matérielle HP applicable
- Tout service requis dû à l'incapacité du client à appliquer une solution, une réparation, une modification ou un correctif lui ayant été fourni(e) par HP
- Tout service requis dû à l'incapacité du client à prendre une mesure préventive conseillée précédemment par HP
- Tout service qui, de l'avis de HP, est requis en raison de tentatives non autorisées d'installer, de modifier ou de réparer un matériel, un microprogramme ou un logiciel ou d'en assurer la maintenance, par du personnel n'appartenant pas à HP
- Tout service non explicitement spécifié dans ce document

La hiérarchisation des pièces n'est pas disponible dans les pays suivants : Équateur, Guatemala, Honduras, Nicaragua, République dominicaine et Uruguay.

Dispositions générales/autres exclusions

- Le processus d'activation des services prioritaires commence sous 30 jours après la date d'achat.
- HP se réserve le droit de refuser d'exécuter le service si le client fournit des informations inexacts ou frauduleuses sur son parc installé sous garantie.
- HP se réserve également le droit d'effectuer des contrôles de routine de la base installée d'appareils sous garantie du client, afin de s'assurer que les estimations relatives à l'étendue de celle-ci soient exactes.
- La capacité de HP à exécuter le service dépend de la coopération totale du client en temps opportun, et de l'exactitude et du caractère complet des informations et données qu'il fournit à HP.
- Les zones géographiques et les langues sont susceptibles de subir des changements.

Informations sur la commande

Pour obtenir de plus amples informations ou commander les services prioritaires HP, veuillez contacter votre représentant local HP.

Tableau 6. Informations sur la commande des produits

Références de pièces pour PC		Références de pièces pour appareils d'impression	
U7C98E	Accès prioritaire 1 an	U1PB1E	Accès prioritaire 1 an
U7C99E	Accès prioritaire 3 ans	U1PB2E	Accès prioritaire 3 ans
U1PV6E	Accès prioritaire 4 ans	U4ZX6E	Accès prioritaire 4 ans
U1PV7E	Accès prioritaire 5 ans	U4ZX7E	Accès prioritaire 5 ans
U9DL9E	Accès prioritaire plus 1 an	U9DB6E	Accès prioritaire plus 1 an
U9DM0E	Accès prioritaire plus 3 ans	U9DB7E	Accès prioritaire plus 3 ans
U9DM1E	Accès prioritaire plus 4 ans	U9DB8E	Accès prioritaire plus 4 ans
U9DM2E	Accès prioritaire plus 5 ans	U9DB9E	Accès prioritaire plus 5 ans
U7D00E	Gestion prioritaire 1 an	U1PB3E	Gestion prioritaire 1 an
U7D01E	Gestion prioritaire 3 ans	U1PB4E	Gestion prioritaire 3 ans
U1PV8E	Gestion prioritaire 4 ans	U4ZX8E	Gestion prioritaire 4 ans
U1PV9E	Gestion prioritaire 5 ans	U4ZX9E	Gestion prioritaire 5 ans

Pour plus d'informations
hp.com/go/priorityservices

- ¹ Le service d'accès prioritaire requiert de posséder un minimum de 250 ordinateurs et/ou appareils commerciaux d'impression HP.
La base installée d'appareils minimum requise nécessite de posséder une garantie ou un contrat de service matériel étendu HP valide.
- ² Le service d'accès prioritaire plus requiert de posséder un minimum de 1 000 ordinateurs et/ou appareils commerciaux d'impression HP.
La base installée d'appareils minimum requise nécessite de posséder une garantie ou un contrat de service matériel étendu HP valide.
- ³ Le service de gestion prioritaire requiert de posséder un minimum de 1 000 ordinateurs et/ou appareils commerciaux d'impression HP.
La base installée d'appareils minimum requise nécessite de posséder une garantie ou un contrat de service matériel étendu HP valide.

Abonnez-vous pour rester informé
hp.com/go/getupdated

Les services HP sont régis par les conditions générales de service HP applicables, qui sont remises au client ou lui sont indiquées lors de l'achat. Le client peut disposer de droits supplémentaires accordés par la législation locale applicable, qui ne peuvent en aucun cas être affectés par les conditions générales de service HP ou à la garantie limitée accompagnant le produit HP.

© Copyright 2013-2016 HP Development Company, L.P. Les informations figurant dans ce document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Les seules garanties pour les produits et services HP sont celles stipulées dans les déclarations formelles de garantie accompagnant ces produits et services. Aucune information contenue dans ce document ne doit être considérée comme constituant une garantie additionnelle. HP décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions techniques ou rédactionnelles constatées dans ce document.

