



Priority Access-, Priority Access Plus- ja Priority Management -palvelut

Priority-palvelut, HP Care -palveluiden osa

Palveluiden tärkeimmät ominaisuudet

Priority Access

- Suora yhteys ammattitaitoisiin etätuen edustajiimme, jotka auttavat IT-tukihenkilöstöäsi
- Lyhentää tukipuheluiden kestoa hyödyntämällä sisäisiä diagnooseja korjaustoimenpiteiden käsittelemiseksi ja ongelmien ratkaisemiseksi
- Maailmanlaajuisesti yhtenäinen asiakaskokemus, joka on saatavilla yli 60 maassa yli 20 kielellä
- Asiakastapausten hallintatyökalut käytettävissä verkossa

Priority Access Plus

- Kaikki Priority Access -palvelun ominaisuudet
- Erillinen etätuki, joka vastaa tukitarpeitasi
- Suorituskykyraportti neljännesvuosittain

Priority Management

- Kaikki Priority Access -palvelun ominaisuudet
- Keskitettynä yhteyshenkilönä toimipisteesi lähistöllä sijaitseva HP:n globaali tukipäällikkö eli HP:n valtuuttama tukiammattilainen, joka hallinnoi ja ennakoii yrityksesi globaaleja tukitarpeita
- Osatoimitusten priorisointimahdollisuus, joka vähentää käyttökattokoksia ja saa liiketoimintasi nopeasti takaisin käyntiin
- Ensiluokkainen tukikokemus suorituskyvyn valvonnan, esimiestason raportoinnin ja tuen ennakoivan suunnittelun avulla

Palvelun kuvaus

Priority-palvelut on suunniteltu parantamaan yritysten tietoteknistä suorituskykyä. Ne toimitetaan yhteistyössä IT-henkilöstösi kanssa ympäri maailman, ja ne tarjoavat yrityksellesi ensiluokkaisen, globaalin tukikokemuksen. Priority-luokan IT-tukipalveluihin sisältyy HP:n globaalin tukipäällikön nimeäminen. Hän ennakoii ja hallinnoi IT-tukitarpeitasi ja tarjoaa teknistä tukea yrityksesi tekniselle henkilöstölle yrityksesi asiakastukiresurssien mahdollisimman tehokkaaksi hyödyntämiseksi. HP tarjoaa juuri sinun yrityksesi tarpeisiin suunniteltuja palveluita ja tukea kulloistenkin teknisten haasteiden ratkaisemiseksi, jotta yrityksesi liiketoiminta voi jatkua mahdollisimman vähin keskeytyksin.

Priority-palvelut on suunnattu HP:n yritysasiakkaille, jotka tarjoavat IT-tukipalveluita. Priority-palveluissa on kolme tasoa: 1) Priority Access¹, 2) Priority Access Plus² ja 3) Priority Management³. Priority Access sisältää premium-yhteyden globaaleihin tukiedustajiin ja kehittyneet työkalut, joilla voit hoitaa yrityksesi tukitarpeita ja tehostaa asiakastuen toimintaa. Priority Access Plus sisältää kaikki Priority Access -palvelun ominaisuudet sekä yhteyden erikoistuneisiin tukiammattilaisiin, säännöllisen raportoinnin asennetun laitekannan tukitapauksista ja erillisen eskaloitipolun. Priority Management sisältää kaikki Priority Access -palvelun ominaisuudet sekä toimipisteesi läheisyydessä sijaitsevan HP:n globaalin tukipäällikön, joka hallinnoi tukitarpeitasi ennakoivasti.

	Priority Access	Priority Access Plus	Priority Management
Teknisen IT-tuen suunnittelu	•	•	•
Globaali kokemus	•	•	•
Suora yhteys	•	•	•
Tapaushallinnan verkkotyökalut	•	•	•
Nimetty tukihenkilö		•	•
Ennakoiva tukisuunnitelma			•
Ongelmanhallinta		•	•
Priorisoidut varaosatoimitukset			•
Suorituskykyraportointi		•	•
Suorituskyvyn hallinta			•

Tekniset tiedot

Taulukko 1. Priority Access -ominaisuudet

Ominaisuus	Toimitussisällön tekniset tiedot
Teknisen IT-tuen suunnittelu	IT-tukiammattilaisille loppukäyttäjien sijaan suunnitellulla ominaisuudella hyödynnetään asiakkaan diagnooseja tavanomaisten vianmääritysvaiheiden ohittamiseksi. Tämä lyhentää tukipuheluiden kestoja jopa 30 prosenttia HP:n tavalliseen etätukeen nähden.
Globaali kokemus	Ominaisuus tarjoaa globaalisti yhdenmukaisen kokemuksen yli 60 maassa yli 20 kielellä. Katso maakohtaiset tiedot Maantieteellinen kattavuus -kohdasta (taulukko 4).
Suora yhteys	Asiakkaiden IT-tukitiimit saavat priorisoidun yhteyden HP:n kouluttamiin tukiammattilaisiin ilmaisnumeron ja yksilöllisen PIN-koodin avulla.
Tapaushallinnan verkkotyökalut	Ominaisuus tarjoaa käyttöön verkkopohjaisiin lähetyk- ja valvontaratkaisuihin perustuvia tukityökaluja. Aina käytettävissä olevan HP:n Support Case Managerin (SCM) avulla asiakkaat voivat lähettää ja hallita tukitapauksia internetin välityksellä. Asiakkaalle lähetetään ostotapahtuman yhteydessä ohjelmatiedot, jotka sisältävät käyttöoikeustiedot.

Taulukko 2. Priority Access Plus -ominaisuudet

Ominaisuus	Toimitussisällön tekniset tiedot
Priority Access	Palvelu sisältää kaikki Priority Access -palvelun ominaisuudet, jotka on kuvattu taulukossa 1.
Nimetty tukiyhteyshenkilö	Ominaisuus tarjoaa käyttöön erillisen etätukiammattilaisen, joka hallinnoi ja ratkaisee asiakkaan tukitarpeita.
Ongelmanhallinta	Ominaisuus sisältää nimetyn tukiammattilaisen, joka hallinnoi ja käsittelee asiakkaan tukitarpeita.
Suorituskyvyn raportointi	Ominaisuus tarjoaa käyttöön esimiestason raportit, joissa arvioidaan asiakkaan ainutlaatuisen tuotteiden laatua ja palvelun tilaa.

Taulukko 3. Priority Management -ominaisuudet

Ominaisuus	Toimitussisällön tekniset tiedot
Priority Access	Palvelu sisältää kaikki Priority Access- ja Priority Access Plus -palveluiden ominaisuudet, jotka on kuvattu taulukoissa 1 ja 2.
Nimetty tukihenkilö	Asiakkaalle nimetään HP:n globaali asiakastukipäällikkö (GSCM), joka sijaitsee asiakkaan lähialueella ja on vastuussa globaalien tukitarpeiden täyttämisestä. Tukipäällikkö on koulutettu ammattilainen, joka ymmärtää asiakkaan liiketoimintavaatimukset ja strategiset IT-vaatimukset läpikotaisin. Tukipäällikkö sijaitsee samalla maantieteellisellä alueella kuin asiakkaan pääkonttori, toimii asiakkaan liikkeenjohdon periaatteiden mukaisesti ja tekee strategisia tukipäätöksiä. Jos asiakkaalla ilmenee erityistä huomiota vaativa ongelma, tukipäällikkö toimii asiakkaan yhteyshenkilönä HP:n sisällä. Tässä roolissa tukipäällikkö voi nimetä HP:n palveluammattilaisia vastaamaan asiakkaan yksilöllisiin vaatimuksiin nopeasti ja tehokkaasti.
Ennakoiva tukisuunnitelma	HP:n tukipäällikkö perehtyy yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan liiketoimintavaatimuksiin ja strategisiin IT-vaatimuksiin. Tämän jälkeen suunnittelee ja toteuttaa ennakoivan tukisuunnitelman, joka on räätälöity asiakkaan tarpeisiin. Kun asiakas ostaa tämän palvelun, tukipäällikkö järjestää tapaamisen asiakkaan ja HP:n asiakastiimin kanssa tutustuakseen asiakkaan liiketoiminta- ja IT-vaatimuksiin. Tähän sisältyy asiakkaan maantieteellisen toimialueen, tukioikeuksien, palvelutasosopimusten ja erillisten tukiohjeiden tarkastus ja dokumentointi.
Ongelmanhallinta	Ominaisuus sisältää nimetyn tukiammattilaisen, joka hallinnoi ja käsittelee asiakkaan tukitarpeita ja suorituskykyä ennakoivasti. HP:n tukipäällikkö valvoo keskeisimpiä suorituskyky mittareita säännöllisesti ja vertaa niitä asiakkaan määrittämään tavoitteisiin. Ominaisuus sisältää säännöllisten asiakaspäivitysten avulla tehtävät perussyyanalyysit, korjaavat toimenpiteet ja ratkaisuaikataulut.

Ominaisuus	Toimitussisällön tekniset tiedot
Priorisoidut varaosatoimitukset	<p>Onpa asiakasta kohdannut luonnonmullistus tai arkinen tekninen ongelma, tällä ominaisuudella asiakkaan varaosatoimitukset hoidetaan ennakoivasti ja priorisoidusti. Tämä vähentää loppukäyttäjien kokemia käyttöhäiriöitä.</p> <p>Jos varaosat pääsevät loppumaan, HP:n Priority Management -asiakkaiden tilauksilla on etusija, kun varaosia tulee jälleen saataville. Lisäksi tukitiimit voivat hankkia varaosia prioriteetti-asiakkaille poikkeuksellisin menetelmin, kuten sisäisen varaston hankinnoilla, nopeutetuilla tehdastoimituksilla ja välittäjiltä tehtävillä ostoksilla.</p>
Suorituskyvyn raportointi	Ominaisuus tarjoaa käyttöön esimiestason raportoinnin asiakkaan ainutlaatuisten tuotteiden laadusta ja palvelun tilasta sekä säännölliset tilaa koskevat viestit asennetun laitekannan kunnon seuraamiseksi.
Suorituskyvyn hallinta	Ominaisuus sisältää HP:n globaalin tukipäällikön kanssa tehtävät kuukausittaiset ja neljännesvuosittaiset arviot suorituskykytilastojen tarkastamiseksi. Neljännesvuosittaisissa yhteenvetoraporteissa suorituskyvystä esitetään toimenpiteitä, joilla voidaan korjata tavoitteiden toteutumiseen liittyviä ongelmia. Kuukausittaiset avoimet ja suljetut eskaloinnit sisältävät yhteenvedon ongelmista ja perussyihin perustuvia toimenpiteitä.

Taulukko 4. Palvelutasovaihtoehdot

Vaihtoehto	Toimitussisällön tekniset tiedot
Kesto	Priority-palvelut ovat saatavilla 1, 3, 4 tai 5 vuotta kestävinä sopimuksina. Kesto ilmenee valitun paketin kuvauksesta.

Palveluun soveltuvuus

- Palvelu koskee ainoastaan HP:n tai HP:n valtuuttamien jälleenmyyjien myymiä HP:n tietokonetuotteita ja kaupallisia tulostintuotteita sekä HP:n tukemia tuotteita. Palvelu on rajoitettu seuraaviin tietokonetuotteisiin: pöytäkoneet, kannettavat tietokoneet, työasemat, kassapäätteet, Thin Client -laitteet ja tabletit. HP-näytöt ovat palvelun piirissä osana pöytäkone- tai työasemayksikköä.
- Asiakkaalla on oltava voimassa oleva HP-takuu, Care Pack -sopimus tai laitteistopalvelusopimus kaikille palvelun piiriin kuuluville laitteille.
- HP edellyttää, että asiakkaan HP-tietokoneyksiköiden ja kaupallisten tulostinyksiköiden koko takuun alainen laitekanta sisällytetään Priority-palvelun laajuuteen.
- Asiakkaalla on oltava IT-osasto tai valtuutettu IT-asiakastuen palveluntarjoaja, joka tekee laitteistodiagnoseja asiakkaan HP-loppukäyttäjien teknisissä ongelmatilanteissa. Vain asiakkaan oman tai asiakkaan kumppanikseen valtuuttaman IT-tuen ammattilaiset voivat ottaa yhteyttä Priority-palveluihin tuen saamiseksi.
- Priority Access -palvelun ostavilla asiakkailla on oltava asennettuna vähintään 250 takuun alaisen HP:n tietokoneyksikön ja/tai kaupallisen tulostinyksikön laitekanta.
- Priority Management -palvelun ostavilla asiakkailla on oltava asennettuna vähintään 1 000 takuun alaisen HP:n tietokoneyksikön ja/tai kaupallisen tulostinyksikön laitekanta.
- Priority Access Plus -palvelun ostavilla asiakkailla on oltava asennettuna vähintään 1 000 takuun alaisen HP:n tietokoneyksikön ja/tai kaupallisen tulostinyksikön laitekanta.

Maantieteellinen kattavuus

Taulukko 5. Maantieteellinen kattavuus

Alue	Maat
Amerikka	Argentiina, Brasilia, Chile, Costa Rica, Dominikaaninen tasavalta, Ecuador, Guatemala, Honduras, Kanada, Kolumbia, Meksiko, Nicaragua, Panama, Peru, Puerto Rico, Uruguay, Venezuela, Yhdysvallat
Eurooppa, Lähi-itä ja Afrikka	Alankomaat, Belgia, Egypti, Espanja, Etelä-Afrikka, Irlanti, Israel, Italia, Itävalta, Kreikka, Luxemburg, Marokko, Nigeria, Norja, Portugali, Puola, Qatar, Ranska, Ruotsi, Saksa, Saudi-Arabia, Slovakia, Slovenia, Suomi, Sveitsi, Tanska, Tšekin tasavalta, Turkki, Unkari, Venäjä, Yhdistyneet arabiemiirikunnat, Yhdistynyt kuningaskunta
Aasia-Tyynimeri ja Japani	Australia, Etelä-Korea, Filippiinit, Hongkong, Indonesia, Intia, Japani, Kiina, Malesia, Singapore, Taiwan, Thaimaa, Uusi-Seelanti

Tuetut kielet

HP-tukikeskukset tukevat seuraavia kieliä: bahasa, englanti, espanja, hindi, hollanti, italia, japani, kantoninkiina, korea, mandariinikiina, norja, portugali, puola, ranska, ruotsi, saksa, suomi, tanska, tšekki, turkki ja venäjä.

Asiakkaan vastuut

Jos asiakas ei täytä alla kuvattuja asiakkaan vastuita HP:n käsityksen mukaan, HP tai HP:n valtuuttama palveluntarjoaja i) ei ole velvollinen toimittamaan kuvattuja palveluita tai ii) suorittaa kyseiset palvelut asiakkaan kustannuksella voimassa olevien tunti- ja materiaalihintojen mukaisesti.

Asiakkaan täytyy:

- tarjota tarkka arvio koko asennetusta HP-laitekannasta, jolla on voimassa oleva HP-takuu, Care Pack -sopimus tai laitteistopalvelusopimus
- suorittaa ennen tukitapausta sisäinen vianetsintä ja diagnoosi
- kertoa tukitapausten aikana asiakkaan nimetyille tukiyhteyshenkilölle, että hänen täytyy:
 - tarjota HP:lle kaikki tiedot, joita se tarvitsee tukipalvelun tarjoamiseksi ajallaan ja ammattitaitoisesti sekä salliakseen HP:n määrittää asiakkaalle soveltuvan tuen tason
 - suorittaa HP:n pyynnöstä kohtuuden rajoissa muita toimenpiteitä, jotta HP voi tunnistaa tai ratkaista ongelmia

Palvelun rajoitukset

Muun muassa seuraavan kaltaiset toiminnot eivät sisälly tähän palveluun:

- Laitteistot, joilla ei ole voimassa olevaa HP-takuuta, Care Pack -sopimusta tai laitteistopalvelusopimusta (ellei Palveluun soveltuvuus -osiossa muuta mainita)
- Vahvistavan testausprosessin aikana ilmenneet laitteisto-ongelmat, ellei voimassa oleva HP-takuu tai sovellettava HP-laitteistotukisopimus kata niitä
- Palvelut, joita tarvitaan, koska asiakas ei suorittanut HP:n pyytämää järjestelmäkorausta, huoltoa, korjauspäivitystä tai muutostoimenpidettä
- Palvelut, joita tarvitaan, koska asiakas ei toiminut ennakoivasti HP:n neuvomalla tavalla
- Palvelut, joita HP:n mielestä tarvitaan, koska HP:n ulkopuolinen henkilö on yrittänyt asentaa, korjata, ylläpitää tai muokata laitteistoa, laiteohjelmistoa tai ohjelmistoa
- Kaikki palvelut, joita ei erikseen mainita tässä asiakirjassa

Priorisoituja varaosatoimituksia ei ole saatavilla seuraavissa maissa: Dominikaaninen tasavalta, Ecuador, Guatemala, Honduras, Nicaragua ja Uruguay.

Yleiset ehdot / Muita rajoituksia

- Priority-palveluiden aktivointi aloitetaan 30 päivän kuluessa ostotapahtumasta.
- HP varaa oikeuden kieltäytyä palvelun toimittamisesta, jos asiakas tarjoaa virheellisiä tai valheellisia tietoja asiakkaan takuun alaisesta asennetusta laitekannasta.
- HP varaa oikeuden tarkastaa asiakkaan takuun alainen asennettu laitekanta säännöllisesti varmistaakseen, että laitekannan koko pitää paikkansa.
- HP:n kyky tarjota tämä palvelu on riippuvainen asiakkaan kokonaisvaltaisesta ja oikea-aikaisesta yhteistyöstä HP:n kanssa sekä asiakkaan HP:lle tarjoamien tietojen paikkansapitävyydestä ja kattavuudesta.
- Maantieteelliset sijainnit ja kielet voivat muuttua.

Palvelun tilaaminen

Ota yhteyttä paikalliseen HP-jälleenmyyjäsi saadaksesi lisätietoja Priority-palveluiden tilaamisesta.

Taulukko 6. Tuotteen tilaustiedot

Tietokoneiden osanumerot		Tulostimien osanumerot	
U7C98E	Priority Access, 1 v	U1PB1E	Priority Access, 1 v
U7C99E	Priority Access, 3 v	U1PB2E	Priority Access, 3 v
U1PV6E	Priority Access, 4 v	U4ZX6E	Priority Access, 4 v
U1PV7E	Priority Access, 5 v	U4ZX7E	Priority Access, 5 v
U9DL9E	Priority Access Plus, 1 v	U9DB6E	Priority Access Plus, 1 v
U9DM0E	Priority Access Plus, 3 v	U9DB7E	Priority Access Plus, 3 v
U9DM1E	Priority Access Plus, 4 v	U9DB8E	Priority Access Plus, 4 v
U9DM2E	Priority Access Plus, 5 v	U9DB9E	Priority Access Plus, 5 v
U7D00E	Priority Management, 1 v	U1PB3E	Priority Management, 1 v
U7D01E	Priority Management, 3 v	U1PB4E	Priority Management, 3 v
U1PV8E	Priority Management, 4 v	U4ZX8E	Priority Management, 4 v
U1PV9E	Priority Management, 5 v	U4ZX9E	Priority Management, 5 v

Katso lisätietoja osoitteesta
hp.com/go/priorityservices

¹ Priority Access edellyttää vähintään 250 HP-tietokonetta ja/tai kaupallista HP-tulostinta. Asennetulla laitekannalla on oltava voimassa oleva HP-takuu tai HP:n laajennettu laitteistopalvelusopimus.

² Priority Access Plus edellyttää vähintään 1 000 HP-tietokonetta ja/tai kaupallista HP-tulostinta. Asennetulla laitekannalla on oltava voimassa oleva HP-takuu tai HP:n laajennettu laitteistopalvelusopimus.

³ Priority Management edellyttää vähintään 1 000 HP-tietokonetta ja/tai kaupallista HP-tulostinta. Asennetulla laitekannalla on oltava voimassa oleva HP-takuu tai HP:n laajennettu laitteistopalvelusopimus.

Tilaa uusimmat päivitykset osoitteesta
hp.com/go/getupdated

HP-palveluihin sovelletaan HP:n voimassa olevia palveluehtoja, jotka on toimitettu asiakkaalle tai joihin on viitattu ostotapahtuman yhteydessä. Asiakkaalla saattaa voimassa olevan paikallisen lainsäädännön perusteella olla muita oikeuksia, joihin HP:n palveluehdot tai HP-tuotteeseen sisältyvä HP:n takuunrajoitusilmoitus eivät vaikuta millään tavalla.

© Copyright 2013–2016 HP Development Company, L.P. Näitä tietoja voidaan muuttaa ilman erillistä ilmoitusta. Kaikki HP:n tuotteita ja palveluja koskevat takuut kuvataan nimenomaisissa takuulausekkeissa, jotka toimitetaan kyseisten tuotteiden ja palveluiden mukana. Mikään tämän asiakirjan sisältö ei muodosta lisätakuuta. HP ei vastaa tämän asiakirjan sisältämistä teknisistä tai toimituksellisista virheistä tai puutteista.

