

Priority Access, Priority Access Plus and Priority Management Services



Priority Services, Teil von HP Care

Die wichtigsten Servicemerkmale

Priority Access

- Direkter Zugang für die Mitarbeiter Ihres IT-Helpdesks zu hochqualifizierten Remote-Support-Mitarbeitern
- Verkürzung der Dauer von Telefongesprächen mit dem Helpdesk durch die Nutzung von internen Diagnosen für die effiziente Durchführung von Reparaturen und Lösung von Problemen
- Weltweit einheitlicher Support-Ablauf, der in über 60 Ländern und in 20 Sprachen verfügbar ist
- Zugriff auf spezielle Online-Tools für das Management von Support-Fällen

Priority Access Plus

- Umfasst alle Merkmale des Priority Access Service
- Bereitstellung eines persönlichen Remote-Support-Ansprechpartners, der sich um Ihre Support-Anfragen kümmert
- Vierteljährliche Erstellung von Performanceberichten

Priority Management

- Umfasst alle Merkmale des Priority Access Service
- Bereitstellung eines HP Global Support Managers in Ihrer Region – ein zugewiesener HP Support-Experte, der sich als zentraler Ansprechpartner um Ihren globalen Support-Bedarf kümmert und den Support proaktiv plant
- Ersatzteillieferungen nach Priorität zur Verkürzung von Ausfallzeiten, damit Sie Ihre Geschäftstätigkeit schneller wiederaufnehmen können
- Premium-Support dank Leistungsüberwachung, Berichterstattung an die Führungsebene und proaktive Support-Planung

Serviceübersicht

Priority Services zielen darauf ab, die Leistungsfähigkeit der Unternehmens-IT durch die Zusammenarbeit mit Ihren IT-Mitarbeitern in aller Welt zu verbessern und Ihrem Unternehmen globalen Premium-Support zu bieten. Priority Services sind Support-Services für IT-Umgebungen. Ein HP Global Support Manager plant und verwaltet proaktiv den Support-Bedarf Ihrer IT-Umgebung und erbringt professionelle Support-Leistungen von Techniker zu Techniker, die Ihnen helfen, die Produktivität und Effektivität der Mitarbeiter beim Helpdesk zu verbessern. HP konzentriert sich dabei ganz auf Ihre Anforderungen und stellt die Services und Support-Leistungen bereit, mit denen Sie die Technologieherausforderungen von heute problemlos im Griff haben. So können Sie Ihre Geschäftstätigkeit schneller wieder aufnehmen.

Priority Services stehen für gewerbliche Kunden von HP zur Verfügung, die IT-Helpdesks nutzen. Priority Services sind in drei Angebotsstufen unterteilt: (1) Priority Access¹, (2) Priority Access Plus² und (3) Priority Management Service.³ Priority Access ermöglicht Kunden den Premiumzugang zu qualifizierten Global Support-Mitarbeitern und stellt hochentwickelte Tools bereit, mit denen Sie die Abwicklung Ihrer Support-Fälle beschleunigen und die Produktivität des Helpdesks verbessern können. Priority Access Plus umfasst neben allen Merkmalen des Priority Access Service noch Zugang zu hochqualifizierten Support-Mitarbeitern, regelmäßige Berichte zu Support-Fällen für die installierten Geräte sowie eine dedizierte Möglichkeit zur Eskalation. Priority Management umfasst neben allen Merkmalen des Priority Access noch die Bereitstellung eines HP Global Support Managers in Ihrer Region, der sich proaktiv um Ihren Support-Bedarf kümmert und die Support-Maßnahmen koordiniert.

	Priority Access	Priority Access Plus	Priority Management
Technischer Support für IT-Personal	•	•	•
Global einheitliche Strukturen	•	•	•
Direkter Zugang	•	•	•
Online-Tools für das Management von Support-Fällen	•	•	•
Benannter Ansprechpartner für den Support		•	•
Proaktive Support-Planung			•
Problemmanagement		•	•
Priorisierung der Teilebeschaffung			•
Performanceberichte		•	•
Performance-Management			•

Spezifikationen

Tabelle 1. Priority Access-Leistungsmerkmale

Leistungsmerkmal	Servicebeschreibung
Technischer Support für IT-Personal	Dieses Servicemerkmal ist nicht auf Endbenutzer, sondern auf IT-Experten zugeschnitten und nutzt die vom Kunden durchgeführte Diagnose unter Umgehung der Standardschritte zur Fehlerbeseitigung. Im Vergleich zum standardmäßigen HP Remote-Support lässt sich dadurch die Gesprächsdauer bei Support-Anrufen um bis zu 30 Prozent verkürzen.
Global einheitliche Strukturen	Ein weltweit einheitlicher Support-Ablauf ist in mehr als 60 Ländern und über 20 Sprachen verfügbar. Der Abschnitt „Geografische Abdeckung“ (Tabelle 5) enthält Angaben zur Verfügbarkeit in den einzelnen Ländern.
Direkter Zugang	Die IT-Helpdesk-Teams des Kunden erhalten über eine gebührenfreie Rufnummer und eine individuelle PIN priorisierten Zugang zu speziell geschulten IT-Experten von HP.
Online-Tools für das Management von Support-Fällen	Dieses Merkmal steht für die Bereitstellung von Support-Tools mit webbasierten Übermittlungs- und Erfassungslösungen. Der HP Support Case Manager (SCM) ermöglicht es dem Kunden rund um die Uhr, Support-Fälle über das Internet zu übermitteln und zu verwalten. Weitere Zugangsinformationen sind in den Informationen zur Programmeinrichtung enthalten, die dem Kunden beim Kauf zugesendet werden.

Tabelle 2. Priority Access Plus-Leistungsmerkmale

Leistungsmerkmal	Servicebeschreibung
Priority Access	Umfasst alle Merkmale des Priority Access Service, wie in Tabelle 1 aufgeführt.
Benannter Ansprechpartner für den Support	Zum Umfang dieses Servicemerkmals gehört, dass sich ein dedizierter Remote-Support-Experte um den Support-Bedarf des Kunden kümmert.
Problemmanagement	Zum Umfang dieses Servicemerkmals gehört, dass sich ein dedizierter Remote-Support-Experte um den Support-Bedarf des Kunden kümmert.
Performanceberichte	Dieses Servicemerkmal regelt die Berichterstattung an die Führungsebene des Kunden. Die Berichte geben über die Qualität der Produkte und über den Servicestatus des Kunden Auskunft.

Tabelle 3. Priority Management-Leistungsmerkmale

Leistungsmerkmal	Servicebeschreibung
Priority Access	Umfasst alle Merkmale des Priority Access Service und Priority Access Plus, wie in Tabelle 1 und 2 aufgeführt.
Benannter Ansprechpartner für den Support	Dem Kunden wird ein HP Global Customer Support Manager (GCSM) zugewiesen, der sich in der Region des Kunden befindet und für die Erfüllung globaler Support-Anforderungen verantwortlich ist. Der GCSM ist ein hochqualifizierter Experte, der sich mit dem Geschäftsumfeld und den strategischen IT-Anforderungen des Kunden bestens auskennt. Er befindet sich in derselben Region, in der auch die Unternehmenszentrale des Kunden liegt, ist mit den Zielen des leitenden Managements beim Kunden vertraut und trifft strategische Support-Entscheidungen. Bei Problemen, die besondere Aufmerksamkeit erfordern, agiert der GCSM als zentraler Ansprechpartner des Kunden bei HP. In dieser Funktion kann der GCSM die Serviceexperten von HP so koordinieren, dass die individuellen Anforderungen des Kunden schnell und effektiv erfüllt werden.
Proaktive Support-Planung	Ein HP Support Manager verschafft sich mit Unterstützung des Kunden einen genauen Überblick über das Geschäftsumfeld und die strategischen IT-Anforderungen des Kunden, um danach einen maßgeschneiderten Support-Plan für den Kunden zu konzipieren und umzusetzen. Nach dem Kauf dieses Service macht sich der Support Manager gemeinsam mit dem Kunden und dem HP Account-Team ein genaues Bild von den Geschäfts- und IT-Anforderungen des Kunden. Dies beinhaltet auch die Erfassung und Dokumentation seiner geografischen Präsenz, Berechtigungen, SLAs sowie von spezifischen Support-Anweisungen.

Leistungsmerkmal	Servicebeschreibung
Problemmangement	<p>Zum Umfang dieses Servicemerkmals gehört, dass ein zugewiesener Support-Experte sich proaktiv um den Support-Bedarf des Kunden und die Leistung von dessen IT-Umgebung kümmert.</p> <p>Der HP GCSM erfasst regelmäßig wichtige betriebsbezogene Leistungsindikatoren und vergleicht die Ergebnisse mit den vom Kunden festgelegten Zielen. Durch die regelmäßige Versorgung des Kunden mit aktuellen Informationen ermöglicht dieses Servicemerkmal eine gründliche Ursachenanalyse, die Zusammenstellung von Korrekturmaßnahmen und die zeitliche Planung von Problemlösungen.</p>
Priorisierung der Teilebeschaffung	<p>Unabhängig davon, ob der Kunde eine Naturkatastrophe oder ein alltägliches technisches Problem erlebt, unterstützt ihn dieses Servicemerkmal durch den proaktiven prioritätsbasierten Zugang zu Ersatzteilen dabei, die Betriebszeit der Endbenutzersysteme zu verbessern.</p> <p>Sollten bestimmte Teile nicht verfügbar sein, werden die Bestellungen von HP Priority Management-Kunden bevorzugt behandelt, sobald die Teile wieder verfügbar sind. Darüber hinaus können Support-Teams Ausnahmeregelungen anwenden, um den Teilebestand für diese Kunden aufzustoßen. Dazu gehören u. a. die interne Beschaffung, beschleunigte Lieferungen ab Werk und Zukauf von Zwischenhändlern.</p>
Performanceberichte	<p>Dieses Servicemerkmal regelt die Berichterstattung an die Führungsebene des Kunden. Die Berichte geben über die Qualität der Produkte und über den Servicestatus des Kunden Auskunft. Durch regelmäßige Statusübermittlungen ist es zudem möglich, den Support-Status der installierten Geräte zu erfassen.</p>
Performance-Management	<p>Unter Mitwirkung des HP Global Support Managers erstellte Monats- und Quartalsberichte fassen die Leistungsdaten zusammen. Der vierteljährliche Leistungsbericht enthält Aktionspläne, die Abweichungen von den Zielvorgaben aufzeigen. Die monatliche Übersicht über offene und abgeschlossene Eskalationen enthält auch eine Zusammenfassung der aufgetretenen Probleme und Aktionspläne zur Beseitigung der Problemursachen.</p>

Tabelle 4. Service-Level-Optionen

Option	Bereitstellungsspezifikationen
Laufzeit	<p>Priority Services stehen für eine Abdeckungsdauer von einem Jahr oder von drei, vier oder fünf Jahren zur Verfügung. Die Abdeckungsdauer ist in der Beschreibung des ausgewählten Pakets angegeben.</p>

Nutzungsberechtigung

- Der Service kann nur für HP PC-Produkte und gewerbliche Drucker-Produkte in Anspruch genommen werden, die von HP oder einem von HP autorisierten Fachhändler verkauft werden. Der Service ist auf die folgenden PC-Produkte begrenzt: Desktops, Notebooks, Workstations, Kassensysteme, Thin Clients und Tablets. HP Monitore sind Teil des Desktops oder der Workstation.
- Der Kunde muss im Besitz einer gültigen HP Garantie oder eines Care Packs sein oder einen HP Hardware-Servicevertrag für die Hardware abgeschlossen haben, für die diese Serviceleistungen erbracht werden.
- HP verlangt, dass Kunden beim Kauf von HP Priority Services 100 Prozent ihrer unter Garantie stehenden installierten Basis an HP PC- und gewerblichen Drucker-Einheiten von den Services abdecken.
- Der Kunde muss eine eigene IT-Abteilung oder einen von ihm autorisierten Anbieter von IT-Helpdesk-Services mit der Erstellung von Hardwarediagnosen für den Fall beauftragt haben, dass bei den Endbenutzern des Kunden technische Probleme mit HP Einheiten auftreten. Nur die IT-Helpdesk-Experten des Kunden oder eines vom Kunden autorisierten Partners dürfen im Rahmen der HP Priority Services Support-Anfragen stellen.
- Kunden, die den Priority Access Service erwerben, müssen über mindestens 250 unter Garantie stehende HP PC- und/oder gewerbliche Drucker-Einheiten verfügen.
- Kunden, die den Priority Management Service erwerben, müssen über mindestens 1000 unter Garantie stehende HP PC- und/oder gewerbliche Drucker-Einheiten verfügen.
- Kunden, die den Priority Access Plus Service erwerben, müssen über mindestens 1000 installierte, unter Garantie stehende HP PCs verfügen.

Geografische Abdeckung

Tabelle 5. Geografische Abdeckung

Region	Länder
Amerika	Argentinien, Brasilien, Chile, Costa Rica, Dominikanische Republik, Ecuador, Guatemala, Honduras, Kanada, Kolumbien, Mexiko, Nicaragua, Panama, Peru, Puerto Rico, Uruguay, USA, Venezuela
Europa, Naher Osten und Afrika	Ägypten, Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Israel, Italien, Katar, Luxemburg, Marokko, Niederlande, Nigeria, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Russland, Saudi-Arabien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Schweden, Schweiz, Südafrika, Tschechien, Türkei, Ungarn, Vereinigte Arabische Emirate
Asiatisch-pazifischer Raum und Japan	Australien, China, Hongkong, Indien, Indonesien, Japan, Malaysia, Neuseeland, Philippinen, Südkorea, Singapur, Taiwan, Thailand

Unterstützte Sprachen

Die folgenden Sprachen werden vom HP Support Center unterstützt: Dänisch, Deutsch, Englisch, Finnisch, Französisch, Hindi, Indonesisch/Malaisch, Italienisch, Japanisch, Kantonesisch, Koreanisch, Mandarin, Niederländisch, Norwegisch, Polnisch, Portugiesisch, Russisch, Spanisch, Schwedisch, Tschechisch und Türkisch.

Verantwortlichkeiten des Kunden

Wenn der Kunde der angegebenen Mitwirkungspflicht nicht nachkommt, ist nach Ermessen von HP i) HP oder ein von HP autorisierter Serviceanbieter nicht verpflichtet, die Services in der festgelegten Art und Weise bereitzustellen oder ii) kann die Bereitstellung der Services dem Kunden gemäß den geltenden Sätzen für Arbeitszeit und Materialien in Rechnung gestellt werden.

Der Kunde verpflichtet sich zu Folgendem:

- Genaue Schätzung der gesamten installierten HP Geräte mit gültiger HP Garantie, Care Pack oder HP Hardwareservicevertrag.
- Durchführung interner Fehlerbeseitigungsmaßnahmen und Diagnosen vor der Meldung des Support-Vorfalles.
- Auf Anweisung des vom Kunden bestimmten Support-Ansprechpartners sind während eines Support-Vorfalles folgende Schritte durchzuführen:
 - Der Mitarbeiter stellt alle erforderlichen Informationen bereit, damit HP eine professionelle Unterstützung zeitgerecht bereitstellen und feststellen kann, für welches Support-Level eine Berechtigung vorliegt.
 - Der Mitarbeiter führt alle von HP verlangten notwendigen Maßnahmen durch, um HP in die Lage zu versetzen, Probleme zu identifizieren und zu lösen.

Servicebeschränkungen

Folgende Maßnahmen sind u. a. von diesem Service ausgeschlossen:

- Hardware ohne gültige HP Garantie, Care Pack oder ohne HP Hardwareservicevertrag (mit Ausnahme der Angaben im Abschnitt „Nutzungsberechtigung“)
- Die Behebung von Problemen in Zusammenhang mit der Hardware, die während des Verifikationstests auftreten, es sei denn, diese Probleme werden von einer gültigen HP Garantie oder einer geltenden HP Hardwaresupport-Vereinbarung abgedeckt
- Services, die benötigt werden, weil der Kunde Fixes, Reparaturen, Patches oder Modifikationen für das System, die ihm von HP bereitgestellt wurden, nicht implementiert hat
- Services, die benötigt werden, weil der Kunde zuvor von HP angeratene präventive Maßnahmen nicht umgesetzt hat
- Services, die nach Ermessen von HP benötigt werden, weil nicht von HP autorisierte Personen versucht haben, die Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu ändern
- Jegliche Services, die in diesem Dokument nicht ausdrücklich benannt werden

Die Priorisierung der Teilebeschaffung ist in den folgenden Ländern nicht möglich: Dominikanische Republik, Ecuador, Guatemala, Honduras, Nicaragua und Uruguay.

Allgemeine Bedingungen/andere Ausschlüsse

- Priority Services werden innerhalb von 30 Tagen ab Kaufdatum aktiviert.
- HP behält sich das Recht vor, die Servicebereitstellung zu verweigern, wenn der Kunde ungenaue oder betrügerische Angaben in Bezug auf seine unter Garantie stehenden installierten Geräte macht.
- HP behält sich das Recht vor, routinemäßige Überprüfungen der unter Garantie stehenden installierten Geräte des Kunden durchzuführen, um eine präzise Größeneinschätzung des PC-Bestands sicherzustellen.
- Die Fähigkeit von HP, diesen Service bereitzustellen, ist von der umfassenden und zeitgerechten Kooperation des Kunden mit HP sowie von der Genauigkeit und Vollständigkeit der Informationen und Daten abhängig, die der Kunde HP zur Verfügung stellt.
- Änderungen der geografischen Standorte und Sprachen vorbehalten.

Bestellinformationen

Um weitere Informationen zu den Priority Services zu erhalten oder diese zu bestellen, wenden Sie sich bitte an Ihren lokalen HP Ansprechpartner.

Tabelle 6. Bestellinformationen

PC-Teilenummer		Druckerteilenummer	
U7C98E	1 Jahr Priority Access	U1PB1E	1 Jahr Priority Access
U7C99E	3 Jahre Priority Access	U1PB2E	3 Jahre Priority Access
U1PV6E	4 Jahre Priority Access	U4ZX6E	4 Jahre Priority Access
U1PV7E	5 Jahre Priority Access	U4ZX7E	5 Jahre Priority Access
U9DL9E	1 Jahr Priority Access Plus	U9DB6E	1 Jahr Priority Access Plus
U9DM0E	3 Jahre Priority Access Plus	U9DB7E	3 Jahre Priority Access Plus
U9DM1E	4 Jahre Priority Access Plus	U9DB8E	4 Jahre Priority Access Plus
U9DM2E	5 Jahre Priority Access Plus	U9DB9E	5 Jahre Priority Access Plus
U7D00E	1 Jahr Priority Management	U1PB3E	1 Jahr Priority Management
U7D01E	3 Jahre Priority Management	U1PB4E	3 Jahre Priority Management
U1PV8E	4 Jahre Priority Management	U4ZX8E	4 Jahre Priority Management
U1PV9E	5 Jahre Priority Management	U4ZX9E	5 Jahre Priority Management

Weitere Informationen unter hp.com/go/priorityservices

¹ Priority Access erfordert eine Mindestanzahl von 250 HP PCs und/oder gewerblichen HP Druckern. Für die Mindestanzahl an installierten Geräten wird eine gültige HP Garantie oder ein erweiterter Vertrag für HP Hardwareservice benötigt.

² Priority Access Plus erfordert eine Mindestanzahl von 1000 HP PCs und/oder gewerblichen HP Druckern. Für die Mindestanzahl an installierten Geräten wird eine gültige HP Garantie oder ein erweiterter Vertrag für HP Hardwareservice benötigt.

³ Priority Management erfordert eine Mindestanzahl von 1000 HP PCs und/oder gewerblichen HP Druckern. Für die Mindestanzahl an installierten Geräten wird eine gültige HP Garantie oder ein erweiterter Vertrag für HP Hardwareservice benötigt.

Für Updates registrieren unter
hp.com/go/getupdated

HP Services unterliegen den für den jeweiligen Service geltenden HP Geschäftsbedingungen, die entweder angegeben sind oder dem Kunden zum Zeitpunkt des Erwerbs mitgeteilt werden. Der Kunde kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen, diese Ansprüche bleiben durch die HP Geschäftsbedingungen des Service oder die HP Herstellergarantie des HP Produkts unberührt.

© Copyright 2013–2016 HP Development Company, L.P. Die enthaltenen Informationen können sich jederzeit ohne vorherige Ankündigung ändern. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt oder Service gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Die hier enthaltenen Informationen stellen keine zusätzliche Garantie dar. HP haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen.

