PC-Support für ortsungebundene Mitarbeitende

Erkennen, Verhindern und Lösen von Problemen auf Geräten von Mitarbeitenden



Wenn der PC nicht funktioniert, bleibt die Arbeit liegen

Es ist nicht einfach, dafür zu sorgen, dass Ihre Mitarbeitenden in einer kombinierten Arbeitsumgebung untereinander verbunden, produktiv und geschützt bleiben. Ein hybrider Support-Service für Mitarbeitende kann Sie bei dieser Aufgabe unterstützen.

HP Premium+ Support[5] (prädiktive Erkennung und Benachrichtigung mit bevorzugtem Zugang) nutzt durch die Workforce Experience Platform[11] unterstützte Telemetrie, um den Gerätezustand proaktiv zu überwachen. Die prädiktiven Erkenntnisse[2] und die automatische Erstellung von Service-Tickets sorgen dafür, dass Geräteprobleme behoben werden – bevor ein Gerätefehler Geschäftsunterbrechungen verursacht.

HP Premium+ Support wird auf ausgewählten kommerziellen HP Desktops, Notebooks, Workstations, mobilen Workstations, Chromebooks und RPOS-PCs (Retail Point-of-Sale) angeboten.

HP PREMIUM+ SUPPORT SERVICE

Sorgen Sie mit prädiktiven Erkenntnissen zur Vermeidung von geschäftlichen Unterbrechungen dafür, dass Ihre Mitarbeitenden und PCs stets einsatzbereit sind.[1,2]

STÖRUNGEN MINIMIEREN

Sorgen Sie dafür, dass Ihre Mitarbeitenden stets arbeiten können – ganz gleich, ob im Büro oder unterwegs. HP Premium+ Support beschleunigt die Diagnose und Lösung möglicher Probleme, damit Ihr Personal schnell wieder einsatzfähig ist.

PROBLEME SCHNELL BEHEBEN

Vermeiden Sie Produktivitätseinbußen dank einer Überwachung, die Probleme proaktiv erkennt und automatisch Helpdesk-Tickets erstellt, die eine unkomplizierte Problembehebung veranlassen.

BEVORZUGTER ZUGANG ZU ERSATZTEILEN UND KONTAKT ZU HP SERVICE-EXPERTINNEN UND EXPERTEN

Erhalten Sie schnellen Support mit priorisierter Bereitstellung und Support per Telefon und Chat-Funktion sowie Priorisierung der Warteschlange für Fälle, Außendienst-Einsätze und Ersatzteillieferungen.[6,7]

Schneller IT-Support, wann und wo Sie ihn benötigen

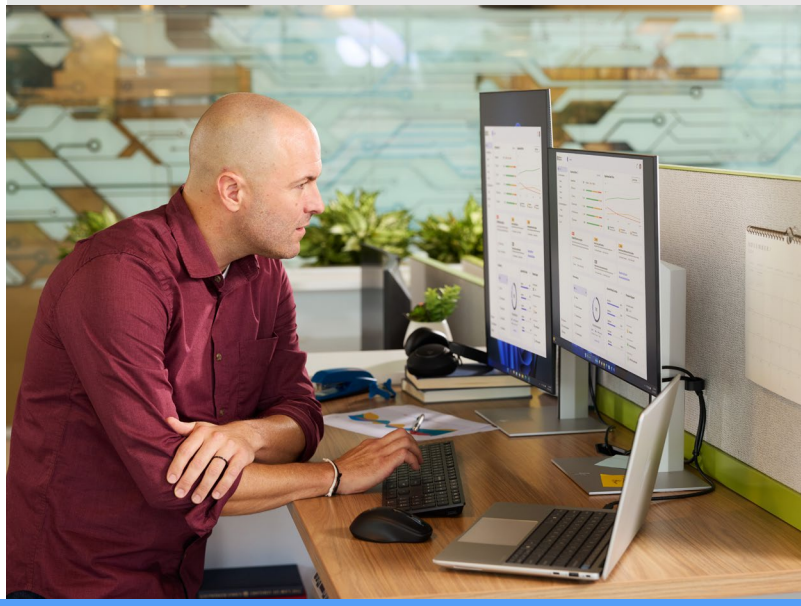
Unterstützen Sie Ihre Belegschaft ortsunabhängig mit Gerätesupport-Services. Der HP Premium+ Support, der auf ausgewählten kommerziellen HP Desktops, Notebooks, Workstations, mobilen Workstations, Chromebooks und RPOS-PCs (Retail Point-of-Sale) verfügbar ist, bietet eine schnelle Behebung von Geräteproblemen bzw. einen schnellen Gerätetausch, auch wenn die Belegschaft geografisch verteilt ist.[1]

Stärken Sie die Produktivität und Zufriedenheit Ihrer Belegschaft mit Folgendem:

- Überwachung des Gerätezustands
- Prädiktive Erkenntnisse[2]
- Benachrichtigungen für die Endanwenderinnen und -anwender sowie automatische Ticketerstellung
- Reaktion bis zum nächsten Werktag
- Remote-Support 24x7
- Vor-Ort-Support durch HP Expertinnen und Experten
- Bevorzugter Zugang zu Ersatzteilen und Kontakt zu HP Service-Expertinnen und Experten
  - Bitte um Rückruf während der Geschäftszeiten[6]
  - Chat außerhalb der Geschäftszeiten[6]
  - Priorisierung der Warteschlange für Fälle[6,7]
  - Ersatzteillieferung nach Priorität[7]
  - Priorisierung von Außendienst-/Vor-Ort-Einsätzen[7]

Immer einen Schritt voraus mit der HP Workforce Experience Platform

Verbessern Sie die Betriebszeit und die Leistung Ihrer HP Geräte mit vorausschauenden Analysen, Erkenntnissen und automatischer Ticketerstellung für Reparaturen – und das alles über den PC-Desktop oder ein zentrales, benutzerfreundliches Dashboard, in dem wichtige Daten von Ihren Endgeräten und Anwendungen zusammenlaufen.



Optionale Add-on-Features[1,3]

Einbehaltung defekter Medien

Behalten Sie bei einem Ausfall Ihrer Speichergeräte die Kontrolle über die defekten Datenträger, sodass Ihre Sicherheitsstandards für den Schutz sensibler Daten gewahrt bleiben.[1,3,4]

Travel Support

Bieten Sie zusätzlichen Gerätesupport für Ihre Mitarbeitenden auf Geschäftsreisen in mehr als 90 Ländern.[1,3]

Schutz bei versehentlichen Schäden

Schützen Sie Ihre Hardware-Investitionen vor unvorhergesehenen Ereignissen. Reparieren oder ersetzen Sie Ihren PC, wenn das Gerät durch versehentliches Fallenlassen, Verschütten von Flüssigkeiten oder elektrische Überspannung zu Schaden kommt.[1,3]

Device Life Extension

Optimieren Sie Ihre IT-Investitionen und reduzieren Sie Ihren CO_2-Fußabdruck, indem Sie die Lebensdauer Ihrer vorhandenen Geräte maximieren.[9]

Akkutausch

Tauschen Sie defekte Akkus (extern oder vor Ort), wenn der beim Kauf vorhandene Originalakku infolge eines Material- oder Verarbeitungsfehlers Schaden genommen hat oder eine verminderte Ladekapazität von unter 50 Prozent aufweist.

Care Pack für Peripheriegeräte

Decken Sie bis zu sechs Peripheriegeräte zusätzlich ab.[10]

Out-of-Band-Diagnose und -Behebung

Der branchenweit fortschrittlichste Remote-Support kann komplexere PC-Probleme, wie Fehler beim Systemstart, erneute Image-Installationen und BIOS-Korrekturen von überall aus erkennen und beheben.[8]

Unterstützen Sie Ihre Belegschaft überall

Wenn Ihre Mitarbeitenden weltweit aktiv sind, muss der PC-Support ihnen folgen. Mit HP Premium+ Support können Sie sich auf technischen Remote-Support und Reparaturen vor Ort verlassen, um mögliche Probleme mit HP Geräten unabhängig vom Standort der Benutzerinnen und Benutzer zu beheben.

Eine automatisierte Überwachung des Gerätezustands, vorausschauende Analysen, bevorzugter Zugang zu Ersatzteilen und HP Service-Expertinnen und -Experten wehren Probleme ab, bevor diese die Produktivität der Mitarbeitenden beeinträchtigen können. Schnelle Gerätereparaturen und Ersatzteile sorgen dafür, dass Ihre Mitarbeitenden und PCs selbst in einem weltweiten hybriden Arbeitsumfeld einsatzbereit bleiben.

Erfahren Sie mehr auf www.hp.com/premium-plus

1. Die Servicelevel und Reaktionszeiten bei HP Care Packs variieren je nach geografischem Standort. Der Service kann ab dem Kaufdatum der Hardware in Anspruch genommen werden. Es gelten möglicherweise bestimmte Beschränkungen. Details finden Sie unter www.hp.com/go/cpc.
2. HP Premium Support (Support vor Ort mit prädiktiver Problemerkennung und Benachrichtigungen, nur für PCs) und HP Premium+ Support (Support vor Ort mit prädiktiver Problemerkennung, Benachrichtigungen und bevorzugtem Zugang, nur für PCs) erfordern einen HP Insights Agent für Windows, Mac und Android für prädiktive Erkenntnisse; herunterladbar unter https://workforceexperience.hp.com/software. Der Agent erfasst Telemetrie- und Analytikdaten in Verbindung mit in die Workforce Experience Platform integrierten Geräten sowie Anwendungen und wird nicht als eigenständiger Service angeboten. Internetzugang ist erforderlich. HP erfüllt die strengen Datenschutzbestimmungen der DSGVO und ist für Informationssicherheit nach ISO27001, ISO27701, ISO27017 sowie SOC2 Typ II zertifiziert.
3. Separat oder als zusätzliche Option erhältlich.
4. Beim Erwerb des Service „Einbehaltung defekter Medien“ werden alle defekten Festplatten gemäß customer.com/requirements einbehalten.
5. Das aktualisierte Hardware-Support-Serviceportfolio ist für ausgewählte kommerzielle HP PCs (Desktops, Notebooks, Workstations, mobile Workstations, Chromebooks und RPOS) verfügbar. Die Hardware-Support-Services sind zum Zeitpunkt des Geräteerwerbs verfügbar. Die Servicelevel und Reaktionszeiten bei HP Care Packs variieren je nach geografischem Standort. Der Service kann ab dem Kaufdatum der Hardware in Anspruch genommen werden. Es gelten möglicherweise bestimmte Beschränkungen. Details finden Sie unter www.hp.com/go/cpc.
6. Erfordert das Erstellen eines Falls über MyHPSupport.com.
7. Beim bevorzugten Support wird im Fall von Ressourcen- oder Teilebeschränkungen eine Platzierung in der Warteschlange vor Garantie- und anderen Transaktionsservicekunden ermöglicht.
8. Die Out-of-Band-Diagnose und -Behebung ist in Nordamerika (einschließlich der Vereinigten Staaten und Kanada) und in den EMEA-Märkten (auf bestimmte Länder beschränkt) als HP Care Pack für ausgewählte kommerzielle HP Plattformen verfügbar, die Intel® vPro®- und Intel® AMT-fähig und zu HP Premium Support (Support vor Ort mit prädiktiver Problemerkennung und Benachrichtigungen, nur für PCs) oder HP Premium+ Support (Support vor Ort mit prädiktiver Problemerkennung, Benachrichtigungen und bevorzugtem Zugang, nur für PCs) berechtigt sind. Die Servicelevel und Reaktionszeiten bei HP Care Packs variieren je nach geografischem Standort. Der Service kann ab dem Kaufdatum der Hardware in Anspruch genommen werden. Es gelten möglicherweise bestimmte Beschränkungen. Details finden Sie unter www.hp.com/go/cpc.
9. Der Service HP Device Life Extension ist für kommerzielle PCs von HP verfügbar. Von HP zertifizierte Partnerunternehmen führen auf ihnen Funktionsdiagnosen, Datenlöschungen, eine Innen- und Außenreinigung, eine Verbesserung der Geräteleistung, eine erneute Image-Installation sowie Plattform-Updates durch.
10. Der Service ist auf kommerziellen Desktop-PCs, Workstations, mobilen Workstations und ausgewählten Notebooks verfügbar.
11. Die Workforce Experience Platform wird voraussichtlich in einer zukünftigen Version in verschiedenen Stufen und mit optionalen Add-on-Lösungen verfügbar sein. Sie ist für kommerzielle Kundinnen und Kunden bestimmt und einige Features und Funktionen erfordern möglicherweise den Erwerb zusätzlicher HP Services und/oder kommerzieller Hardware, die den HP Insights Agent für Windows, Mac und Android unterstützt. Es können Aktivierungsanforderungen und Einschränkungen gelten. Für ausgewählte HP Lösungen ist ein HP Insights Agent für Windows, Mac und Android erforderlich, der unter https://workforceexperience.hp.com/ software zum Download zur Verfügung steht. Die vollständigen Systemanforderungen sowie alle Services, die den Agent erfordern, finden Sie unter https://workforceexperience.hp.com/requirements. Der Agent erfasst Telemetrie- und Analytikdaten in Verbindung mit in die Workforce Experience Platform integrierten Geräten sowie Anwendungen und wird nicht als eigenständiger Service angeboten. Ein Internetzugang mit Verbindung zur Workforce Experience Platform ist erforderlich. HP erfüllt die strengen Datenschutzbestimmungen der DSGVO und ist für Informationssicherheit nach ISO27001, ISO27701, ISO27017 sowie SOC2 Typ II zertifiziert.

HP Services unterliegen den für den jeweiligen Service geltenden HP Geschäftsbedingungen. Diese sind entweder angegeben oder werden der Kundin/dem Kunden zum Zeitpunkt des Erwerbs mitgeteilt. Die Kundin/der Kunde kann gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen. Diese Ansprüche bleiben durch die HP Servicebedingungen oder die HP Herstellergarantie Ihres HP Produkts unberührt.

© Copyright 2024 HP Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Neben der gesetzlichen Gewährleistung gilt für HP Produkte und Services ausschließlich die Herstellergarantie, die in den Garantieerklärungen für die jeweiligen Produkte und Services explizit genannt wird. Aus den Informationen in diesem Dokument ergeben sich keinerlei zusätzliche Gewährleistungsansprüche. HP haftet nicht für technische bzw. redaktionelle Fehler oder fehlende Informationen.

4AAA7-4930DEDE, Dezember 2024