

Assistance PC permanente pour une organisation hybride dispersée

Identifier, prévenir et résoudre les problèmes d'appareils des collaborateurs



Lorsque les PC ne fonctionnent pas, vos équipes ne travaillent plus

Garder vos collaborateurs connectés, productifs et sécurisés dans un environnement de travail hybride n'est pas une mince affaire. Un service d'assistance aux équipes travaillant en mode hybride peut vous aider.

L'assistance HP Premium+⁵ (détection prédictive et alertes avec accès privilégié) exploite la télémétrie propulsée par la plateforme HP Workforce Experience Platform¹¹ pour surveiller de manière proactive l'état des appareils. Les informations prédictives² et les demandes d'assistance automatisées permettent de résoudre les problèmes d'appareils avant qu'une panne n'entraîne une interruption de l'activité.

L'assistance HP Premium+ est proposée avec certains PC professionnels HP, fixes et portables, les Chromebook et les systèmes de points de vente au détail (RPOS).

SERVICE D'ASSISTANCE HP PREMIUM+

Gardez vos équipes et vos PC opérationnels grâce à des informations prédictives qui vous aident à anticiper les interruptions d'activité^{1,2}.

RÉDUCTION DES INTERRUPTIONS

Vos collaborateurs restent opérationnels aussi bien au bureau qu'en déplacement. Le service d'assistance HP Premium+ accélère le diagnostic et la résolution des problèmes, les équipes peuvent par conséquent reprendre le travail rapidement.

RÉSOLUTION RAPIDE DES PROBLÈMES

Évitez les ralentissements de productivité grâce à une surveillance qui identifie les problèmes de manière proactive et automatise l'assistance pour programmer les réparations à votre convenance.

ACCÈS PRIORITAIRE AUX PIÈCES DE RECHANGE ET AUX EXPERTS HP

Bénéficiez d'une assistance rapide qui vous donne un accès prioritaire à chaque étape : livraison, assistance par téléphone et par chat, file des dossiers en attente, transfert sur site et pièces de rechange^{6,7}.

Une assistance informatique rapide, quand et où vous en avez besoin

Maintenez l'engagement des collaborateurs grâce à des services d'assistance sur les appareils, où qu'ils soient. Disponible sur certains PC fixes, PC portables, stations de travail, stations de travail mobiles, Chromebook et systèmes de vente au détail (RPOS), l'assistance HP Premium+ permet de réparer et de remplacer rapidement les appareils, même au sein d'équipes géographiquement dispersées¹.

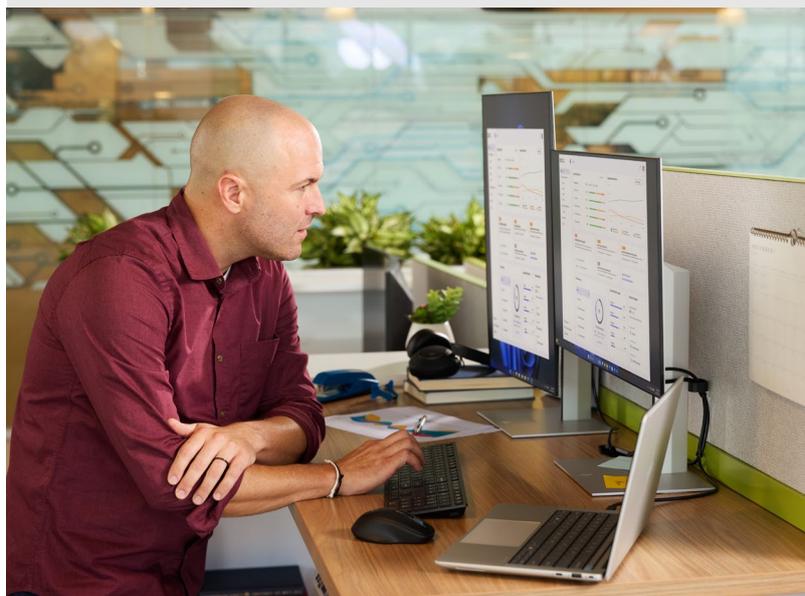
Voici comment aider vos collaborateurs à rester productifs et satisfaits :

- Surveillance de l'état de santé des appareils
- Informations prédictives²
- Alertes pour les utilisateurs finaux et assistance automatisée
- Intervention le jour ouvré suivant
- Assistance à distance 24 h/24 et 7 j/7
- Assistance sur site par un expert HP
- **ACCÈS PRIORITAIRE AUX PIÈCES DE RECHANGE ET AUX EXPERTS HP**
 - Se faire rappeler pendant les heures ouvrables habituelles⁶
 - Discussion en ligne (chat) en dehors des heures ouvrables habituelles⁶
 - Priorité dans la file des dossiers en attente^{6,7}
 - Gestion prioritaire des pièces de rechange⁷
 - Priorité pour le service d'intervention ou de transfert sur site⁷



Gardez une longueur d'avance avec la plateforme HP Workforce Experience Platform

Améliorez le temps de fonctionnement et les performances de vos appareils HP grâce aux analyses prédictives, aux aperçus et le suivi automatique des dossiers de réparation, le tout à partir d'un PC fixe ou du tableau de bord unique, facile à utiliser, qui regroupe les données essentielles de vos applications et de vos terminaux.



Caractéristiques complémentaires en option^{1,3}



Conservation des supports défectueux

Lorsque les dispositifs de stockage tombent en panne, gardez le contrôle du support défectueux de manière à respecter vos normes de sécurité et de protection de vos données sensibles^{1, 3, 4}.



Assistance pendant les déplacements

Offrez une assistance matérielle supplémentaire à vos collaborateurs lorsqu'ils sont en déplacement professionnel, dans plus de 90 pays^{1, 3}.



Protection contre les dommages accidentels

Protégez vos matériels contre les événements imprévus. Faites réparer ou remplacer votre PC en cas de chute accidentelle, de déversement ou de surtension^{1, 3}.



Extension de la durée de vie des appareils

Optimisez vos investissements informatiques et réduisez votre impact carbone en maximisant la durée de vie de vos appareils⁹.



Remplacement de la batterie

Remplacement des batteries défectueuses (hors site ou sur site) si la batterie achetée à l'origine présente une défaillance résultant d'un défaut de matériel ou de fabrication ou si sa capacité de charge est inférieure à 50 %.



HP Care Pack pour les périphériques

Ajoutez une couverture supplémentaire pour jusqu'à six périphériques¹⁰.



Service de diagnostic et de réparation hors bande

Le service d'assistance à distance le plus évolué du secteur, conçu pour diagnostiquer et résoudre à distance les problèmes informatiques plus complexes, tels que les problèmes de démarrage, la restauration de l'image système et les correctifs du BIOS, où qu'ils soient⁸.

Soutenir les équipes, où qu'elles travaillent

Lorsque vos collaborateurs sont partout, votre assistance PC doit l'être aussi. Avec l'assistance HP Premium+, vous bénéficiez d'une assistance technique à distance et d'une réparation sur site qui résout les problèmes des appareils HP, où et quand les utilisateurs ont besoin d'aide.

La surveillance automatisée de l'état des appareils, l'analyse prédictive, l'accès privilégié aux pièces de rechange et aux experts HP permettent de prévenir les problèmes avant qu'ils n'affectent la productivité de vos équipes. La réparation et le remplacement rapides des appareils permettent à vos collaborateurs hybrides et à vos PC de rester opérationnels, où qu'ils soient.

Pour en savoir plus, consultez www.hp.com/premium-plus



1. Les délais d'intervention et les niveaux des services HP Care Pack peuvent varier en fonction du pays. Le service prend effet à la date d'achat du matériel. Certaines conditions et restrictions s'appliquent. Pour plus de précisions, consultez le site www.hp.com/go/cpc.
2. L'assistance HP Premium (assistance sur site avec détection prédictive des problèmes et alertes pour les PC uniquement) et l'assistance HP Premium+ (assistance sur site avec détection prédictive des problèmes, alertes et accès privilégié pour les PC uniquement) nécessitent un agent HP Insights pour Windows, Mac et Android pour obtenir les informations prédictives. L'agent est disponible au téléchargement à l'adresse <https://workforceexperience.hp.com/software>. L'agent recueille des données télémétriques et analytiques sur les appareils et les applications qui s'intègrent à la plateforme Workforce Experience Platform et n'est pas vendu en tant que service autonome. Accès Internet requis. HP applique les réglementations de confidentialité du RGPD les plus strictes et la plateforme est certifiée ISO 27001, ISO 27701, ISO 27017 et SOC2 Type2 pour la sécurité des informations.
3. Vendu séparément ou en option.
4. Si le service de conservation des supports défectueux est acheté, les lecteurs défectueux seront conservés par le client.
5. La nouvelle gamme de services d'assistance matérielle est disponible pour certains PC professionnels HP (PC fixes, PC portables, stations de travail, stations de travail mobiles, Chromebook et systèmes de points de vente au détail [RPOS]). Les services d'assistance matérielle sont disponibles au moment de l'achat de l'appareil. Les délais d'intervention et les niveaux des services HP Care Pack peuvent varier en fonction du pays. Le service prend effet à la date d'achat du matériel. Certaines conditions et restrictions s'appliquent. Pour en savoir plus, consultez le site www.hp.com/go/cpc.
6. Un dossier doit être obligatoirement créé via MyHPSupport.com.
7. Les clients qui ont souscrit le service d'assistance prioritaire se voient accorder la priorité par rapport à ceux demandant une prise en charge au titre de la garantie et à ceux ayant acheté d'autres services transactionnels lorsque le stock de pièces de rechange est limité ou en cas d'absence de techniciens disponibles.
8. Le service de diagnostic et de réparation hors bande est disponible en Amérique du Nord (qui comprend les États-Unis et le Canada) et dans les marchés EMOA (limités à certains pays) en tant que HP Care Pack pour certaines plateformes professionnelles HP compatibles avec Intel® vPro™ et Intel® AMT et bénéficiant de l'assistance HP Essential (assistance sur site avec des informations facultatives sur l'état des PC uniquement), de l'assistance HP Premium (assistance sur site avec détection prédictive des problèmes et alertes pour les PC uniquement) ou de l'assistance HP Premium+ (assistance sur site avec détection prédictive des problèmes, alertes et accès privilégiés pour les PC uniquement). Les délais d'intervention et les niveaux des services HP Care Pack peuvent varier en fonction du pays. Le service prend effet à la date d'achat du matériel. Certaines conditions et restrictions s'appliquent. Pour plus de précisions, consultez le site www.hp.com/go/cpc.
9. Le service d'extension de la durée de vie des appareils HP Device Life Extension est réservé aux PC professionnels HP. Des partenaires certifiés HP effectuent des diagnostics fonctionnels, la suppression des données, le nettoyage intérieur et extérieur, l'amélioration des performances de l'appareil, la réinstallation et la mise à jour de la plateforme.
10. Service disponible sur les PC fixes, les stations de travail, les stations de travail mobiles et certains PC portables professionnels.
11. La plateforme HP Workforce Experience Platform est prévue d'être disponible dans une prochaine version, avec différents niveaux et des solutions complémentaires en option. La plateforme HP Workforce Experience Platform est destinée aux clients professionnels. Certaines caractéristiques et capacités peuvent nécessiter l'achat supplémentaire de services HP ou de matériel professionnel en mesure de prendre en charge l'agent HP Insights pour Windows, Mac et Android. Une activation et des restrictions peuvent s'appliquer. Certaines solutions HP requièrent un agent HP Insights pour Windows, Mac et Android, disponible au téléchargement à l'adresse <https://workforceexperience.hp.com/software>. Pour connaître la configuration complète du système et les services qui nécessitent l'agent, veuillez consulter le site : <https://workforceexperience.hp.com/requirements>. L'agent recueille des données télémétriques et analytiques sur les appareils et les applications qui s'intègrent à la plateforme Workforce Experience Platform et n'est pas vendu en tant que service autonome. Un accès à Internet avec une connexion à HP Workforce Experience Platform est nécessaire. HP respecte les règles strictes du RGPD en matière de confidentialité. HP est certifiée ISO 27001, ISO 27701, ISO 27017 et SOC2 Type2 pour la sécurité de l'information.

Les services HP sont régis par les conditions générales HP applicables au service considéré ou indiquées au client au moment de l'achat. La législation locale en vigueur peut octroyer des droits statutaires supplémentaires au client. Ces droits ne sont en aucune façon affectés par les conditions générales de service HP, ni par la garantie limitée HP fournie avec votre appareil HP.

© Copyright 2024 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties accordées quant aux produits et services HP sont celles énoncées dans les déclarations de garantie expresses fournies avec les produits et services en question. Aucun élément du présent document ne peut être interprété comme constituant une garantie supplémentaire. HP décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions techniques ou rédactionnelles contenues dans le présent document.

4AAA7-4930FRFR, décembre 2024