

Broschüre

Gemeinsam Mehrwert schaffen

HP Services für Benutzer von PC-, Imaging- und
Drucklösungen in Kleinunternehmen



Inhalt

4 Einleitung

5 PC-Services für einen effizienten Geschäftsbetrieb

HP Care Pack Services – für jede Situation der richtige Support
HP Care Pack Services – wichtige Vorteile für Kleinunternehmen
HP Care Pack Services für PCs auf einen Blick

6 PC-Serviceoptionen und ihre Vorteile

Next Business Day/Standard Response Time
Pick Up and Return/Return to Depot (Abhol- und Lieferservice)
Travel Coverage (Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag auf Reisen)
Accidental Damage Protection
Tracking and Recovery Services
HP Premium Care

10 HP Deployment Services

Value-added Logistics Services
Installation Services
Decommission Services

13 HP Configuration Services

Imaging and Application Services
Custom System Setting Services
Integration and Packaging Services

17 Druckservices mit entscheidenden Wettbewerbsvorteilen

HP – Ihr Experte für Druck- und Imaging-Lösungen
Wir sind für Sie da – egal wann, egal wo
HP Care Pack Services für Drucklösungen auf einen Blick

19 Die Vorteile unserer Druckservices

Next Business Day Onsite
Next Business Day Onsite Exchange
Next Business Day Exchange
Next Business Day including HP Maintenance Kits Replacement Service
Same day Onsite
Offsite Return Services
Installation Service with Network Setup

21 HP Post Warranty Services für PC und Print

HP Post Warranty Services
HP Defective Media Retention
HP Priority Services

23 Initial Troubleshooting Process

Geschäftsbetrieb mit maximaler Effizienz

Wir bei HP wissen, dass in der heutigen Geschäftswelt jede Minute kostbar bzw. Technologie eine wichtige Voraussetzung für den geschäftlichen Erfolg ist. Unsere umfassenden HP Care Pack Services garantieren optimale Betriebszeiten für Ihre PCs und Drucker und damit eine kontinuierlich hohe Produktivität Ihrer Mitarbeiter.

Diese optionalen Serviceerweiterungen für HP Hardware und Software und der proaktive Support gewährleisten Ihre Produkte auch über den normalen Garantiefumfang hinaus und ermöglichen die schnelle Wiederaufnahme des Betriebs, Steigerung der Effizienz und Beschränkung der Ausfallzeiten auf ein Mindestmass.

Egal, wie gross Ihr Unternehmen ist und in welcher Branche Sie tätig sind, wir sorgen dafür, dass Sie lange Freude an Ihrer HP Technologie haben. Und selbst wenn es einmal zu einem Geräteversagen kommt, garantieren wir mit unserem prompten Service, dass Ihre PCs und Drucker so schnell wie möglich wieder auf Hochtouren laufen.

Heute gilt mehr denn je: Zeit ist Geld! Setzen Sie deshalb auf die HP Care Pack Services mit ihrem massgeschneiderten Support für eine effiziente Nutzung Ihrer Technologie bzw. die Gewährleistung Ihrer geschäftlichen Rentabilität.

PC-Services für einen effizienten Geschäftsbetrieb

HP Care Pack Services – für jede Situation der richtige Support

IT-Verwaltung, Wartung und Reparaturen sowie der allgemeine technische Support verschlingen enorm viel Zeit und Kosten. Die HP Care Pack Services nehmen Ihnen diese Bürde ab und gewährleisten optimale Betriebszeiten, damit Sie sich auf die wirklich wichtigen Aspekte Ihres Geschäfts konzentrieren können.

Von Return to Depot über Travel Coverage und Data Recovery bis hin zum Onsite-Support bieten wir genau die Services, mit denen Sie Risiken mindern und die Produktivität steigern können. Egal, welchen Herausforderungen Sie sich im Zusammenhang mit Ihrer Ausrüstung auch ausgesetzt sehen, unsere Experten haben für alles eine Lösung parat.

HP Care Pack Services – wichtige Vorteile für Kleinunternehmen

Schutz von Investitionen. HP bietet Endbenutzern eine grosse Bandbreite an Service-Level-Erweiterungen mit technischem Support bis zu 5 Jahren zur Behebung aller erdenklichen Hardware-Probleme.

Kontinuierlicher Geschäftsbetrieb. Mit unseren Data Security und Recovery Services schützen Sie die Notebooks Ihrer Aussendienstler, verringern das Diebstahlrisiko und schonen gleichzeitig Ihre Nerven.

Steigern der Mitarbeiterproduktivität. Sichern Sie sich Next Day oder Same Day Onsite-Support auf der ganzen Welt mit schnellen Reparaturzeiten für geschäftskritische Systeme.

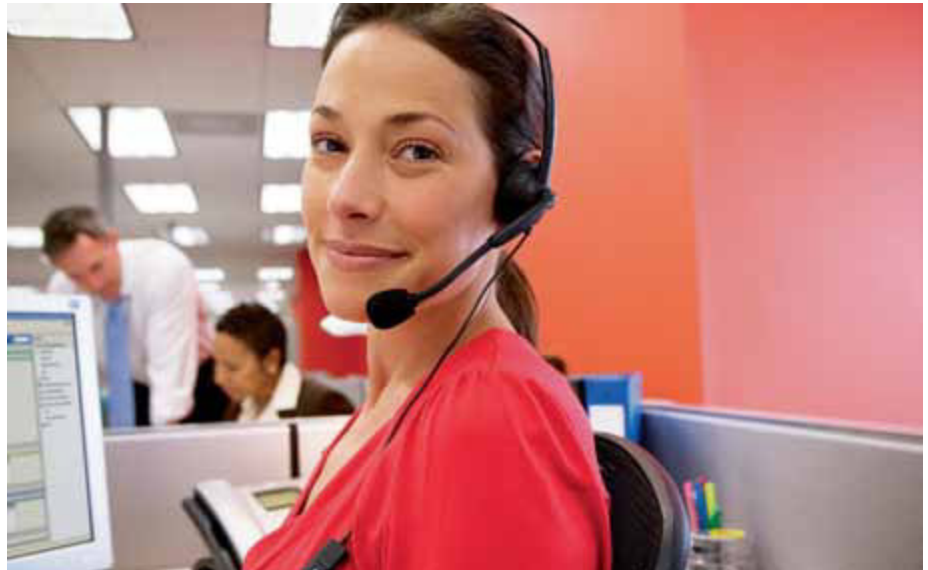
Eliminieren unerwarteter Kosten. Vermeiden Sie zusätzliche Reparatur- oder Neuanschaffungskosten aufgrund von defekter Hardware oder Unfallschäden, inklusive Herunterfallen und verschütteten Flüssigkeiten.

HP Care Pack Services für PCs auf einen Blick

HP Care Pack Serviceoptionen nach Hardware-Kategorie für Ihr Unternehmen

Service Level*	Notebook	Desktop	Workstation	POS (Einzelhandel)	Thin Client	Monitor
Pick Up and Return/ Return to Depot (Abhol- und Lieferservice)	✓	✓	✓	✓	✓	
Next Business Day Onsite/ Standard Response Time (Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Travel Coverage (Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag auf Reisen)	✓					
HP Post Warranty Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tracking and Recovery Services	✓	✓	✓			
Accidental Damage Protection (ADP Unfallschutz)	✓	✓	✓	✓		
Defective Media Retention (DMR «Behalten Sie Ihre Festplatte»)	✓	✓	✓	✓	✓	
HP Premium Care	✓	✓				
HP Security Tagging Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓
HP Asset Tagging Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓

*Services können je nach Region, Plattform und Land variieren.



PC-Serviceoptionen und ihre Vorteile

Wäre das etwas für Sie?

- 1 Besitzen Sie einen Serviceplan, bei dem Ihre Hardware am nächsten Werktag (NBD, Next Business Day) repariert/ersetzt wird?
- 2 Wie lautet Ihre aktuelle Strategie zur Reduzierung der Ausfallzeiten Ihrer Hardware?
- 3 Wie sieht Ihre Kostenkontrolle/-planung über die Lebensdauer Ihrer Ausrüstung aus?

Wäre das etwas für Sie?

- 1 Wussten Sie, dass Ihre Hardware die Garantiezeit generell überdauert?
- 2 Wussten Sie, dass Sie mit einem optionalen HP Care Pack mehr als nur die Kosten für Reparaturen nach Ablauf der Garantie einsparen können?

Next Business Day Onsite/Standard Response Time

Wenn ein Problem nicht sofort per Remote-Eingriff behoben werden kann, entsenden wir am nächsten Werktag einen HP Servicetechniker zwecks Reparatur an Ihren Standort, und zwar innerhalb des jeweiligen Zeitfensters. Die Service Level-Verfügbarkeit kann je nach Region variieren.

Zeitfenster

9 Std. x 5 T. – 08:00 – 17:00 Uhr, Montag bis Freitag, ausser feiertags

Dieser Service bietet:

- Eine Verringerung der Ausfallzeiten für Geräte mit technischen Problemen
- Eine gesteigerte Verfügbarkeit Ihrer PCs und damit eine Verbesserung Ihrer geschäftlichen Produktivität

Serviceoptionen für eine erweiterte Gewährleistung

Accidental Damage Protection (ADP Unfallschutz)
Defective Media Retention
Tracking and Recovery Services

Pick Up and Return/Return to Depot

Mit diesem Service und dem erweiterten Produktschutz von HP (bis zu fünf Jahre) sichern Sie Ihre Geschäftsfähigkeit und vermeiden unnötige Kosten durch Produktdefekte nach Ablauf der Standardgarantie. Die Servicelevelverfügbarkeit kann je nach Region variieren.

Dieser Service bietet:

- Eine optimale Verwaltung des Produkt-Lebenszyklus nach Ihren geschäftlichen Anforderungen
- HP Produktsupport durch geschulte und qualifizierte Mitarbeiter
- Eine vollständige Budgetplanung/-kontrolle für den Support Ihrer PCs über die gesamte Lebensdauer

Serviceoptionen für eine erweiterte Gewährleistung

Accidental Damage Protection
Defective Media Retention
Tracking and Recovery Services (für Mobilgeräte)

Wäre das etwas für Sie?

- 1 Beschäftigen Sie Vielreisende?
- 2 Stellen Sie sich vor, Sie haben am nächsten Tag einen Termin für ein Verkaufsgespräch und bei der Ankunft am Flughafen bootet Ihr Laptop nicht. Diese Situation kann Ihre Geschäftsreise komplett ruinieren.

Wäre das etwas für Sie?

- 1 Wussten Sie, dass sich die jährlichen Kosten für Unfallschäden weltweit auf 1 Milliarde USD belaufen und bis zu 18% aller Notebooks bei Unfällen beschädigt werden?
- 2 Wie lautet Ihre aktuelle Strategie für die Reparatur/den Austausch von Hardware bzw. Systemen, die bei einem Unfall beschädigt wurden?
- 3 Wussten Sie, dass die Kosten für einen Produktivitätsverlust bzw. die Reparatur/ den Austausch von Hardware aufgrund von Unfällen extrem hoch sein können?
- 4 Wussten Sie, dass versehentliche Beschädigungen von Hardware am Arbeitsplatz sehr häufig vorkommen?
- 5 Wussten Sie, dass der Austausch eines Notebook-Displays extrem teuer ist?

Travel Coverage¹

Diese Option gewährleistet Rundumschutz für Notebooks auf Reisen, und zwar mit Telefon- und Onsite-Support in der Landessprache bzw. Englisch. Wenn ein Problem nicht sofort vom lokalen Remote-Support behoben werden kann, entsenden wir am nächsten Werktag einen autorisierten HP Servicetechniker an Ihren Standort.

Weitere Infos zu den Garantieleistungen für die jeweiligen Länder finden Sie unter: hp.com/services/travel

Dieser Service bietet:

- Schnelle Reparaturen von Notebooks auf Geschäftsreisen
- Die Vermeidung der mühsamen Suche nach dem Reparaturzentrum des jeweiligen Landes sowie des Zeit-/Kostenaufwands für die Anreise
- Telefonischen Support in der Landessprache bzw. Englisch

Servicevorteile

- HP Hardware-Support, wenn Sie auf Reisen sind
- Bequemer Vor-Ort-Support, sofern verfügbar
- Zuverlässige Reaktionszeiten
- Multinationale geografische Abdeckung

Serviceüberblick

- Abdeckung für Reisen: Serviceverfügbarkeit in mehr als 80 Ländern
- Remote-Problemdiagnose und Support
- Hardware-Support vor Ort
- Teile und Materialien inbegriffen
- Standard-Geschäftszeiten, Servicefenster für normale Geschäftstage
- Vor-Ort-Service am nächsten Geschäftstag, sofern lokal verfügbar
- Ausschliessliche Abdeckung von Notebooks (optional)
- Serviceoption zur Einbehaltung defekter Datenträger (nur für entsprechende Produkte)
- Verfügbare Serviceoption zum Schutz vor versehentlicher Beschädigung

Accidental Damage Protection¹ (ADP Unfallschutz)

Mit diesem Service vermeiden Sie Reparatur-/Ersatzkosten durch Unfälle wie Herunterfallen, verschüttete Flüssigkeiten und Überspannungen, die beim normalen Gebrauch von PC-Produkten vorkommen können. Durch den Service abgedeckt sind Schäden an LCD-Displays und Teilen.

Dieser Service bietet:

- Die Vermeidung von Reparatur-/Neuanschaffungskosten für bei einem Unfall beschädigte HP Produkte
- Zusätzlichen Schutz gegen unbeabsichtigte Schäden bei hoch gefährdeten HP Produkten, die von Aussendienstlern oder Vielreisenden benutzt werden
- Die umgehende Wiederherstellung der Geschäftskontinuität nach einem Unfall
- Alle Vorteile der HP Care Pack Infrastruktur per einmaliger Zahlung

Zusammen mit anderen HP Care Pack Services zu erwerben.

Wichtige Merkmale

- Inklusive Teile und Arbeit
- Abdeckung bis zu 5 Jahre
- Gültig während der normalen Geschäftszeiten
- Remote-Diagnose und -Support
- Verfügbar mit verschiedenen Service Levels

Geschäftliche Vorteile

- Betriebszeit optimieren
- Produktivität steigern
- PC-Lebensdauer verlängern
- Unvorhergesehene Kosten minimieren

Wäre das etwas für Sie?

- 1 Besitzen Sie für den Fall eines Diebstahls einen Serviceplan für die Lokalisierung/Wiederbeschaffung gestohlener Geräte?
- 2 Benötigen Sie einen Service für die Verwaltung sensibler Daten, mit dem Sie von überall her Inhalte von fehlenden/gestohlenen Geräten löschen können?
- 3 Müssen Sie Ihre Daten mit verschlüsselten Dateisystemen schützen?
- 4 Besitzen Sie einen Serviceplan für die Verwaltung von IT-Anlagen über ein einzelnes Online-Portal?

Ob Reparatur oder Austausch – HP ist für Sie da¹

Moderne Notebooks sind äusserst robust – manche HP Modelle erfüllen sogar die US-Militärnorm –, aber bei Unfällen lassen sich Restrisiken nie ganz ausschliessen. Ein umgekippter Kaffeebecher oder eine unfreiwillige Stolpereinlage und schon sind Mainboard oder LCD-Display ruiniert. Und so was kann teuer werden.

Mit der HP Accidental Damage Protection sind Sie jedoch gegen solche Unwägbarkeiten bestens geschützt, denn Ihr Gerät wird vom Originalhersteller zuverlässig repariert bzw. ersetzt. Wir übernehmen dabei nicht nur alle Kosten für Teile, Versand, Reparatur oder Austausch (wie notwendig), sondern bieten dazu auch noch einen Telefonsupport.

Erhältlich ist dieses Paket im Rahmen der Servicelevels «Pick Up and Return» (Standard), «Next Business Day Onsite», «Next Business Day Exchange» und sogar «Next Business Day Hardware Support for Travelers» (für Geschäftsreisende).

Sorgenfreiheit – standardmässig¹

Die HP Accidental Damage Protection ist das perfekte Add-on für alle standardmässigen oder erweiterten Produktgarantien von HP. Folgendes ist enthalten:

- Schutz gegen Herunterfallen, Verschütten, Stromschläge und zufällige Schäden
- Teile und Arbeitskosten plus Telefonsupport durch einen zertifizierten HP Vertreter
- Bequemer Haus-zu-Haus-Service (Abholung/Rücksendung) oder optional Next Business Day Onsite Service
- Bewährte Reparatur- und Serviceleistungen vom Originalhersteller Ihres Geräts

Mit anderen Worten, Sie sind jetzt nicht nur gegen Hardware-Defekte und Verarbeitungsfehler, sondern auch gegen Unfälle rundum geschützt.

Darin sind allerdings nicht eingeschlossen: kosmetische Schäden, Diebstahl, Verlust, normaler Verschleiss, Verbrauchsartikel, vorsätzliche Beschädigung, Feuer, Schäden durch Autounfall und andere von HP spezifizierte Ausnahmen.

Erfahren Sie mehr unter:
hp.com/go/carepack

Tracking and Recovery Services¹

Dieser Absolute Computrace^{®2} Service ist eine mehrschichtige Sicherheitslösung, der Organisationen in Sachen Compliance, Datenschutz, Wiederbeschaffung gestohlener Computer und Asset Tracking unterstützt.

Dieser Service bietet:

- Die einfache Einhaltung regulatorischer Vorschriften
- Eine Minderung des Verlust-/Diebstahlrisikos bzw. die Einschränkung von Asset Drifting
- Schutz für sensible Daten z. B. durch die Erstellung verschlüsselter Dateisysteme
- Die Optimierung von Bestandsführung sowie Auditing-Prozessen

Serviceoptionen für eine erweiterte Gewährleistung

Alle weiteren PC-Services.

Wichtige Merkmale

- Online-Verlustmeldung des/der Notebooks
- Lokalisierung bei Aufbau einer Internet-Verbindung
- Ggf. Datenlöschung per Fernzugriff
- Übertragung von Standortdetails an örtliche Strafverfolgungsbehörden

Geschäftliche Vorteile

- Sehr gute Chancen auf eine Wiederbeschaffung
- Geringeres Risiko eines Datenverlusts
- Einhaltung rechtlicher/regulatorischer Vorschriften
- Geringere Folgeschäden durch unvermeidbare Laptopverluste

Wäre das etwas für Sie?

- 1 Verfügen Sie über dedizierten IT-Support?
- 2 Sind Sie ausserhalb der normalen Geschäftszeiten tätig?
- 3 Besitzen Sie einen effizienten Serviceplan für einen schnellen Onsite- bzw. umfassenden Remote-Support für Ihre Hardware? Erfüllt die Servicequalität Ihre Anforderungen?

Schutz für Daten und Geräte

Sie möchten mobile Daten schützen und Ihre Chance auf eine Wiederbeschaffung verlorener/gestohlener Assets erhöhen? Kein Problem! Der HP Tracking and Recovery Service spart nicht nur Kosten, sondern schützt Sie auch vor teuren Gerichtsverfahren, Geldbussen, regulatorischen Prüfungen und öffentlicher Kritik sowie den berufsschädigenden Folgen einer Offenlegung sensibler Informationen.

IT-Administratoren können damit gestohlene Laptops lokalisieren/wiederbeschaffen, vertrauliche Daten per Fernzugriff löschen, nicht autorisierte Software oder fehlende Hardware erkennen und die Einhaltung regulatorischer Vorschriften gewährleisten.

Lokalisieren. Wiederbeschaffen. Löschen.

Gegen einen Laptopdiebstahl bzw. -verlust kann man so gut wie nichts machen, gegen Datenverlust schon. Und wenn man die Möglichkeit hat, verlorene PCs wiederzubeschaffen, warum sie dann nicht nutzen?

Mit dem HP Tracking and Recovery Service können Sie fehlende Geräte melden/lokalisieren und so Ihre Chancen auf eine Wiederbeschaffung durch örtliche Strafverfolgungsbehörden verbessern. Auf Wunsch lassen sich sensible Daten sogar per Fernzugriff von Ihrem Gerät löschen.

HP Premium Care¹

Mit diesem Service sichern Sie sich Onsite-Support für Hardware-Reparaturen in einem erweiterten Zeitfenster (13 Std. x 6 T.).

Zeitfenster

9 Std. x 5 T., 08:00 – 17:00 Uhr, Montag bis Freitag, ausser feiertags

13 Std. x 6 T., 08:00 – 21:00 Uhr, Montag bis Samstag, ausser feiertags

Dieser Service bietet:

- Eine gesteigerte Verfügbarkeit Ihrer PCs und damit eine Verbesserung Ihrer geschäftlichen Produktivität
- Die Erweiterung des aktuellen Service-Zeitfensters für Ihre Produkte
- Die Sicherung Ihrer geschäftlichen Kontinuität per Prioritätstelefonsupport durch bestens geschulte Techniker inklusive Unterstützung für Drittanbieter-Software

Serviceoptionen für eine erweiterte Gewährleistung

Accidental Damage Protection (verfügbar für Notebooks)

Defective Media Retention (verfügbar für Desktop-Produkte)

Melden Sie sich noch heute an:

hp.com/go/getupdated



HP Deployment Services

Value-added Logistics Services

Stellen Sie HP Hardware ohne Unterbrechung des laufenden Betriebs bereit.

Vorteile des Service

- Lieferung von PC-Assets an interne Standorte
- Optionen für Sammellieferservices und angepasste Services
- Abfallentsorgung und sonstige Spezialanforderungen

Gute Gründe für HP

Indem Sie Ihre HP Hardwarebestellung mit HP Value-added Logistics Services ergänzen, können Sie sicherstellen, dass die Lieferung der Geräte nach Ihren Vorgaben erfolgt. HP Configuration und Deployment Services ermöglichen Ihnen die Zusammenarbeit mit einem einzigen, weltweit agierenden End-to-End-Partner, der sich um alle Konfigurations- und Bereitstellungsanforderungen kümmert.

Lieferung der neuen Hardware wann, wo und wie Sie es wünschen

Mit HP Value-added Logistics Services können Sie HP Hardware nach eigenen Massstäben bereitstellen. Sie wählen den Tag – auch einen Tag ausserhalb der Standardgeschäftstage – für die Lieferung aus und HP übernimmt den Rest.

HP Value-Added Logistic Services sind für Kunden verfügbar, die HP Hardware bestellen. Diese Services können zusammen mit HP Installation Services und HP Decommission Services bestellt werden. HP stellt die folgenden Logistikservices bereit:

- HP Inside Delivery Service: umfasst die Lieferung der Einheiten an die von einem Kunden benannte oder angegebene Arbeitsumgebung (Büro, Labor oder sonstiger Raum).
- HP Unpacking & Waste Removal Service: umfasst das Auspacken aller HP Produkte, die an den Standort des Kunden geliefert wurden, sowie die Entsorgung des dabei anfallenden Abfalls. HP vergleicht die gelieferten Elemente mit der Versandliste, packt alle gelieferten Produkte aus und entsorgt das Verpackungsmaterial an einem festgelegten Ort am Kundenstandort.
- HP Consolidated Delivery Service: umfasst die Zusammenstellung aller Produkte aus einer einzigen Bestellung und deren gleichzeitige Lieferung an den von Ihnen angegebenen Ort. An den Kundenstandort erfolgt eine einzige Lieferung aller Produkte, die von unterschiedlichen HP Fertigungsstandorten stammen.
- HP Customized Pallet Service: ermöglicht die Palettierung von Lieferungen entsprechend den Gegebenheiten an Ihrem Standort (z. B. begrenzte Höhe oder Typ der Palette). Sie können zwischen Industriepaletten (100 x 120 cm) und Europaletten (80 x 120 cm) oder einer Palettengrösse wählen, die auf eine festgelegte Höhe abgestimmt ist.
- HP Special Equipment and Requests Service: umfasst Ausstattungslösungen und/oder Beratung mit einer Standortüberprüfung vor der Lieferung, wenn an einem Lieferstandort Spezialanforderungen bestehen. Dazu zählen Spezialgeräte, um HP Produkte vom Entlade- punkt des Lastwagens zum Kundenstandort zu transportieren (z. B. Hubwagen, Kran oder externer Lastenaufzug). Des Weiteren kann HP Vorkehrungen für die Lieferung in Innenräume/an Schreibtische treffen (z. B. das Auslegen einer Bodenabdeckung zum Schutz der Arbeitsumgebung eines Kunden).
- HP Non-working Day Delivery Service: umfasst die Planung und die Unterstützung grundlegender Services für die Lieferung von HP Produkten an Kunden ausserhalb der Standardgeschäftstage von HP, beispielsweise Samstag oder Sonntag.

Vorteile des Service

- Installation von PCs, die von der IT und den Benutzern sofort genutzt werden können
- Standardinstallation, weltweit
- Einfache Bestellung

HP Installationsservices

Sie können bei jedem Kauf eines neuen PCs (Desktop, Notebook, Thin Client oder Workstation) auch die Installationsservices bei HP bestellen.

Der Service ist in der Regel auf die PCs und das Zubehör beschränkt, die mit dem Service erworben werden: HP übernimmt jedoch auch das Anschliessen des vorhandenen kompatiblen Zubehörs (Monitor, Dockingstation, Tastatur und Maus) an einen neu bestellten PC.

Installation Services

Sorgen Sie dafür, dass sich Ihre IT-Experten auf strategische Initiativen konzentrieren können, während HP sich um Ihren nächsten PC-Rollout kümmert.

Setzen Sie Ihr IT-Team optimal ein

Warum sollten Sie Ihre Mitarbeiter mit der Installation und Einrichtung von PCs belasten? Das können die Profis von HP für Sie und Ihre Mitarbeiter übernehmen. Die Systeme sind schneller betriebsbereit und die Verwaltung umfangreicher Bereitstellungen wird einfacher. HP Installation Services sind ein wichtiges Element der Deployment Services, die die Verteilung, Bereitstellung, Installation und Ausserbetriebnahme von PC-Assets abdecken. Mit HP können Sie den Zeitaufwand reduzieren, den Ihre IT-Teams für die Einführung neuer Hardware benötigen. Ihre Teams können das Unternehmen voranbringen und sich auf strategische Initiativen konzentrieren.

HP stellt die folgenden Installations- und Einrichtungsservices bereit:

- HP Installation Service
- HP Install and User Settings Service
- HP Install, Settings and Migration Service

HP bietet Ihnen drei vordefinierte Servicepakete

Folgende Services stehen Ihnen bei Abschluss Ihrer Hardwareinstallation zur Verfügung:

HP Installation Service

Dieser Service beinhaltet das Abholen der Einheiten an einem zentralen Abholpunkt bei Ihnen vor Ort, die Installation der Einheiten am festgelegten Ort und den Abtransport des Verpackungsmaterials aus dem Arbeitsbereich.

HP Install and User Settings Service

Der HP Install and User Settings Service umfasst alle Services, die der HP Installation Service beinhaltet. Zusätzlich schliesst er Kundensicherheitseinstellungen, die Verbindung des PCs mit dem Netzwerk, Authentifizierung des PCs im Netzwerk sowie Asset-Verfolgung und -Dokumentation ein.

HP Install, Settings and Migration Service

Der HP Install, Settings and Migration Service stellt alle Services bereit, die im HP Install and User Settings Service enthalten sind und bietet zusätzlich die Datenmigration vom alten auf den neuen PC.

Decommission Services

Erfahren Sie, wie Sie Hardware und Verpackungen mit unserer Hilfe sicher, effizient und umweltverträglich entsorgen.

HP kümmert sich um die Entsorgung

Wenn alte Hardware ausser Betrieb genommen wird, möchten Sie sicher sein, dass alles ordnungsgemäss abläuft. Sie müssen nicht Ihre Angestellten damit belasten. HP kümmert sich um Ihre ausgesonderten Geräte vom Entfernen oder der Zerstörung von Festplatten bis hin zum Recycling von Geräten und Verpackungsmaterialien.

Die Decommission Services sind für Produkte von HP oder anderen Anbietern verfügbar:

- HP Deinstallation Service
- HP Sanitization Service: Zerstörung/Entfernen von Festplattenlaufwerken
- HP Recycling Service

Vorteile des Service

- Überwachung alter Assets
- Sicherheit von geistigem Eigentum
- Zertifiziertes Recycling

HP bietet Ihnen drei vordefinierte Servicepakete

Folgende Services stehen Ihnen zur Hardwaredeinstallation zur Verfügung:

HP Deinstallation Service

Der HP Deinstallation Service ermöglicht das Entfernen von Assets von Endbenutzerstandorten (z. B. Arbeitsplätzen, Büros, Laboren oder sonstigen Räumen) und den Transport an einen vom Kunden festgelegten lokalen Standort (z. B. ein leeres Büro, Laderampe oder Bereich auf dem Stockwerk bzw. Gebäude). Der Service umfasst das Verpacken und Stapeln der alten Hardware sowie ein Deinstallationsverzeichnis im Microsoft®-Excel-Format, das eine Produktbeschreibung, die Seriennummer und (sofern vorhanden) die Assetnummer enthält.

HP Sanitization Service

Der HP Sanitization Service ermöglicht die Bereinigung von vertraulichen Daten auf dem PC des Kunden in einer sicheren, kontrollierten Umgebung. Die Bereinigung umfasst entweder die Zerstörung oder das Entfernen von Festplattenlaufwerken, das Entfernen von Kundenassets und ein Zertifikat, das die erfolgreiche Bereinigung der Geräte bestätigt. Die Bereinigung von Festplattenlaufwerken kann abhängig von den Sicherheitsanforderungen des Kunden durchgeführt werden durch:

- Zerstörung des Festplattenlaufwerks: entweder durch eine von HP festgelegte Methode oder z. B. durch das Bohren von Löchern oder Zerkleinern des Festplattenlaufwerks
- Entfernen des Festplattenlaufwerks mit Rückgabe an den Kunden

HP Recycling Service

Der HP Recycling Service beinhaltet das Einsammeln und Entfernen alter, deinstallierter Assets von zentralen Sammelstellen und den Transport zu einer von HP ausgewählten Entsorgungs- und Recyclingstelle.

Der Recycling Service beinhaltet ein Zertifikat zur Bestätigung des Recyclings der deinstallierten Assets. Dieses Zertifikat erhält der Kunde innerhalb eines Monats nach der Entsorgung der Geräte.

Das Recycling schließt auch die Entsorgung und/oder Zerstörung der entfernten Assets ein. Sofern nicht anders angegeben, bezieht sich die Zerstörung auf die physische Zerstörung der gesamten Einheit. HP kann Einheiten nach der Abholung oder Auslieferung nicht mehr zurückgeben.

Assets, die von HP recycelt werden sollen, müssen entweder durch den Kunden oder von HP durch den HP Deinstallation Service deinstalliert und an einem zentralen Ort gelagert werden.

Wenn der Kunde die Geräte deinstalliert, stellt er sicher, dass:

- Die gesammelten Geräte nur IT-Hardware umfassen und keine anderen Produkte oder Materialien.
- Die gesammelte IT-Hardware mit der Beschreibung in der Bestellung übereinstimmt. Der Kunde ist für alle Kosten verantwortlich, die durch die Weitergabe falscher Geräte an HP oder einen Service-Provider entstehen.

Melden Sie sich noch heute an:

hp.com/go/getupdated

Weitere Informationen finden Sie unter:

hp.com/go/deployment



HP Configuration Services

Imaging and Application Services

Wenn HP sich für Sie ums Thema PC Imaging gleich im Werk kümmert, können Sie sich voll und ganz aufs Business konzentrieren.

Schneller, einfacher, komfortabler

Computersysteme für den Einsatz vorzubereiten, kann für Ihr IT-Team eine komplexe, zeitraubende Aufgabe sein. Aber es geht auch einfacher: Lassen Sie HP diese Aufgabe gleich während der Herstellung erledigen. HP kann Sie als zentraler Ansprechpartner für die Erstellung, die Modifikation und das Laden Ihrer PC Images im Werk unterstützen, auch für mehrere Plattformen. So werden Ihre Systeme individuell vorbereitet und einsatzbereit geliefert.

HP bietet Ihnen verschiedene Serviceoptionen. So profitieren Sie von der nötigen Flexibilität und können sich darauf verlassen, dass Ihre Geräte genau so geliefert werden, wie Sie sie benötigen. HP Imaging and Application Services sind weltweit für die meisten kommerziellen HP Notebooks, Workstations, Thin Clients mit Betriebssystem, Desktops und POS-Lösungen für den Handel verfügbar.

HP bietet Ihnen folgende Imaging-Möglichkeiten:

- HP PC Image Load Service
- HP PC Image Modification and Load Service
- HP PC Image Build and Load Service
- HP Multi-Platform PC Image Service
- HP PC Applications Load Service
- HP Backup Media Design and Replication Service

Verschiedene Optionen für all Ihre PC-Imaging-Anforderungen

Als Ihr zentraler Ansprechpartner kann HP Ihnen helfen, die Zeit, die Kosten und die Komplexität zu reduzieren, die nötig sind, um PC-Images und Applikationen für Ihre HP Hardware zu erstellen, zu modifizieren und zu laden, indem diese Aufgaben gleich während der Produktion erledigt werden. Der HP PC Image Load Service übernimmt die Installation von Ihnen gestellter PC-Software-Images auf Ihren neuen HP Hardwareprodukten direkt im Werk. Die PCs werden komplett einsatzbereit an Sie ausgeliefert.

Auch wenn es darum geht, Ihr PC-Software-Image zu modifizieren, können wir helfen. Im Rahmen des HP PC Image Modification and Load Service modifizieren unsere Experten ein von Ihnen nach Ihren eigenen Anforderungen gestelltes Image und validieren es anschließend. Dieser Service erspart Ihnen die Mühe und die Kosten, die Modifikation selbst vorzunehmen und uns dann das Image zuzusenden. Haben wir nach Modifikation, Test und Validierung Ihre Freigabe erhalten, installieren wir das modifizierte Image in Ihren Geräten, bevor diese das Werk verlassen. Wenn die Geräte bei Ihnen eintreffen, sind sie sofort einsatzbereit.

Wenn Sie bei Null anfangen, können Sie den HP PC Image Build and Load Service nutzen, um sich ein PC-Image erstellen zu lassen. Wie bei den anderen Imaging Services erhalten Sie ein individuell getestetes und validiertes Image, das vor Auslieferung in jedem Ihrer neuen Geräte installiert wird.

Benötigen Sie ein PC-Master-Image für mehrere HP PC-Plattformen? Der HP Multi-Plattform PC Image Service bietet individuell erstellte PC-Software-Images, die auf verschiedenen PC-Plattformen genutzt werden können. Mithilfe eines solchen Standard-Software-Images senken Sie die Kosten und die Komplexität für die Unterstützung mehrerer Images. Der HP Service unterstützt Images mit insgesamt mehr als 20 GB und archiviert diese für eine spätere Nutzung. Wir unterstützen Sie mit einem zentralen, persönlichen Ansprechpartner und stellen sicher, dass wir all Ihre speziellen Anforderungen erfüllen.

Bereits in Ihre Geräte integrierte Anwendungen, sofort einsatzbereit

Der HP Applications Load Service ergänzt unsere Imaging-Services. Er kümmert sich um die Softwareinstallation auf dem PC-Software-Image und hilft so, die Kosten und Komplexität bei der Inbetriebnahme von PCs zu reduzieren. Mit anderen Worten: Sie erhalten Ihre HP Geräte komplett mit geladenen, sofort nutzbaren Applikationen. Sie brauchen nach der Auslieferung keine Applikationen mehr zu laden und sparen so Zeit und Integrationskosten.

Ein Backup-PC-Software-Image, auf das Sie zählen können

Warum sollten Sie sich die Mühe machen, Ihre PC-Images und Software individuell anzupassen, nur um dann festzustellen, dass Sie diese erneut laden müssen? Der HP Backup Media Design and Replication Service bietet ein wiederherstellbares Image auf DVD, das im Werk erstellt und repliziert wurde und das exakt zu Ihrem individuell konfigurierten Gerät passt. Dieser Service hilft Ihnen, Produktivitätsverluste zu reduzieren, da Sie im Fall einer Image-Beschädigung schneller wieder einsatzbereit sind.

Custom System Setting Services

Sichern Sie sich einsatzbereite und massgeschneiderte PC-Produkte – direkt ab Werk.

Schneller produktiv arbeiten – mit individuell standardisierten BIOS-Einstellungen

HP kann Ihnen helfen, weltweit im ganzen Unternehmen durchgängige PC-BIOS-Einstellungen zu realisieren. Die HP Custom System Setting Services stellen sicher, dass die BIOS-Parameter Ihrer neuen Hardware bereits ab Werk nach Ihren Spezifikationen und den Anforderungen Ihres Unternehmens konfiguriert werden.

Sie können für die individuelle Anpassung verschiedene Einstellungen auswählen. HP implementiert diese dann direkt während der Produktion Ihrer neuen Geräte. HP Custom System Settings Services sind weltweit für die meisten kommerziellen HP Notebooks, Workstations, Thin Clients mit Betriebssystem, Desktops und POS-Lösungen für den Handel verfügbar.

HP bietet die folgenden Services für die individuelle Anpassung Ihrer Geräteeinstellungen:

- HP BIOS Setting Service
- HP Customer Logo BIOS Setting Service
- BIOS Revision Control Service
- HP Intel® vPro™ Setup and Configuration

Standard-BIOS-Einstellungen waren gestern

Im Rahmen des HP BIOS Setting Services wird die Standardeinstellung des BIOS gemäss Ihren Angaben modifiziert. So können Sie die Einstellung Ihrer neuen Hardware exakt an Ihre IT-Umgebung und Ihre Richtlinien anpassen. Das globale Engineering-Know-how von HP ermöglicht eine erweiterte BIOS-Anpassung über die F10-Konfigurationsfunktion hinaus. So passt die Einstellung Ihrer Geräte exakt zu Ihren Anforderungen. Wenn Sie die BIOS-Einstellung Ihrer neuen Geräte bereits im Werk vornehmen lassen, sparen Sie Zeit und Ressourcen.

Ausserdem können Sie mithilfe des HP Customer Logo BIOS Setting Service Ihr Firmen-Branding im Arbeitsalltag Ihrer Benutzer verankern. So kann HP am BIOS oder an der Firmware Modifikationen vornehmen, sodass während des Systemstarts Ihr Logo angezeigt wird. Wenn Sie während der Produktion Ihrer Geräte die automatisierten Prozesse von HP nutzen, profitieren Sie von weltweit einheitlichen BIOS-Logo-Einstellungen.

Der HP BIOS Revision Control Service ermöglicht zudem die Konfiguration von BIOS-Einstellungen nach einem von Ihnen für kompatible HP Geräte bestimmten Release. Das heisst, es können auf neueren Geräten auch ältere BIOS-Versionen installiert werden. Wenn Sie so die Stabilität Ihrer Business-Anwendungen sicherstellen, steigern Sie die Produktivität Ihrer Mitarbeiter und entlasten Ihr Helpdesk-Team.

Mit HP Intel vPro Setup and Configuration, einem Service, in dessen Rahmen HP Ihre Advanced Management Technology (AMT) fähigen Geräte nach Intel vPro Parametern und unterstützten Features auf unterstützten Geräten konfiguriert, verschaffen Sie Ihrem IT-Team wieder mehr Zeit für strategische Aufgaben.

Integration and Packaging Services

Lassen Sie Ihre neuen HP PCs direkt ab Werk zusammen mit Hardware von Drittanbietern, Unterlagen oder Zubehör ausstatten.

Ein durchgehender Integrations- und Verpackungsprozess stellt sicher, dass Ihre PCs einsatzbereit geliefert werden

Die HP Integration and Packaging Services machen es einfach, Komponenten von Drittanbietern in Ihre neuen HP PCs zu integrieren. Dieselben Personen, die Ihre HP Hardware bauen, kümmern sich direkt im HP Werk auch um die komplexe Integration anderer Geräte.

Die HP Integration and Packaging Services nutzen die wegweisenden Produktions-, Logistik- und Integrationsprozesse, um Geräteverpackungen nahtlos Inhalt hinzuzufügen. Das macht den Verpackungsprozess effizienter, schont die Umwelt und vereinfacht die Abläufe für Ihr IT-Team. Zudem können Sie HP beauftragen, Hardware-Komponenten von Drittanbietern zu beschaffen und während der Herstellung Ihrer Geräte direkt im Werk zu integrieren. So werden Ihre neuen Geräte komplett einsatzbereit ausgeliefert.

HP bietet folgende Services für Ihre Integrations- und Verpackungsanforderungen:

- HP Drop-in PC Packaging Service
- HP Device Model Management Service
- HP Third-Party Hardware Integration Service

HP Security Tagging Services

Mit diesem Service schützen Sie Ihr Gerät gegen Diebstahl mit einer Sicherheitsplakette (werkseitig installiert; nur durch grosse mechanische Krafteinwirkung (400 kg/cm²) zu entfernen). Wird die Plakette gewaltsam entfernt, gibt sie einen unlöschbaren roten Aufdruck mit StopTrack-Kontaktinfos frei, der das Gerät als gestohlen ausweist. Wiederbeschaffte Assets können so an die Eigentümer zurückgegeben werden.

Dieser Service bietet:

- Schutz für Ihre Geräte gegen Diebstahl
- Eine vereinfachte Serviceaktivierung schon ab Werk

HP Asset Tagging Services

Diese Services ermöglichen eine bessere Verwaltung Ihres IT-Bestands durch die werkseitige Installation von Asset-Tags auf Hardware oder Verpackung, inklusive Seriennummer, UUID und Mac-Adresse.

Dieser Service bietet:

- Eine einfache Verwaltung Ihres Bestands bei Eingang der Produkte (Verpackungs-Tags) sowie auf fortlaufender Basis (Hardware-Tags)
- Eine vereinfachte Serviceaktivierung schon ab Werk

Für Updates registrieren unter:

hp.com/go/getupdated

Weitere Informationen finden Sie unter:

hp.com/go/configuration



Druckservices mit entscheidenden Wettbewerbsvorteilen

HP – Ihr Experte für Druck- und Imaging-Lösungen

Um sich Ihren Wettbewerbsvorteil zu erhalten, müssen Ihre Imaging- und Druckumgebungen stets auf Hochtouren laufen. Zudem benötigen Sie Beratung durch Experten sowie persönlichen, zuverlässigen und kostengünstigen Support. Und genau das bekommen Sie mit den HP Care Pack Services.

Mit diesen sowohl in der Anschaffung als auch in der Verwendung praktischen und hochwertigen Paketangeboten erweitern Sie die Standardgarantie für HP Hardware. Wir helfen Ihnen, Probleme schnell zu lösen, die Druckerbetriebszeit zu verbessern und unerwartete Reparaturkosten zu vermeiden, damit Sie Ihr Geschäftsergebnis steigern können.

Wir sind für Sie da – egal wann, egal wo

Ausfallzeiten verringern, Produktivität steigern

Mit den HP Care Pack Services konsolidieren Sie Ihr gesamtes Druck- und Imaging-Netzwerk und erzielen so bessere Ergebnisse für Ihr Unternehmen.

ROI steigern, Kosten senken

Mit HP verbessern Sie die Verwaltung Ihrer Imaging- und Druckumgebung und sparen so Zeit und Kosten.

Eine grosse Bandbreite an Supportoptionen

Mit den HP Care Pack Services bekommen Sie stets das perfekte Service Level für Ihre Bedürfnisse.

HP Printing and Imaging Services für höchste Zuverlässigkeit

HP Care Pack Services sind planbar und werden professionell bereitgestellt – vom technischen Telefonsupport über die Installation bis hin zum Servicesupport, auf Wunsch vor Ort und am gleichen Tag.

So sparen Sie Kosten und Zeit bei der Beschaffung, Lagerung und Haltung von Ersatzteilen und minimieren dazu das Risiko einer Investition in Technologien, die vielleicht bald veraltet sind.

Und Sie profitieren von optimierten Betriebszeiten, einer gesteigerten Mitarbeiterproduktivität, niedrigeren Druckkosten sowie einer völlig sorgenfreien Druckerfahrung.

HP Care Pack Services für Drucklösungen auf einen Blick¹

HP Care Pack Serviceoptionen nach Hardware-Kategorie für Ihr Unternehmen

Service Level*	LaserJet Low-end	LaserJet Mid-end	LaserJet High-end	LaserJet High-end MFP	DesignJet	Business inkjet	Scanjet
Installation Service with Network Setup	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Offsite Return Services	✓						
Next Business Day (NBD) Exchange	✓	✓				✓	✓
Next Business Day Onsite	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Next Business Day including HP Maintenance Kits Replacement Service			✓	✓			
Next Business Day including Defective Media Retention		✓	✓	✓			
Same Day Onsite		✓	✓	✓	✓		
HP Post Warranty Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

*Services können je nach Region, Plattform und Land variieren



Die Vorteile unserer Druckservices

Wäre das etwas für Sie?

Perfekt für Kunden, die höchste Zuverlässigkeit und Effizienz, Vor-Ort-Support durch einen HP Servicetechniker und Budgetsicherheit benötigen (besonders geeignet für Remote-Niederlassungen und Telearbeiter).

Wäre das etwas für Sie?

Perfekt für Kunden, die Kosten sparen und die Umweltbelastung verringern möchten, über keine IT-Abteilung verfügen und Expertenberatung bzw. persönlichen und zuverlässigen Support benötigen (besonders geeignet für Remote-Niederlassungen und Telearbeiter).

Next Business Day Onsite Repair¹

Wenn ein Geräteproblem nicht im Rahmen des Initial Troubleshooting Process behoben werden kann, werden wir nach der Eskalierung des Falls durch den Supportmitarbeiter alles versuchen, um am nächsten Werktag einen HP Techniker⁴ an Ihren Standort zu entsenden.

- Im Service eingeschlossen sind alle Teile, Materialien und Arbeitsstunden sowie technischer Support, Problembhebung und Diagnose per Telefon.⁵

Next Business Day Onsite Exchange¹

Wenn ein Geräteproblem nicht im Rahmen des Initial Troubleshooting Process behoben werden kann, organisiert der Supporttechniker die Anlieferung eines Ersatzgeräts bzw. den Besuch eines autorisierten HP Servicetechnikers² am nächsten Werktag zwecks Austauschs des Geräts an Ihrem Standort.

- Alles, was Sie tun müssen, ist, das defekte Gerät zu verpacken und an HP zu schicken.
- Alle Versandkosten sind mit dem HP Care Pack abgedeckt.

Next Business Day Exchange¹

Wenn ein Geräteproblem nicht im Rahmen des Initial Troubleshooting Process behoben werden kann, organisiert der Support-Techniker die Anlieferung eines Ersatzgeräts bzw. den Besuch eines autorisierten HP Servicetechnikers² am nächsten Werktag zwecks Austauschs des Geräts an Ihrem Standort.

- Alles, was Sie tun müssen, ist, das defekte Gerät zu verpacken und an HP zu schicken.
- Alle Versandkosten sind mit dem HP Care Pack abgedeckt.
- Allerdings benötigen wir dazu eine Sicherheit in Form einer Kreditkarten- oder Bestellnummer. Diese Informationen werden für den Fall archiviert, dass die defekte Einheit nicht an HP zurückgegeben wird.

HP Maintenance Kits Replacement Service¹

Um die Lebensdauer Ihres Druckers zu verlängern bzw. höchste Druckqualität zu garantieren, müssen Sie das Maintenance Kit des Druckers bei entsprechender Alarmmeldung auf dem Display umgehend austauschen. Der HP Maintenance Kit Replacement Service (MKRS) sieht den Austausch dieses Verbrauchsartikels sowie Onsite-Service durch einen HP Techniker vor.⁴

Same Day Onsite¹

Wenn ein Geräteproblem nicht im Rahmen des Initial Troubleshooting Process behoben werden kann, werden wir nach der Eskalierung des Falls durch den Supportmitarbeiter alles versuchen, um binnen vier Stunden einen HP Techniker⁴ an Ihren Standort zu entsenden.

- Im Service eingeschlossen sind alle Teile, Materialien und Arbeitsstunden sowie technischer Support, Problembeseitigung und Diagnose per Telefon.⁵

Offsite Return Service¹

HP Hardware-Support Offsite Return Services bieten hochwertige Service Levels mit Remote-Telefonsupport sowie Offsite-Reparaturen für teilnehmende Produkte in einem von HP designierten Reparaturzentrum. Im Service enthalten sind Offsite-Reparatur bzw. -Austausch, Materialien, Teile, Arbeit und Kosten für die Rücksendung. HP bietet Service Levels mit verschiedenen Lieferoptionen zu einem von HP designierten Reparaturzentrum. Manche dieser Service Levels sind mit unterschiedlichen Optionen, wie Accidental Damage Protection oder Defective Media Retention, verfügbar. Alles in allem erhalten Sie eine zuverlässige und kostengünstige Alternative zum Onsite-Support für nicht kritische Geschäfts- bzw. Home Office-Umgebungen.

Installation Service with Network Setup¹

Dieser Service schliesst die Onsite-Installation bzw. Netzwerkeinrichtung von Druckprodukten durch einen autorisierten HP Servicetechniker ein.¹ Ebenfalls enthalten sind die Montage des gesamten HP Zubehörs, Hardware-Tests, Netzwerkeinrichtung sowie eine grundlegende Einführung für den Hauptbediener.

Wäre das etwas für Sie?

Planen Sie die Implementierung mehrerer Einheiten?



HP Post Warranty Services für PC und Print

HP Post Warranty Services¹

Wäre das etwas für Sie?

- 1 Läuft die Garantie Ihres HP Care Pack in Kürze ab, Sie möchten Ihr Produkt aber noch nicht ersetzen?
- 2 Wussten Sie, dass Sie mit einem optionalen HP Care Pack mehr als nur die Kosten für Reparaturen nach Ablauf der Garantie einsparen können?

Steuerliche Pflichten sowie Verantwortung für die Umwelt haben höchste Priorität. Und wie kann man seine Investitionen besser schützen als mit einem HP Post Warranty Care Pack? Mit ihm sichern Sie sich fortlaufenden Schutz auch nach dem Ablauf der HP Standardgarantie oder Ihres ursprünglichen HP Care Pack Service und profitieren von allen Vorteilen eines mit dem Produkt erworbenen HP Care Packs sowie einer verlängerten Rentabilität Ihrer Druckinvestitionen.

Dieser Service bietet:

- Die Vermeidung teurer Reparaturen von Gerätedefekten nach Ablauf der Garantiezeit
- Eine Verbesserung der Qualität des aktuellen Servicepakets für das Produkt
- Fortlaufenden Support durch HP Experten zur Gewährleistung Ihrer Geschäftskontinuität

Post Warranty Services sind in Intervallen von 1 & 2 Jahren und mit einer Vielfalt an Service Levels erhältlich, inklusive Exchange, Onsite und Call to Repair.

Defective Media Retention¹

Wäre das etwas für Sie?

- 1 Erfüllen Sie die Anforderungen der Datenschutzrichtlinien durch eine physikalische Kontrolle des Datenzugriffs?
- 2 Verfügen Sie über Massnahmen, um das Risiko teurer regulatorischer oder zivilrechtlicher Haftungsansprüche als Ergebnis einer unangemessenen Kontrolle oder Disposition sensibler Daten zu vermeiden?
- 3 Belaufen sich Ihre aktuellen Kosten für garantierte Laufwerke mit Fehlfunktionen auf die einer neuen Ausrüstung?

Im Rahmen des HP Next Business Day Onsite Service ist optional der Defective Media Retention (DMR) Service verfügbar. Bei einem Ausfall Ihrer Drucker-Hardware entsenden wir am nächsten Werktag einen autorisierten HP Techniker an Ihren Standort. Mit dieser Zusatzoption können Sie die Druckerfestplatte zwecks Kontrolle kritischer Informationen im Hause behalten und den Kosten- und Zeitaufwand für die Bestellung/den Kauf einer neuen Festplatte vermeiden.

Dieser Service bietet:

- Die Einbehaltung defekter Laufwerke und Gewährleistung der vollständigen Kontrolle sensibler Daten
- Kostenlosen Ersatz für defekte Laufwerke
- Die Einhaltung aktueller Datenschutzrichtlinien
- Die Vermeidung des Risikos einer teuren regulatorischen oder zivilrechtlichen Haftung durch inkorrekte Kontrolle sensibler Daten

Zusammen mit anderen HP Care Pack Services zu erwerben.

HP Priority Services

Serviceübersicht

HP Priority Services zielen darauf ab, die Leistungsfähigkeit der Unternehmen-IT und die Zusammenarbeit Ihrer IT-Mitarbeiter in aller Welt zu verbessern und Ihrem Unternehmen globalen Premiumsupport bereitzustellen. HP Priority Services sind Supportservices für IT-Umgebungen. Ein HP Global Support Manager plant und verwaltet proaktiv den Supportbedarf Ihrer IT-Umgebung und erbringt professionelle Supportleistungen, die zu einer Verbesserung der Produktivität und Effektivität Ihrer Helpdesk-Ressourcen beitragen. HP konzentriert sich dabei ganz auf Ihre Anforderungen und stellt die Services und Supportleistungen bereit, mit denen Sie die Technologieherausforderungen von heute problemlos im Griff haben. So können Sie Ihre Geschäftstätigkeit schneller wieder aufnehmen.

HP Priority Services stehen für gewerbliche Kunden von HP zur Verfügung, die IT-Helpdesks nutzen. Priority Services sind in zwei Angebotsstufen unterteilt: (1) HP Priority Access Service und (2) HP Priority Management Service. Der Priority Access Service ermöglicht Kunden den Premiumzugang zu qualifizierten Supportmitarbeitern weltweit und stellt hochentwickelte Tools bereit, mit denen Sie die Abwicklung Ihrer Supportfälle beschleunigen und die Produktivität des Helpdesk verbessern können. Der Priority Management Service umfasst neben allen Merkmalen des Priority Access Service noch die Bereitstellung eines HP Global Support Managers in Ihrer Region, der sich um Ihren Supportbedarf kümmert und die Supportmassnahmen koordiniert.

Serviceüberblick

HP Priority Access Service

- Direkter Zugang für die Mitarbeiter Ihres IT-Helpdesk 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 Supportablauf, der in 63 Ländern und 19 Sprachen verfügbar ist
- Zugriff auf spezielle Online-Tools für das Management von Supportfällen

HP Priority Management Service

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

	Technischer Support für IT-Personal	Global einheitlicher Ablauf	Direkter Zugang	Online-Tools für das Fallmanagement	Benannter Ansprechpartner für den Support	Proaktive Supportplanung	Problem Management	Ersatzteillieferung nach Priorität	Performance Management
HP Priority Access Service	✓	✓	✓	✓					
HP Priority Management Service	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Weitere Informationen zu HP Priority Services in Ihrer Region finden Sie unter:
hp.com/go/priorityservices



Initial Troubleshooting Process¹

Sobald Ihr Fall gemeldet ist, werden unsere qualifizierten Supporttechniker bzw. -mitarbeiter alles tun, um Sie bei der Lösung des Problems zu unterstützen und Ihre PCs so schnell wie möglich wieder betriebsfähig zu machen. Je nach Diagnoseergebnis werden folgende Massnahmen durchgeführt:

- Kann das Problem nicht per Remote-Eingriff behoben werden, führen Sie unsere Supporttechniker Schritt für Schritt durch die Fehlerbehebung.
- Wird ein vom Kunden zu installierendes Ersatzteil benötigt (z. B. ein neuer Monitor), organisiert HP den Versand. Alles, was Sie tun müssen, ist, das/die defekte(n) Teil(e) zu verpacken und an HP zu schicken.
- Kann das Problem nicht durch eine der oben erwähnten Lösungen oder Massnahmen behoben werden, wird hinsichtlich aller weiteren Schritte gemäss den Service Level-Beschreibungen des jeweiligen HP Care Packs verfahren.

Für Updates registrieren unter:
hp.com/go/getupdated

Weitere Infos zu den PC-, Imaging- und Druckservices von HP erhalten Sie unter:
hp.com/go/cpc

¹ Service Level und Reaktionszeiten für HP Care Pack Services können je nach Region abweichen. Die Serviceleistung beginnt mit dem Datum des Hardware-Kaufs. Es gelten Be- und Einschränkungen. Infos zu den HP Care Pack Services für Ihr Produkt finden Sie auf HP Care Pack Central unter hp.com/go/cpc.

² Der Computrace Agent ist bei Auslieferung deaktiviert. Die Aktivierung erfolgt mit dem Kauf eines Abonnements durch den Kunden. Dieser Service kann je nach Land Beschränkungen unterliegen. Infos zur Verfügbarkeit ausserhalb der USA erhalten Sie direkt von Absolute. Der optionale Abonnementservice für die Absolute Recovery Garantie ist eine beschränkte Garantie. Es gelten bestimmte Bedingungen. Genaue Infos finden Sie unter: www.absolute.com/en/about/legal/agreements/absolute-computrace-lojack. Wenn Sie den Data Delete Service abonniert haben, entfallen die Kosten für die Recovery Garantie. Um diesen Service zu nutzen, müssen Sie zunächst ein Pre-Authorization Agreement (Vorgenehmigungsvereinbarung) unterschreiben und entweder eine PIN erstellen oder einen/mehrere RSA SecurID Tokens von Absolute Software erwerben.

³ Verfügbarkeit, Reaktions- bzw. Geschäftszeiten für Serviceoptionen können je nach Produkt und Land variieren.

⁴ Das Onsite Service Level ist möglicherweise nicht in allen Regionen verfügbar. In manchen Fällen werden Onsite-Services von einem autorisierten HP Servicetechniker durchgeführt.

⁵ Im HP Onsite-Service sind Verbrauchsartikel, wie Druckerkartuschen, Batterien, Maintenance Kits und anderes Zubehör, Benutzerwartung und HP-fremde Geräte nicht enthalten.