

POST WARRANTY TECH CARE SERVER/STO R HPE 1Y PW TC ESS 8/8 AND8/24 SWTC



HZ0X7PE.jpg



POST WARRANTY TECH CARE SERVER/STO R HPE 1Y PW TC ESS 8/8 AND8/24 SWTC

Valutazione: Nessuna valutazione

Prezzo

Prezzo di vendita 925,72 €

Sconto

[Fai una domanda su questo prodotto](#)Produttore [HP ENTERPRISE](#)**Descrizione**

HPE Pointnext Tech Care (HPE Tech Care) è il servizio di supporto operativo per i prodotti hardware e software HPE (prodotti HPE). HPE Tech Care consente ai team IT di focalizzarsi sull'innovazione del business, attraverso la ricerca proattiva di migliori modalità operative, anziché limitarsi alla semplice risposta reattiva ai problemi.

HPE Tech Care va oltre il tradizionale supporto, offrendo un accesso diretto a specialisti dei singoli prodotti e a istruzioni tecniche generiche che favoriscono la riduzione dei rischi e agevolano i clienti nella costante ricerca di modalità operative più efficienti. I clienti HPE Tech Care possono ricevere assistenza tramite vari canali come telefono, forum moderati HPE con tempi di risposta definiti, registrazione automatica degli incidenti e una chat in tempo reale. Il servizio consente di accedere a risorse tecniche esperte con competenze specifiche su componenti hardware e/o software all'interno del contesto di un particolare carico di lavoro, evitando al cliente la necessità di rispondere a domande di valutazione o autorizzazione a volte non necessarie. HPE Tech Care va oltre il tradizionale supporto offrendo istruzioni tecniche generiche per l'operatività, la gestione e la sicurezza dei prodotti supportati.

HPE Support Center garantisce un'esperienza digitale ottimizzata e personalizzata che agevola i clienti nella gestione dei propri asset, identificando i vari prodotti installati nell'ambiente esistente e le reciproche interazioni. Con i nuovi tool self-service i clienti possono eseguire determinate attività senza dover aprire una richiesta di supporto, nonché accedere a un portale di risorse didattiche selezionate. Attraverso HPE Tech Care è possibile accedere a risorse HPE utili per promuovere l'eccellenza operativa e l'ottimizzazione delle prestazioni dall'edge al cloud.

Caratteristiche**Accesso telefonico alle competenze degli esperti**

- I clienti possono contattare il supporto HPE telefonicamente 24 ore al giorno, 7 giorni su 7 per segnalare incidenti di supporto. I tempi di risposta dipenderanno dal livello di servizio dei prodotti coperti.
- Risposta ottimizzata entro 15 minuti, 24x7 (livelli di servizio Critical ed Essential): Per gli incidenti di gravità 1, l'obiettivo di HPE è collegare il cliente a uno specialista del prodotto o richiamarlo entro 15 minuti.
- Per tutti gli altri incidenti, HPE potrebbe mettere in contatto il cliente con lo specialista del prodotto oppure richiamarlo entro 1 ora.
- Risposta standard entro 2 ore (livello di servizio Basic): Per le chiamate relative a prodotti coperti da un contratto di servizio Basic, HPE garantirà una risposta telefonica entro 2 ore da parte di uno specialista del prodotto durante la finestra di copertura.

Chat online con gli esperti / Risposta su forum di esperti

- Chat online con gli esperti: I clienti possono avviare una chat online con una risorsa tecnica specializzata per porre domande, ottenere assistenza o istruzioni tecniche generiche.
- La chat online con gli esperti viene fornita per consentire ai clienti di ricevere risposte rapide a quesiti tecnici sul prodotto HPE in uso. Le domande complesse per le quali sono necessarie risposte dettagliate potrebbero essere trasformate in richieste di supporto in base alle esigenze.
- La chat online con gli esperti è disponibile soltanto in lingua inglese e durante la finestra di copertura del servizio.
- Risposta su forum di esperti: I clienti possono porre domande, segnalare problemi o discutere dell'utilizzo dei prodotti all'interno dei forum della HPE Community.
- Gli specialisti HPE rispondono entro due giorni lavorativi a qualsiasi domanda aperta inserita all'interno del forum ufficiale della HPE Community per i prodotti coperti dai servizi di supporto HPE.
- Nel caso di post relativi a problemi che devono essere affrontati tramite procedure di supporto standard, HPE richiede la creazione di una richiesta di supporto formale e segue i tradizionali processi HPE di gestione degli incidenti.

Istruzioni tecniche generiche

- HPE si impegna a fornire istruzioni tecniche generiche per domande e richieste dei clienti sugli specifici argomenti indicati di seguito e relative al funzionamento e alla gestione dei prodotti coperti dal servizio HPE Tech Care.
- Le istruzioni tecniche generiche sono disponibili tramite vari canali di comunicazione, come telefono, Web e chat, dipendono dalla finestra di copertura del contratto di servizio e saranno gestite come incidenti di gravità 3.
- In relazione agli ambiti descritti di seguito, HPE reperisce documenti, video e articoli della knowledge base per fornire assistenza sugli argomenti oggetto delle richieste.
- When related to the topics detailed/described in the following, HPE identifies knowledge documents, videos, and knowledge base articles to assist with topics raised.

Assistenza HPE InfoSight

- Per i prodotti supportati da HPE InfoSight (elenco disponibile tramite il seguente collegamento), HPE fornisce assistenza e consulenza in merito alle operazioni di setup, configurazione e utilizzo di HPE InfoSight.
- Oltre ai prodotti connessi, HPE estende le istruzioni tecniche generiche includendo l'analisi di HPE InfoSight, nonché gli avvisi e le raccomandazioni fornite.
- Per i prodotti configurati, su richiesta, HPE può supportare i clienti nella comprensione dei problemi, degli avvisi e delle informazioni di HPE InfoSight.
- Quando l'analisi include consigli associati alle informazioni sui carichi di lavoro di HPE InfoSight, HPE può fornire requisiti di idoneità dell'analisi, raccomandazioni e le azioni successive più efficaci in linea con le istruzioni tecniche generiche.
- Per ulteriori informazioni: infosight.hpe.com
- For more information on HPE InfoSight, devices coverage, and capabilities, visit infosight.hpe.com