

DIAPOSITIVE D'INSTRUCTIONS : À SUPPRIMER AVANT LA PRESENTATION

Exploitez au mieux cette présentation

Vous n'avez pas besoin de partir de rien ! Personnalisez cette présentation modulaire en fonction de vos objectifs commerciaux et de votre style. Mettez l'accent sur les services et les fonctions qui attireront le plus l'attention de votre client et posez-lui des questions. Ajoutez des détails spécifiques pour optimiser votre entretien commercial. Nous avons créé des diapositives générales et détaillées. Il n'y a pas de commentaires cachés. Tout est sur les diapositives !

HP Print Services

Services d'assistance aux systèmes d'impression de votre entreprise

Nom de l'intervenant / jour mois 2017





Services d'assistance aux systèmes d'impression

Tout ce dont vous avez besoin pour faire avancer votre entreprise

- Vous faites le maximum pour votre entreprise. Mais vous pourriez en plus faire appel à nos services pour exploiter au mieux votre technologie et permettre ainsi à votre personnel de se concentrer sur l'essentiel.
- Nos services d'assistance aux systèmes d'impression peuvent vous aider à libérer du temps. Nous vous proposons notre expertise et un point de contact unique, afin que vous vous concentriez sur la croissance et l'innovation.
- Tout ce dont vous avez besoin pour faire avancer votre entreprise grâce aux services HP Care et aux autres services d'assistance aux systèmes d'impression.

Services d'assistance aux systèmes d'impression

Collaborez avec HP pour gérer les besoins informatiques de vos employés, et bénéficiez de services évolutifs de bout en bout qui vous apporteront tout ce dont vous avez besoin pour optimiser votre matériel informatique.

1

Déploiement

Installez simplement votre nouveau matériel à l'aide des services d'installation

2

Maintenance

Optimisez le fonctionnement des périphériques via des services de réparation, d'échange et d'assistance logicielle

3

Optimisation

Améliorez la productivité et sécurisez votre parc grâce à des services à valeur ajoutée

Services d'assistance aux systèmes d'impression Quels sont les avantages ?

Meilleure productivité

Réduisez les temps d'arrêt et optimisez la productivité

- Résolvez rapidement les problèmes
- Réduisez les temps d'arrêt
- Remettez les imprimantes et les scanners en ligne pour reprendre votre activité au plus vite

Protection des investissements

Vos imprimantes et vos scanners dans les mains d'experts

- Bénéficiez d'une assistance fiable incluant :
 - Des techniciens spécialisés
 - Des pièces HP authentiques
 - Une assistance internationale avec une large gamme de services

Stabilisation des coûts

Évitez les coûts de réparation imprévus

- Un forfait payable à l'avance ou des options de paiement flexibles
- Pas de franchise
- Aucun frais caché
- Interventions de service supérieures

Plus de flexibilité

Choisissez l'option qui convient le mieux à votre entreprise

- Large gamme de services d'assistance
- Choisissez votre pack de services
- Choisissez votre mode d'achat : à l'avance en tant que service Care Pack ou sous contrat avec des conditions de paiement flexibles

Une qualité inhérente aux contrats

Nombre de services d'assistance sont disponibles sous la forme de services Care Pack ou de contrats standard. Choisissez la solution la mieux adaptée à votre entreprise.

Services Care Pack par HP Care

Options de couverture simples en package, simples à souscrire :

- Tarification fixe payable à l'avance
- Conditions et services fixes

Contrat standard

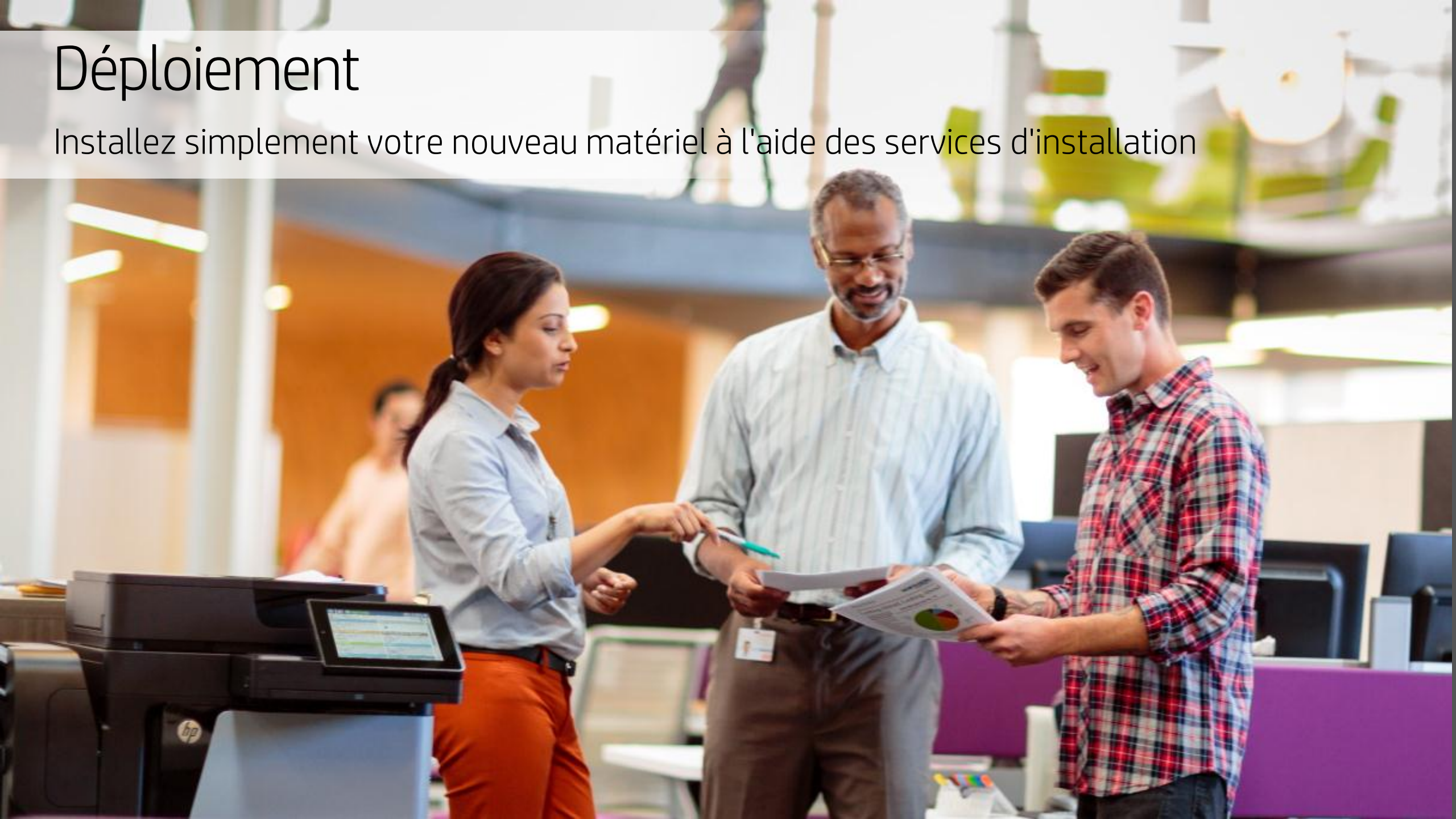
Une couverture vous offrant plus de flexibilité :

- Bénéficiez de modalités de paiement et de durée de contrat flexibles
- Ajoutez, modifiez ou supprimez des services en toute simplicité
- Renouvellement à échéance simultanée

	Care Pack	Contrat standard
Couverture	Un Care Pack : un seul périphérique	Un contrat standard : plusieurs périphériques
Facturation	À l'avance	Mensuelle, trimestrielle, annuelle ou à l'avance
Durée	3, 4 ou 5 ans, ou post-garantie de 1 ou 2 ans	Flexible
Activation	Enregistrement du service HP Care Pack	HP active votre contrat

Déploiement

Installez simplement votre nouveau matériel à l'aide des services d'installation



Déploiement

Services d'installation

Offres de services

Installation avec service de configuration du réseau

Qu'est-ce que cela signifie ?

Installation et intégration rapides des périphériques par un technicien formé par HP.

Services inclus :

- Déballage
- Installation du pilote d'impression universel sur un seul PC ou une station de travail
- Intégralité des matériaux et de la main-d'œuvre



Maintenance

Optimisez le fonctionnement des périphériques via des services de réparation, d'échange et d'assistance logicielle



Maintenance

Service sur site

Contactez des experts informatiques prêts à diagnostiquer et à résoudre les problèmes à distance.

Offres de services	Qu'est-ce que cela signifie ?
Service sur site le jour ouvré suivant avec conservation des supports défectueux	Service de réparation et de pièces de rechange sur site fiable et cohérent, avec envoi d'un technicien sur site le jour ouvré suivant pour offrir une assistance de pointe, si nécessaire, et un service de réparation du périphérique.
Service sur site le jour même avec conservation des supports défectueux	Fiabilité du service : temps de réponse encore plus rapide, avec envoi d'un technicien spécialisé sur site dans les 4 heures si nécessaire pour réparer un périphérique.

Notre option la plus prisée

Grâce à la **conservation des supports défectueux**, vous contrôlez vos données confidentielles. Si vos supports de stockage intégrés sont défectueux, nous fournissons un lecteur de remplacement et vous gardez l'ancien support pour le mettre au rebut ou l'archiver, en toute sécurité.

Remarque : Pour les imprimantes et les scanners qui n'intègrent pas de support de stockage, souscrivez au service sur site garanti le jour ouvré suivant ou le service sur site garanti le même jour.

Maintenance

Service de réparation

Contactez des experts informatiques prêts à diagnostiquer et à résoudre les problèmes à distance.

Offres de services

Qu'est-ce que cela signifie ?

Réparation le jour ouvré suivant avec conservation des supports défectueux

Assistance fiable et cohérente, avec réparation sur site le jour ouvré suivant réalisée par un technicien spécialisé et retour du périphérique à un fonctionnement normal.

Grâce à la **conservation des supports défectueux**, vous contrôlez vos données confidentielles. Si vos supports de stockage intégrés sont défectueux, nous fournissons un lecteur de remplacement et vous gardez l'ancien support pour le mettre au rebut ou l'archiver, en toute sécurité.

Disponible uniquement aux États-Unis

Maintenance

Service d'échange

Contactez des experts informatiques prêts à diagnostiquer et à résoudre les problèmes à distance.

Offres de services	Qu'est-ce que cela signifie ?
Service d'échange avancé (ou standard)	Service d'échange économique avec livraison du périphérique de remplacement dans un délai standard de 4 à 7 jours ouvrés. Simple, pas de frais d'expédition.
Service d'échange le jour ouvré suivant	Service d'échange économique avec livraison rapide du périphérique de remplacement le jour ouvré suivant. Simple, pas de frais d'expédition.
Service d'échange sur site le jour ouvré suivant	Les avantages d'un service d'échange avec un technicien spécialisé pour réaliser l'échange pour vous sur site. Comprend la collecte et la livraison sur site, sans frais.

Maintenance

Service de réparation hors site

Contactez des experts informatiques prêts à diagnostiquer et à résoudre les problèmes à distance.

Offres de services

Qu'est-ce que cela signifie ?

Service de retour au dépôt

Service de réparation économique pour les périphériques bas de gamme. Expédiez ou livrez votre unité défectueuse à un centre de services HP et bénéficiez de la livraison d'une unité opérationnelle sur site, généralement entre 3 et 7 jours ouvrés. Simple, pas de frais d'expédition.

Maintenance

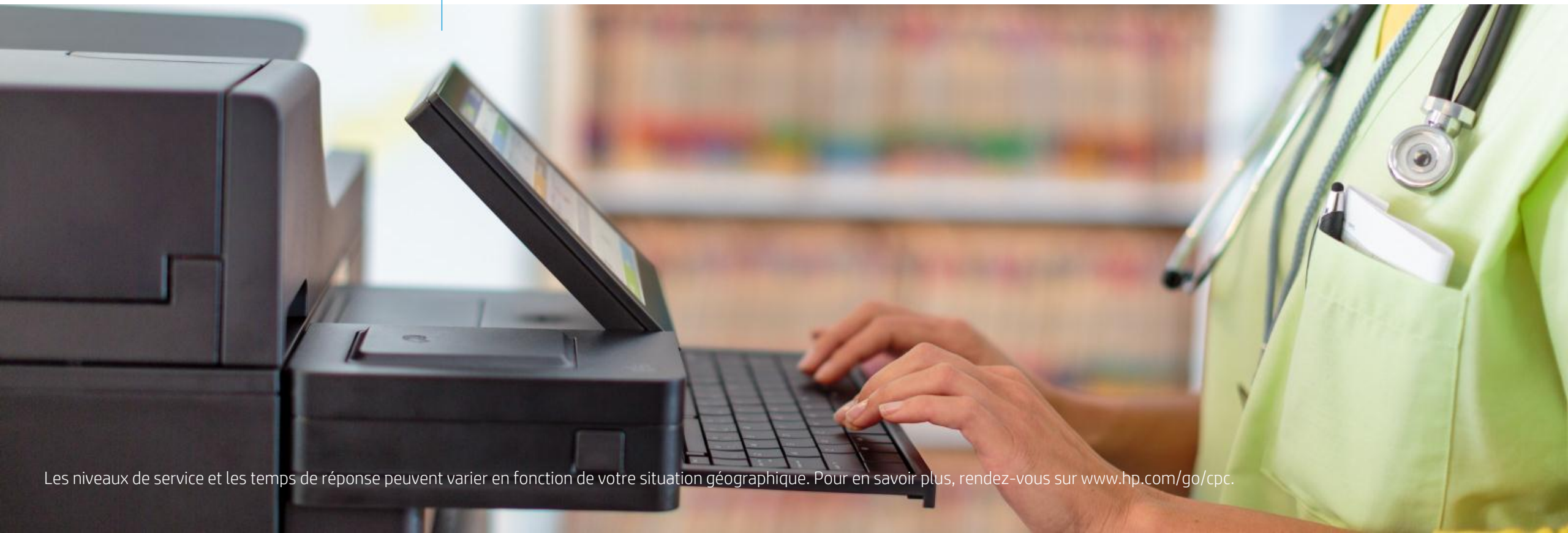
Service de maintenance

Offres de services

Qu'est-ce que cela signifie ?

Kit de maintenance
Service de **remplacement**

Remplacement de composants effectué par un technicien spécialisé via des kits de maintenance utilisant des pièces HP authentiques.



Maintenance :

Services multifournisseurs

Contactez des experts informatiques prêts à diagnostiquer et à résoudre les problèmes à distance.

Offre de services	Qu'est-ce que cela signifie ?
Services multifournisseurs	Services sur site garantis le jour ouvré suivant pendant les heures ouvrées standard pour les PC et les imprimantes HP et d'autres marques. Marques couvertes : Lexmark, Xerox, Canon, Brother, Dell, Lenovo, Acer et Apple®

Avantages :

- Réduisez la liste de vos fournisseurs de services
- Service cohérent dans le monde entier pour les périphériques HP ou non
- Normalisation de votre expérience de service pour plusieurs marques

Remarques :

- Disponible uniquement en contrat standard
- Seuls les produits hors garantie sont éligibles aux services multifournisseurs
- Disponibles aux États-Unis, au Canada et en Inde. Disponible au Royaume-Uni, en Allemagne et en France à partir de janvier 2017

Maintenance

Service d'assistance logicielle

Contactez des experts informatiques prêts à diagnostiquer et à résoudre les problèmes à distance.

Offres de services

Qu'est-ce que cela signifie ?

Service d'assistance logicielle

Le service d'assistance logicielle fournit des services logiciels complets pour les logiciels HP et certains produits tiers compatibles. Il fournit également un accès aux ressources techniques de HP, qui permettent de résoudre les problèmes de fonctionnement ou de déploiement des logiciels.

La distribution de certaines mises à jour logicielles, contrats de licence, et clés de licence tiers peut être faite directement par le fournisseur tiers au client, le cas échéant.

Optimisation

Améliorez la productivité et sécurisez votre parc grâce à des services de pointe



Optimisation Helpdesk par HP Care

N'ayez pas peur de demander de l'aide. Helpdesk par HP Care convient aux micro-entreprises et aux PME qui ne disposent pas des ressources suffisantes pour avoir leur propre service d'assistance disponible 24 h/24.

- Une instance peut prendre en charge jusqu'à trois périphériques principaux et cinq accessoires
- Les périphériques principaux et les accessoires peuvent inclure des PC, des imprimantes et des scanners
- Le service couvre les systèmes d'exploitation Apple®, Microsoft® et Android™

Helpdesk peut aider votre entreprise :

- À obtenir une assistance téléphonique pour ses périphériques
- À libérer le personnel pour qu'il se concentre sur d'autres aspects de l'entreprise, tout en offrant les avantages d'une assistance informatique spécialisée

Optimisation

Service Priority Access par HP Care

Protégez votre personnel informatique grâce à des agents HP spécialisés en assistance et à des outils de gestion des cas en ligne. Les utilisateurs peuvent reprendre le travail plus vite, car les experts informatiques HP collaborent directement avec votre personnel pour diagnostiquer et résoudre les problèmes.

Priority Access apporte à votre entreprise :

- Assistance internationale de pointe 24 h/24, 7 j/7 aux clients HP du secteur commercial
- Accès direct aux experts informatiques HP et aux outils en ligne dans plus de 60 pays et dans près de 20 langues
- Envoi et suivi sur le Web des demandes d'assistance
- Durée des appels d'assistance réduite avec système de résolution rapide

Le service Priority Access nécessite un minimum de 250 appareils, PC HP et/ou imprimantes professionnelles HP. Les bases installées minimum de périphériques nécessitent une garantie HP en cours de validité ou une couverture contractuelle de services matériels étendue HP.

Optimisation



Optimisation

Service Priority Access Plus par HP Care

Protégez votre personnel informatique grâce à des agents HP spécialisés en assistance et à des outils de gestion des cas en ligne. Les utilisateurs peuvent reprendre le travail plus vite, car les experts informatiques HP collaborent directement avec votre personnel pour diagnostiquer et résoudre les problèmes.

Priority Access Plus apporte à votre entreprise :

Tous les avantages de Priority Access, plus :

- Point de contact distant dédié pour gérer vos demandes d'assistance
- Rapports de performances trimestriels

Le service Priority Access Plus nécessite un minimum de 1 000 appareils, PC HP et/ou imprimantes professionnelles HP. Les bases installées minimum de périphériques nécessitent une garantie HP en cours de validité ou une couverture contractuelle de services matériels étendue HP.



Optimisation

Optimisation

Service Priority Management par HP Care

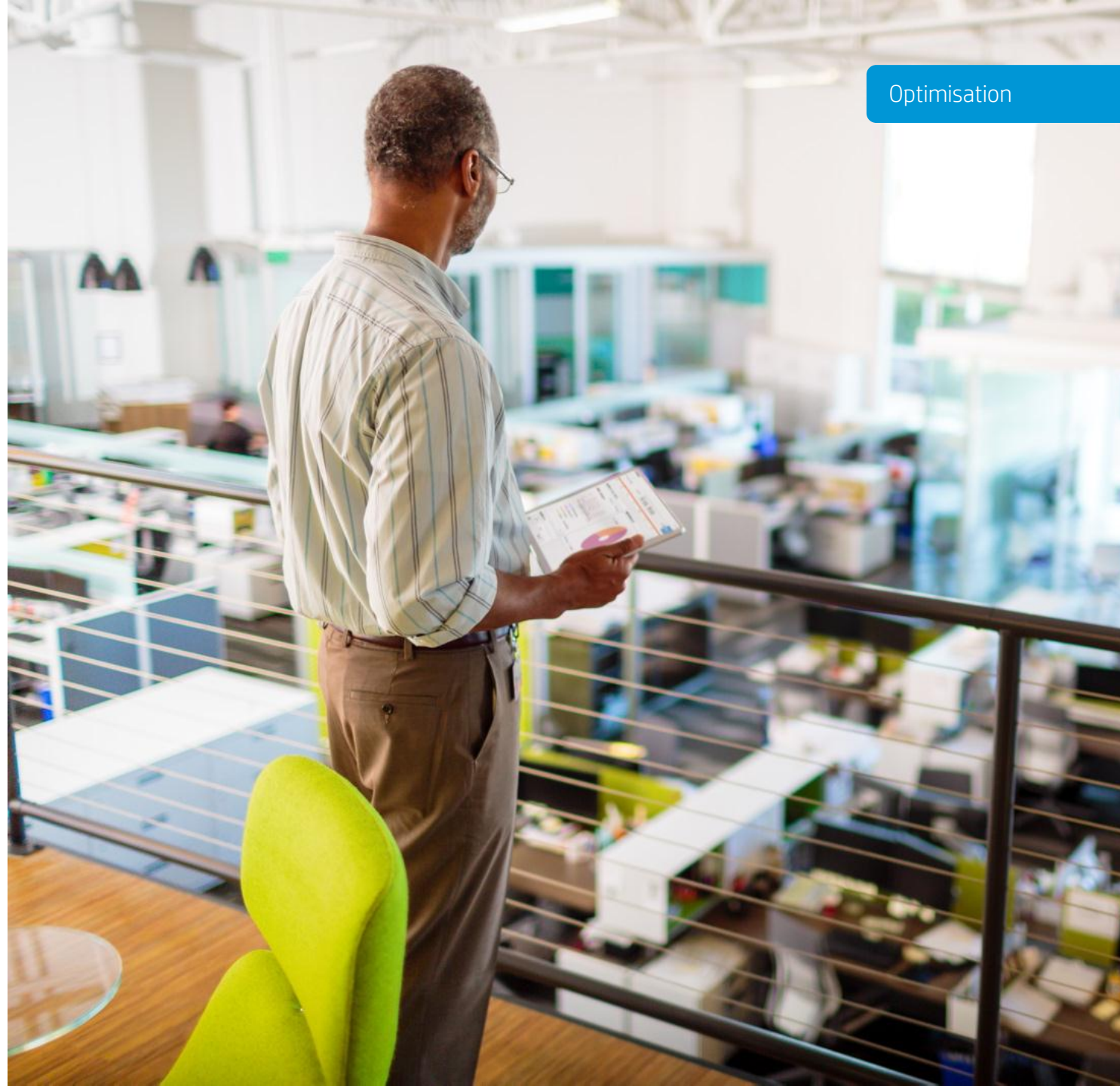
Bénéficiez d'un service allant plus loin qu'une simple assistance informatique, avec Priority Management, notre service d'assistance de pointe à distance.

Priority Management apporte à votre entreprise :

Tous les avantages de Priority Access, plus :

- Responsable d'assistance client HP international situé dans votre région
- Priorité sur les pièces, afin de réduire les temps d'arrêt
- Rapports exécutifs afin de devancer les éventuels problèmes

Le service Priority Management nécessite un minimum de 1 000 appareils, PC HP et/ou imprimantes professionnelles HP. Les bases installées minimum de périphériques nécessitent une garantie HP en cours de validité ou une couverture contractuelle de services matériels étendue HP.



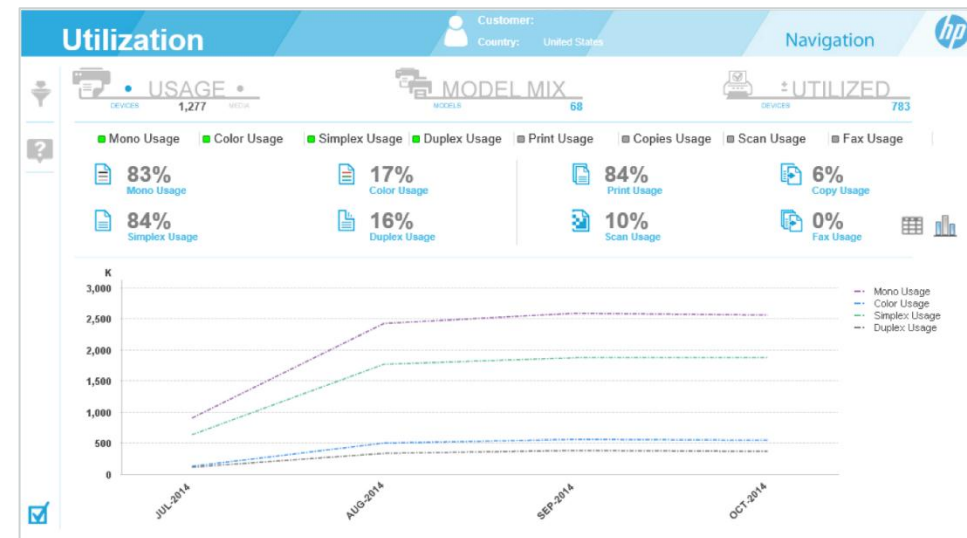
Optimisation

Service Care Pack Proactive Print Advisor

Le service Proactive Print Advisor peut vous aider à augmenter la productivité de votre entreprise et à réduire les coûts d'impression totaux en détectant et en contrôlant automatiquement les périphériques d'impression et de numérisation, en analysant les données et en fournissant des rapports et des recommandations pour vous aider à gérer votre environnement d'impression et de numérisation.*

Proactive Print Advisor apporte à votre entreprise :

- Réduction des temps d'arrêt
- Optimisation du parc
- Mise en œuvre des stratégies d'impression
- Mises à jour technologiques



*HP Proactive Print Advisor nécessite une installation minimale de 100 périphériques d'impression et d'imagerie HP, de préférence avec une garantie HP en cours de validité ou une couverture contractuelle de services matériels étendue HP.

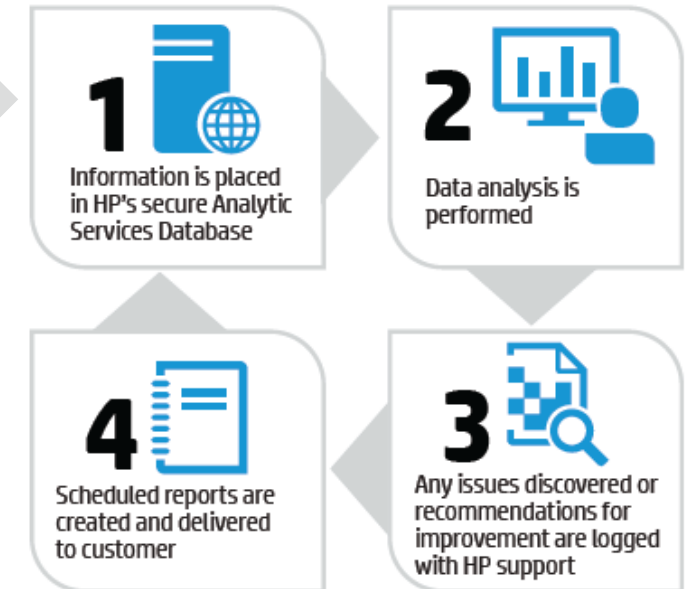
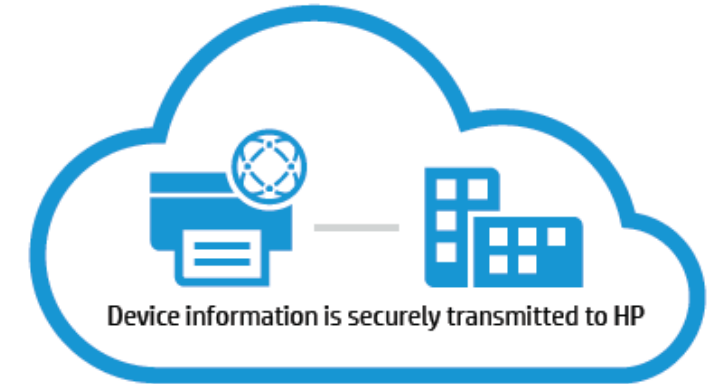
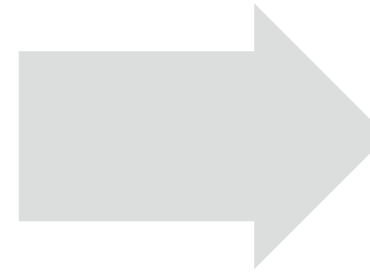
Optimisation

Service Care Pack Proactive Print Advisor

Comment le service Proactive Print Advisor fonctionne-t-il ?

Les informations du périphérique sont transmises à HP

1. Les informations sont placées dans la base de données HP sécurisée des services d'analyse
2. Les données sont analysées
3. Tout problème ou recommandation est enregistré auprès de l'assistance HP
4. Des rapports planifiés sont créés et livrés au client avec des observations et des recommandations sur l'utilisation, les problèmes et les erreurs, et les firmware utilisés

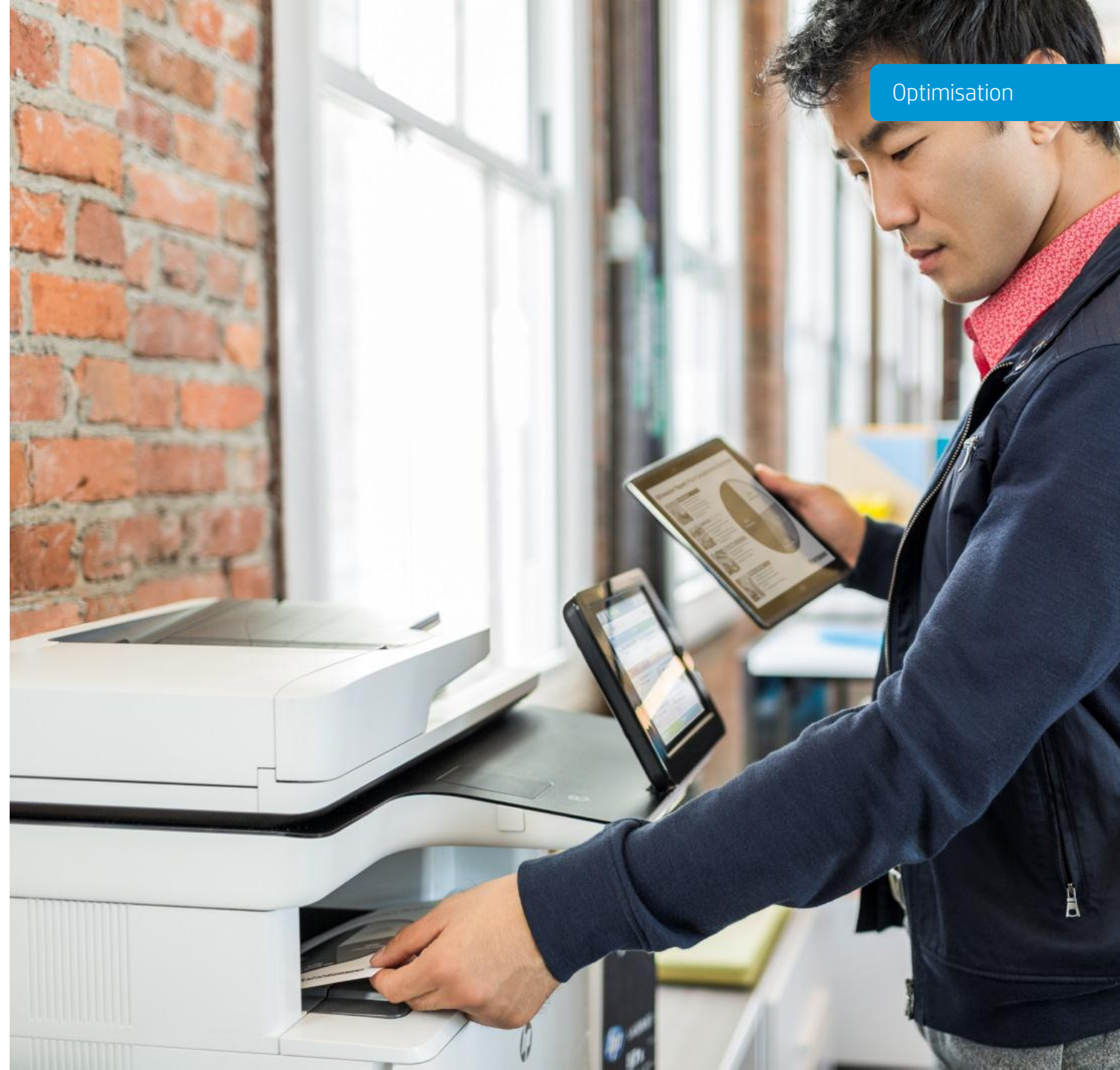


Optimisation Services Print Security Advisory

Les services Print Security Advisory collaborent avec votre équipe de sécurité pour vous aider à développer une stratégie d'impression sécurisée cohérente et à mettre en œuvre des solutions pour protéger votre entreprise.

Les services Print Security Advisory apportent à votre entreprise :

- Formation, préparation et conseils aux principales parties prenantes via un atelier consacré à la sécurité
- Protection des données, périphériques et documents
- Gestion et surveillance des risques de sécurité



Vue d'ensemble des services HP Print Security Advisory

Assurés par les conseillers en sécurité HP

Initiation

Enoncé des travaux standardisé
Essai HPSM/Web
Jetadmin

- Réunion préliminaire
- Portée générale
- Informations de base sur les services
- Analyse du conseiller

Service sur site

Formation du client
Questionnaire d'orientation
Résultats HPSM/Web
Jetadmin
Présentation du risque évalué

- Visites requises
- Programme
- Assistants

Après-service

Rapport détaillant les risques et recommandations*
**service de conseil, n'inclut pas la mise en œuvre*

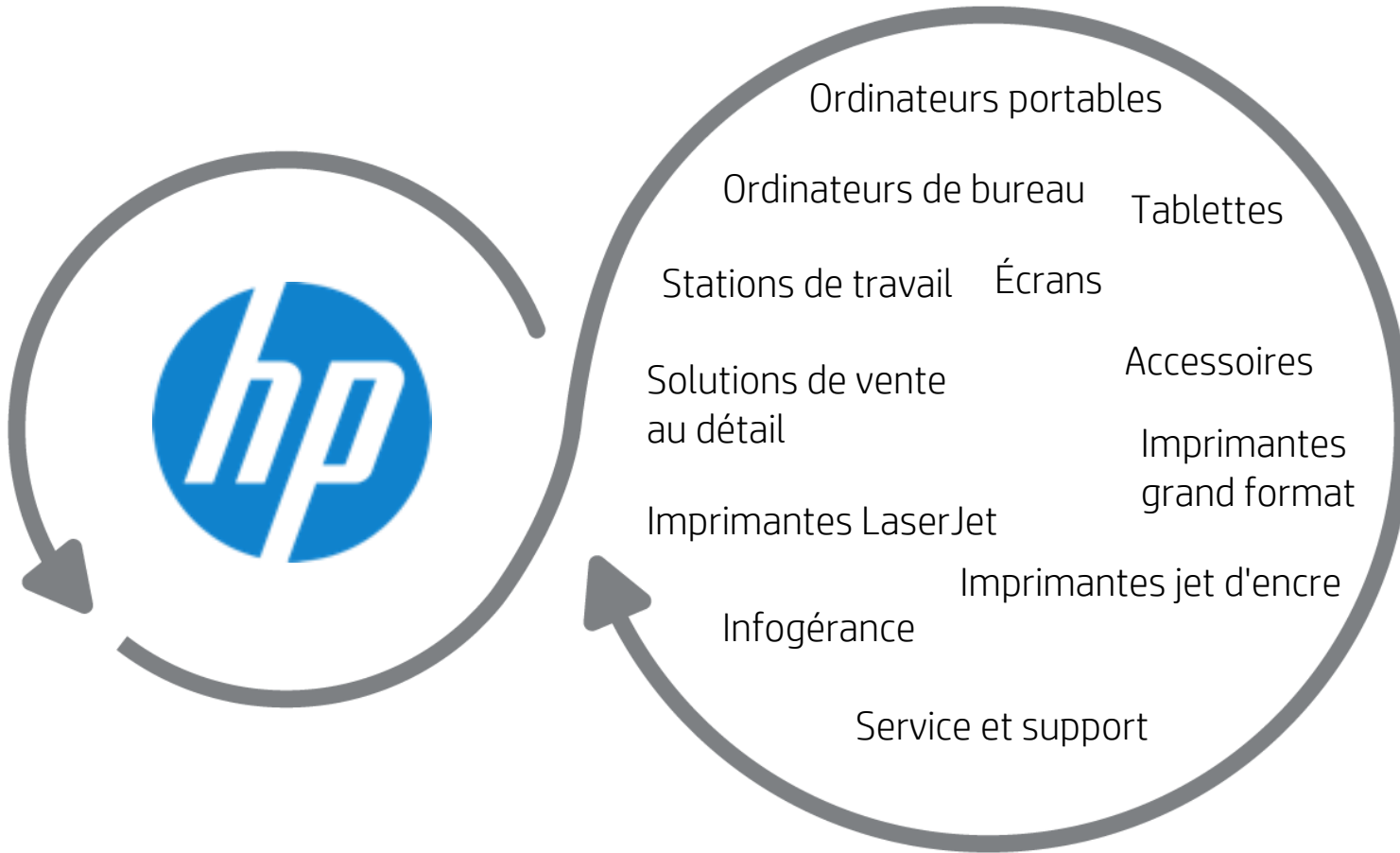
- Enseignement
- Atelier/Identification
- Questionnaire
- Initiatives
- Éléments à livrer
- Recommandations
- Synthèse
- Commentaires du client
- Commentaires du conseiller

Pourquoi HP ?



La puissance de HP

Mettez la technologie à votre service de vos clients avec les produits et solutions optimisés de HP



- Dans 170 pays
- Plus de 25 ans d'expérience dans le secteur des environnements d'entreprise d'imagerie et d'impression
- Plus de 6 millions d'imprimantes et de scanners couverts dans le monde

Merci