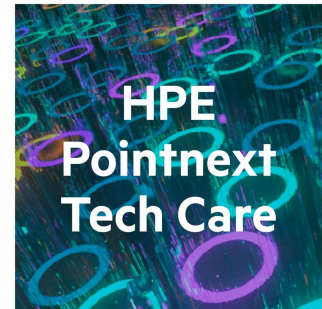


HPE Pointnext Tech Care Essential Service Post Warranty Serviceerweiterung Arbeitszeit und Ersatzteile 1 Jahr Vor-Ort 24x7 Reaktionszeit: 4 Std. für P/N: AM867A AM867AR AM867B AM867BR AM867C AM867CR



Artikelnummer	999402623
Gewicht	1kg
Länge	1mm
Breite	1mm
Höhe	1mm

Produktbeschreibung

HPE Pointnext Tech Care (HPE Tech Care) ist der Support für den Betrieb von HPE Hardware- und Softwareprodukten (HPE Produkte). HPE Tech Care sucht proaktiv nach Vorgehensweisen zur Verbesserung von Abläufen, statt nur reaktiven Support zu bieten und hilft IT-Teams dadurch, das Unternehmen voranzubringen. Neben herkömmlichen Supportleistungen bietet HPE Tech Care darüber hinaus direkten Zugang zu produktspezifischen Experten und unterstützt Kunden durch allgemeine technische Beratung und Anleitungen nicht nur bei der Risikominimierung, sondern auch dabei, Prozesse effizienter zu machen. HPE Tech Care Kunden erhalten Hilfe über verschiedene Kanäle. Dabei handelt es sich um telefonischen Support, von HPE moderierte Foren mit definierten Reaktionszeiten, die automatisierte Protokollierung von Vorfällen und eine Einrichtung für Echtzeit-Chats.

- **Telefonischer Zugang zu Experten**

Kunden können für die Erfassung von Supportfällen den HPE Support an sieben Tagen in der Woche rund um die Uhr telefonisch erreichen. Die Reaktionszeiten sind abhängig vom Service-Level des abgedeckten Produkts.

24x7 erweiterte Reaktion innerhalb von 15 Minuten (Service-Level Critical und Essential). Bei kritischen Vorfällen der Dringlichkeitsstufe 1 ist HPE bestrebt, den Kunden innerhalb von 15 Minuten mit einer Produktfachkraft zu verbinden oder zurückzurufen.

Bei unkritischen Vorfällen kann HPE den Kunden innerhalb einer Stunde mit einer Produktfachkraft verbinden oder zurückrufen. 2 Stunden Standardreaktionszeit (Service-Level Basic). Bei Supportanfragen zu Produkten, die von einem Basis-Servicevertrag abgedeckt werden, stellt HPE während des Servicefensters innerhalb von 2 Stunden telefonischen Support durch einen Produktspezialisten bereit.

- **Online-Chat mit Experten und Antwort im Expertenforum**

Online-Chat mit Experten: Kunden können einen Online-Chat mit einer spezialisierten technischen Fachkraft starten, um Fragen zu stellen, Hilfe oder allgemeine technische Beratung und Anleitung zu erhalten. Der Online-Chat mit Experten wird ermöglicht, damit Kunden schnelle Antworten auf technische Fragen zu Ihrem HPE Produkt erhalten.

Komplexe Fragen, die detaillierte Antworten erfordern, können bei Bedarf zu Supportfällen ausgeweitet werden. Der Online-Chat mit Experten wird ausschließlich in englischer Sprache und nur innerhalb des Servicefensters angeboten.

Antwort im Expertenforum: Kunden können in HPE Community-Foren Fragen stellen, Probleme beschreiben oder über die Verwendung von Produkten diskutieren. Alle ungeklärten Fragen, die im offiziellen HPE Community-Forum zu Produkten gestellt wurden, die von HPE Support-Services abgedeckt sind, werden innerhalb von zwei Geschäftstagen von HPE Produktfachkräften beantwortet.

Wenn durch Forenbeiträge Themen angeschnitten werden, die im Rahmen von standardmäßigen Supportprozessen behandelt werden sollten, bittet HPE um die Erstellung eines formalen Supportfalls und hält die standardmäßigen HPE Prozesse für das Störungsmanagement ein.

Die Beantwortung durch die spezialisierte technische Fachkraft erfolgt ausschließlich in englischer Sprache und nur unter der Voraussetzung, dass der Benutzer beim HPE Support Center registriert ist und mit ihm Serviceverträge verknüpft sind. Weitere Informationen finden Sie auf hpe.com/services/expertchat oder wenden Sie sich an Ihren lokalen HPE Vertriebsmitarbeiter.

- **Allgemeine technische Beratung und Anleitung**

HPE bemüht sich, allgemeine technische Beratung und Anleitung zu Kundenfragen bezüglich der im Folgenden beschriebenen Schwerpunktthemen zu leisten, die den Betrieb und die Verwaltung der von HPE Tech Care abgedeckten Produkte des Kunden betreffen.

Allgemeine technische Beratung und Anleitung ist über die Kommunikationskanäle Telefon, Internet und Chat verfügbar, unterliegt dem im Servicevertrag definierten Servicefenster und wird als unkritischer Vorfall behandelt.

Allgemeine technische Beratung und Anleitung ist über die Kommunikationskanäle Telefon, Internet und Chat verfügbar, unterliegt dem im Servicevertrag definierten Servicefenster und wird als Vorfall mit der Dringlichkeitsstufe 3 behandelt.

Wenn ein Bezug zu den im Folgenden genannten/beschriebenen Themen besteht, weist HPE Wissensdokumente, Videos und grundlegende Artikel aus, um bei angesprochenen Themen zu helfen.

- **HPE InfoSight Unterstützung**

Für HPE Produkte, die von HPE InfoSight unterstützt werden (Liste über den unten stehenden Link verfügbar), erbringt HPE Support- und Beratungsleistungen im Zusammenhang mit der Einrichtung, Konfiguration und Nutzung von HPE InfoSight. Darüber hinaus erweitert HPE für diese unterstützten Produkte die allgemeine technische Beratung und Anleitung um HPE InfoSight Analysen und die damit verbundenen Warnungen und Empfehlungen.

Im Hinblick auf konfigurierte HPE Produkte unterstützt HPE Kunden auf Wunsch mit Erläuterungen zu den von HPE InfoSight erkannten Problemen und ausgegebenen Warnungen und Informationen.

Wenn HPE InfoSight Workload-Erkenntnisse Empfehlungen aus Analysen enthalten, kann HPE die Analysen, die Empfehlung, und die nächsten besten Schritte gemäß der allgemeinen technischen Beratung bewerten.

Hintergrundinformationen zu HPE InfoSight, Geräteabdeckung und Funktionen finden Sie auf infosight.hpe.com.

Weitere Bilder

