



HPE 3 Year Tech Care Basic DL380 Gen10 Service

Descripción general

HPE Pointnext Tech Care (HPE Tech Care) es la experiencia de soporte operativo para productos de hardware y software HPE (productos HPE). HPE Tech Care ayuda a que los equipos de TI se enfoquen en hacer que avancen los negocios mediante la búsqueda proactiva de mejores formas de realizar las cosas, en oposición a solo enfocarse en problemas reactivos. HPE Tech Care va más allá del soporte tradicional, ya que permite el acceso directo a especialistas específicos de productos y brinda orientación técnica general que ayuda a los clientes a no solo reducir los riesgos, sino también a buscar, continuamente, formas de hacer las cosas de manera más eficiente. Los clientes de HPE Tech Care pueden recibir asistencia mediante múltiples canales, entre los que se incluyen vía telefónica, foros moderados por HPE con tiempos de respuesta definidos, registro de incidentes automatizado y una instalación de chat en tiempo real.

El servicio brinda acceso a recursos técnicos expertos con conocimientos especializados en el hardware o software, en el contexto de la carga de trabajo específica, y evita al cliente tener que dedicar tiempo a responder a preguntas de triaje o sobre si quien llama es la persona adecuada para solicitar el servicio. HPE Tech Care va más allá del soporte tradicional al brindar asesoramiento técnico general para el funcionamiento, la gestión y la seguridad del producto cubierto. HPE Support Center proporciona una experiencia digital mejorada y personalizada que ayuda a los clientes a gestionar sus activos al reconocer los productos que tienen instalados y cómo interactúan entre sí. Las nuevas herramientas de autoservicio permiten a los clientes realizar determinadas actividades sin necesidad de abrir una incidencia de soporte, y les brindan además un portal de recursos de conocimiento supervisados.

Solo ventajas

Acceso telefónico a expertos

Los clientes pueden ponerse en contacto con el soporte de HPE las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para registrar incidencias de soporte. Los tiempos de respuesta dependerán del nivel de servicio del producto cubierto.





Hewlett Packard Enterprise

Provided by Product & Solutions Now

Respuesta mejorada en 15 minutos, disponible 24x7 (Niveles de servicio Critical y Essential): Para incidencias de severidad 1, el objetivo de HPE consiste en conectar al cliente con un especialista de producto o devolverle la llamada en el plazo de 15 minutos.

Para cualquier otra incidencia, HPE puede conectar al cliente con un especialista de producto o devolverle la llamada en el plazo de una hora.

Respuesta estándar en 2 horas (Nivel de servicio Basic): Para llamadas sobre productos cubiertos por un acuerdo de servicio Basic, HPE brindará una respuesta telefónica en el plazo de 2 horas a cargo de un especialista de producto durante el período de cobertura.

Chat en línea con expertos / Respuestas en foro de expertos

Chat en línea con expertos: Los clientes pueden iniciar un chat en línea con un recurso técnico especializado para formular preguntas, obtener ayuda o recibir asesoramiento técnico general.

El chat en línea con expertos se brinda para que los clientes puedan obtener respuestas rápidas a preguntas técnicas sobre un producto de HPE. Las preguntas complejas que requieran respuestas detalladas pueden elevarse a incidencias de soporte según sea necesario.

Respuestas en foro de expertos: Los clientes pueden publicar preguntas y problemas o consultar el uso de productos en los foros de la comunidad de HPE.

Los especialistas de producto de HPE responderán en el plazo de dos días laborables a cualquier pregunta no resuelta que se haya publicado en el foro de la comunidad de HPE oficial para productos cubiertos por los servicios de soporte de HPE.

Cuando las publicaciones planteen temas que deberían abordarse mediante procesos de soporte estándares, HPE solicitará que se cree una incidencia de soporte formal y se sigan los procesos de gestión de incidencias de HPE estándares.

Asesoramiento técnico general

HPE se esfuerza por brindar asesoramiento técnico general en respuesta a las preguntas y consultas del cliente que se encuentren específicamente vinculadas con las áreas de interés descritas a continuación en relación con el funcionamiento y la gestión de los productos del cliente cubiertos por HPE.

El asesoramiento técnico general se encuentra disponible a través de comunicaciones telefónicas, por web y chat, con arreglo al período de cobertura de servicio del acuerdo de servicio. Se tratarán como incidencias de severidad 3.



Hewlett Packard Enterprise

Provided by Product & Solutions Now

Cuando se encuentren relacionados con los temas detallados o descritos a continuación, HPE identificará documentos de conocimiento, vídeos y artículos de base para brindar asistencia sobre los temas consultados.

La respuesta de los recursos técnicos especializados solo se proporciona en idioma inglés y requiere que el usuario esté registrado en HPE Support Center y tenga acuerdos de servicio vinculados.

Asistencia de HPE InfoSight

Para productos de HPE compatibles con HPE InfoSight (encontrará la lista en el siguiente vínculo), HPE brinda soporte y asesoramiento para la instalación, configuración y uso de HPE InfoSight

Para los productos conectados, HPE amplía además el asesoramiento técnico general con el fin de incluir análisis de HPE InfoSight, así como las alertas y recomendaciones que proporciona.

Cuando los análisis brindan recomendaciones incluidas en el conocimiento de cargas de trabajo de HPE InfoSight, HPE puede proporcionar la cualificación del análisis, la recomendación, así como las siguientes acciones generales recomendadas en línea con el asesoramiento técnico general.

Para productos de HPE configurados, HPE ayuda a los clientes, previa petición, a comprender los problemas, las alertas y la información que proporciona HPE InfoSight. Para obtener más información sobre HPE InfoSight, los dispositivos cubiertos y las funcionalidades, visita infosight.hpe.com.

