

# Nehmen Sie's einfach persönlich

HP Supportpacks sind eine weitere Profit-Quelle für Sie. Damit das auch so bleibt, können sowohl Sie als unser Partner als auch Ihre Kunden auf verschiedene Weise Kontakt mit uns aufnehmen:

## Dealers Only – Ihre Kontaktmöglichkeiten

### HP Connect Online

Login-geschützt und exklusiv für HP Partner:

**www.connect-online.hp.com**

Directory/Services und Support/HP Supportpack

### HP Kunden-Informationszentrum

Tel.: 0 18 05 / 32 62 99\*

Fax: 0 18 05 / 31 61 99\*

**E-Mail: supportpack@hp-businesscenter.de**

\* DM 0,24/Min.

### Ihr persönlicher HP Account Manager

## Der direkte Draht für Ihre Kunden zu HP

### HP Kundeninformations-Zentrum:

Tel.: 0 18 05 / 32 62 99\*

Fax: 0 18 05 / 31 61 99\*

**E-Mail: supportpack@hp-businesscenter.de**

\* DM 0,24/min

### Die HP Internet-Seite für Ihre Kunden:

[www.hewlett-packard.de/service/supportpack](http://www.hewlett-packard.de/service/supportpack)

Microsoft und Windows sind eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation, Windows NT ist ein Warenzeichen der Microsoft Corporation. Auf HP PCs ist original Microsoft® Windows vorinstalliert. Andere Marken- und Produktnamen sind Bezeichnungen und zum Teil eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Firmen.

Änderungen vorbehalten

© Hewlett-Packard GmbH 2001

5980-6851DEDE

Gedruckt in Deutschland 08/2001

Design und Produktion: MaCS GmbH, Oberschleißheim





**HP  
Supportpack**



**Verkaufshilfen**

**Mit HP haben Sie die Wahl: Sie verkaufen entweder Qualitäts-Hardware. Oder Sie verkaufen Kundenbindung. Nämlich HP Netserver, PCs oder Peripheriegeräte plus HP Supportpack: Ihr Kunde erhält gegen einen geringen Aufpreis umfangreiche Service- und Support-Leistungen rund um sein neues Gerät. Und Sie – profitieren. Weil Sie im Fall des Falles nichts tun müssen. Weil HP für Sie bereitsteht: mit dem gesamten Know-how und der Service-Kompetenz eines internationalen Unternehmens. Und das wissen gerade Anwender im Business-Bereich zu schätzen. Schließlich ist ein Plus an Sicherheit ein Gewinn für sie. Und für Sie.**

#### **HP Supportpack – die richtige Lösung für Ihr Portfolio**

Ob Sie Großkunden betreuen oder Einzel-Anwender – mit dem **HP Supportpack** liefern Sie jedem Kunden **Service nach Maß**. Denn für jedes Umfeld und für jede Anforderung kann ein passender Service-Level ausgewählt werden. Ob dreijähriger Hardware-Service, Call-To-Repair oder Installations-Service oder... Weil HP Supportpacks lediglich an das Gerät gebunden sind, spielt der Standort keine Rolle – Ihr Kunde kann den vereinbarten Support in vielen Ländern auf der ganzen Welt in Anspruch nehmen.

Kurz: Hat Ihr Kunde das passende Supportpack, werden wir für Sie aktiv. Weit über die normale Standard-Gewährleistung hinaus. Und ohne „Wenn“ und „Aber“.

#### **HP Supportpack – Ihre Vorteile**

- Erweiterung Ihres Leistungs-Portfolios ohne zusätzliches Risiko
- Service nach Maß ohne zusätzlichen Aufwand
- Kontinuierlicher Auf- und Ausbau Ihres Unternehmens zum Full-Service-Anbieter
- Höhere Wertschöpfung durch erstklassiges Service-Angebot vom Hersteller
- Umsatzsteigerung
- Ertragssteigerung durch hohe Margen
- Einfache Abwicklung

#### **HP Supportpacks – Die Vorteile für Ihren Kunden**

- Umfassende Lösung aus einer Hand: Software **plus** Hardware **plus** Service und Support
- Bedarfsgerechter Service durch unterschiedliche Service-Levels
- Investitions-Schutz durch Verfügbarkeits-Sicherheit
- Minimale Ausfallzeit sichert höhere Produktivität
- Qualitäts-Service und weltweites Support-Know-how durch HP
- Gilt in Europa und in vielen Ländern der Welt
- Überschaubare, kalkulierbare Kosten (Fixpreis inkl. Ersatzteilen, Anfahrts- und Arbeitszeit)
- Überbrückt Personal-Engpässe bzw. ergänzt das kundeneigene IT-Team
- Direkte Service-Hotline für Ihren Kunden zu HP

**Noch Fragen? – Einfach anrufen:**

**0 18 05/32 62 99\***

\* DM 0,24/Min.

# Bewährte Qualitäts-Services von HP

So, wie man seine Gesundheit oder sein Auto versichert, sind auch HP Supportpacks ein langfristiger Sicherheits-Service – weit über die Standard-Gewährleistung hinaus.

Für Basis-Leistungen – Reparatur von Hardware-Defekten – steht eine ganze Reihe von Service-Levels zur Verfügung: vom Austausch- bis zum Hochverfügbarkeits-Service. Damit Ihr Kunde exakt den Service erhält, den er sich wünscht.

## Hardware-Service – Die Basis

### **gilt für:**

alle Intel-basierenden Produkte von HP (HP PCs, HP Omnibooks, HP Netserver) sowie für HP Drucker, Massenspeicher und Netzwerk-Produkte.

### **umfasst:**

Reparatur- oder Austausch-Service inkl. Ersatzteile, Anfahrts- und Arbeitszeit.

### **Vorteile/Argumente:**

- Bestmögliche Absicherung der Produktivität
- Fest kalkulierbare Kosten
- Flexibel wählbare Reaktionszeiten
- Telefonische Fehlerqualifizierung
- Reaktion innerhalb der im Service-Level vereinbarten Zeit

## Hardware-Service 36 Monate

### **gilt für:**

alle Intel-basierenden Produkte von HP (HP PCs, HP Omnibook, HP Netserver) sowie für HP Drucker, Massenspeicher und Netzwerk-Produkte.

### **umfasst:**

Hardware-Service für 36 Monate.

### **Vorteile/Argumente:**

- Gültig in Europa
- Service-Level nach Wahl:
  - Zentral-Reparatur inkl. Abholung und Rücktransport
  - Vor-Ort-Austausch am nächsten Arbeitstag (Mo. – Fr., 8 – 17 Uhr)
  - Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag (Mo. – Fr., 8 – 17 Uhr)
  - Vor-Ort-Service innerhalb von 4 Stunden (Mo. – Fr., 8 – 17 Uhr)
  - Vor-Ort-Service innerhalb von 4 Stunden, 24 x 7

## 12/24 Plus – (Post Warranty) Hardware-Service

### **gilt für:**

alle Intel-basierenden Produkte von HP (HP PCs, HP Omnibook, HP Netserver) sowie für HP Drucker, Massenspeicher und Netzwerk-Produkte.

### **umfasst:**

Hardware-Service für 12 bzw. 24 Monate im Anschluss an ein 3-Jahres HP Supportpack oder an die Standard-Gewährleistung.

### **Vorteile/Argumente:**

- Gültig in Europa
- Wiederholt verlängerbar
- Service-Level nach Wahl:
  - Einsendung an HP, Zentral-Reparatur inkl. Rücktransport
  - Vor-Ort-Austausch am nächsten Arbeitstag (Mo. – Fr., 8 – 17 Uhr)
  - Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag (Mo. – Fr., 8 – 17 Uhr)
  - Vor-Ort-Service innerhalb von 4 Stunden (Mo. – Fr., 8 – 17 Uhr)
  - Vor-Ort-Service innerhalb von 4 Stunden, 24 x 7

## Globaler Hardware-Service

### **gilt für:**

HP Omnibook XE3, HP Omnibook 500, HP Omnibook 6000, HP Omnibook 6100.

### **umfasst:**

Hardware-Service mit Gültigkeit in mehr als 40 Ländern der Welt.

### **Vorteile/Argumente:**

- Mobilitäts-„Garantie“
- Service-Level nach Wahl:
  - Einsendung an HP, Zentral-Reparatur inkl. Rücktransport
  - Vor-Ort-Service überwiegend (je nach Land) am nächsten Arbeitstag (Mo. – Fr., 8 – 17 Uhr)

## Hardware-Service „Call-To-Repair“ (CTR)

### **gilt für:**

alle HP Netserver (außer E200) und Rack-Storage-Systeme.

### **umfasst:**

Hardware-Service – **plus** schnellstmögliche Reparatur mit fest definierten Wiederherstellungs-Zeiten (6 bzw. 8 Stunden, je nach PLZ des Kunden-Standorts).

### **Vorteile/Argumente:**

- Hochverfügbarkeits-Service
- Sofortige telefonische Fehlerqualifizierung
- Fern-Unterstützung und Eskalations-Management
- Hardware-Wiederherstellung innerhalb von 6 bzw. 8 Stunden
- Betriebssystem-Wiederherstellung
- Service-Level nach Wahl:
  - Wiederherstellung vor Ort innerhalb von 6 bzw. 8 Stunden (Mo. – Fr., 8 – 17 Uhr)
  - Wiederherstellung vor Ort innerhalb von 6 bzw. 8 Stunden, 24 x 7

# Wenn's noch mehr sein soll: Erweiterte Services

Weil der Hardware-Service allein nicht ausreicht..., weil sich Ihr Kunde um seine eigenen Geschäfte kümmern soll, statt um die Wartung seines Druckers..., weil es darum geht, das System schneller in Betrieb zu nehmen..., weil vor Ort das IT-Personal nicht vorhanden ist oder einfach..., weil Ihr Kunde Wert auf mehr Service legt – dann sind die HP Supportpacks „Erweiterte Services“ sicherlich die richtige Antwort.

## Advanced Maintenance Service

### gilt für:

HP Drucker (HP LaserJet ab 4xxx und HP DesignJet).

### umfasst:

Hardware-Service.  
Proaktiver Support und Wartung.

### Vorteile/Argumente:

- Full-Service-Paket inklusive:
  - Jährliche General-Inspektion und Drucker-Reinigung
  - Aktualisierung der Druckertreiber
  - Austausch eines Wartungs-Kits innerhalb der Vertragslaufzeit
  - Austausch von Verschleißteilen
- Service-Level nach Wahl:
  - Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag (Mo. – Fr., 8 – 17 Uhr)
  - Vor-Ort-Service innerhalb von 4 Stunden (Mo. – Fr., 8 – 17 Uhr)

## Installation und Netzwerk-Integration

### gilt für:

HP Netserver, HP PCs, HP Netzwerk-Drucker und HP Netzwerk-Produkte.

### umfasst:

Komplette Installation der entsprechenden Komponenten und Einbindung in das Netzwerk.

### Vorteile/Argumente:

- Rasche Inbetriebnahme des Systems
- Installation des Netzwerk-Betriebssystems bei HP Netservern durch HP Experten bzw. HP-zertifizierte Spezialisten
- Installation und Konfiguration der notwendigen Treiber bei HP Druckern
- Installation der Cluster Solution inklusive MS Cluster Software bei HP Netserver Cluster-Solution
- Bei „HP Netserver im Rack“ Einbau aller Netserver in eine HP Rack-Solution
- Integration in das Kunden-Netzwerk
- Kurz-Einweisung der Nutzer

## Comprehensive Accidental Damage

### gilt für:

HP Omnibook XE3, HP Omnibook 500, HP Omnibook 6000, HP Omnibook 6100.

### umfasst:

Hardware-Service **plus**  
Abdeckung unbeabsichtigter Schäden.

### Vorteile/Argumente:

- Zusätzlicher Schutz der Investition
- Gilt in dreizehn europäischen Ländern\*
- Service-Level:
  - Zentralreparatur innerhalb von 5 – 6 Tagen; inkl. Abholung und Rücktransport

\* Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Großbritannien, Irland, Italien, Luxemburg, Niederland, Portugal, Schweden, Spanien

## 24 x 7 Server-Überwachung (Remote Management Support)

### gilt für:

HP Netserver der L-Klasse.

### umfasst:

Telefonische Unterstützung bei Installation und Konfiguration der Remote Management-Karte.

Automatische Benachrichtigung, Fern-Unterstützung, vierteljährliche Status-Besprechungen.

24 x 7-Serverüberwachung.

### Vorteile/Argumente:

- Erhöhte System-Verfügbarkeit durch präventiven Support
- Betriebs-Optimierung der Hardware durch Experten-Beratung
- Niedrigere Kosten, da kein Personal erforderlich ist
- Server-Überwachung rund um die Uhr
- Remote-Fehlerbehebung sofern möglich
- Benachrichtigung des Kunden
- Vierteljährliche Besprechung des Ereignis-Protokolls; auf Wunsch Einbindung des HP-Vertriebspartners
- Service-Level:
  - Server-Überwachung, 24 x 7

## Telefonischer Software Support

### gilt für:

Betriebssysteme, Windows, Linux und Software für Virtual Arrays (Command View, Secure Manager, Business Copy, Autopath).

### umfasst:

Telefonische Unterstützung und Remote Software-Support bei Bedarf.

### Vorteile/Argumente:

- Bessere Verfügbarkeit der Anwendungen
- Steigerung der Systemleistung durch Reduzierung software-bedingter Fehler
- Know-how-Transfer durch Online-Zugang zum HP IT Resource Center
- Service-Level:
  - 12 Monate telefonische Unterstützung (Mo. – Fr., 8 – 17 Uhr) bei Windows- und Linux-Betriebssystemen
  - 36 Monate telefonische Unterstützung (24 x 7) bei Software für Virtual Arrays.