

HP Care Pack Services PSG Produkt - Überblick



Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag

ADP – Unfallschutz

DMR – Defective Media Retention

HP Tracking und Recovery Service

Travel Vor-Ort-Service

Globaler Service

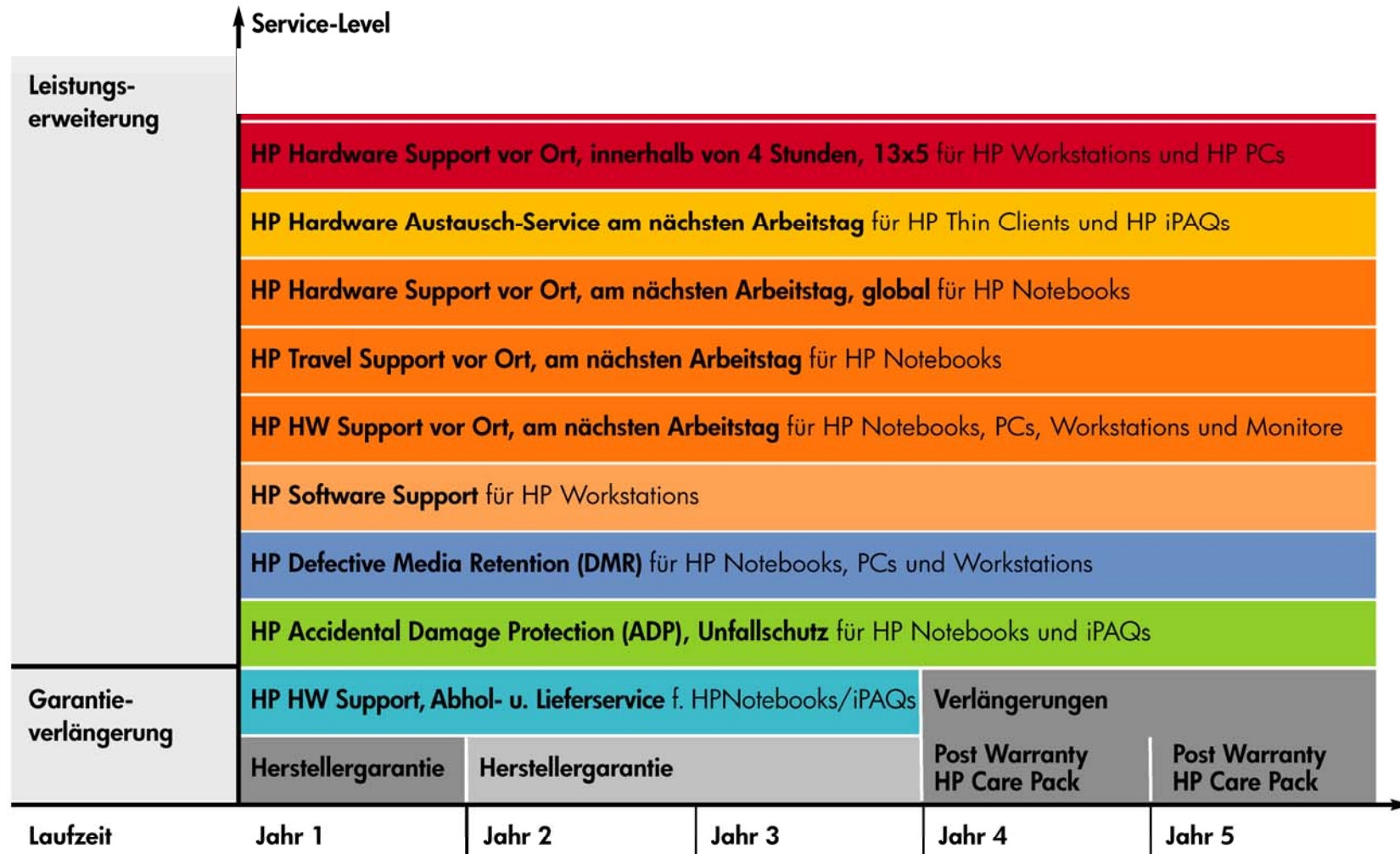
4h Reaktionszeit

Austauschservice

Post Warranty HP Care
Pack



Service-Level Beschreibung für PSG Produkte



Abhol- und Lieferservice



- Verlängerung der Standardgarantie um x Jahre
- Anruf vor 12 Uhr, Abholung am selben Tag beim Kunden
- Ca. 5 Arbeitstage für Reparatur
- Rücklieferung des reparierten Produktes durch einen Kurier zum Kundenstandort



Vor-Ort Service am nächsten Arbeitstag

- Eigene Telefonnummer für den Servicefall
- Gilt in dem Land, in dem es registriert wird
- Remote - Problembehandlung für schnelle Behebung
- Bei Nicht-Behebung: Vor-Ort Service für Hardware durch autorisierten HP Service - Mitarbeiter
- Festpreis (inklusive Anfahrt, Arbeitszeit und Ersatzteile) – nur einmal für den vereinbarten Zeitraum bezahlen!
- Anruf von 8.00 – 17.00 Uhr Ortszeit, dann Reaktion am nächsten Arbeitstag
- Techniker kommt auf Wunsch vor-Ort
- Kann auf ein anderes Land in EMEA umregistriert werden



ADP Service für HP Notebooks und HP iPAQs

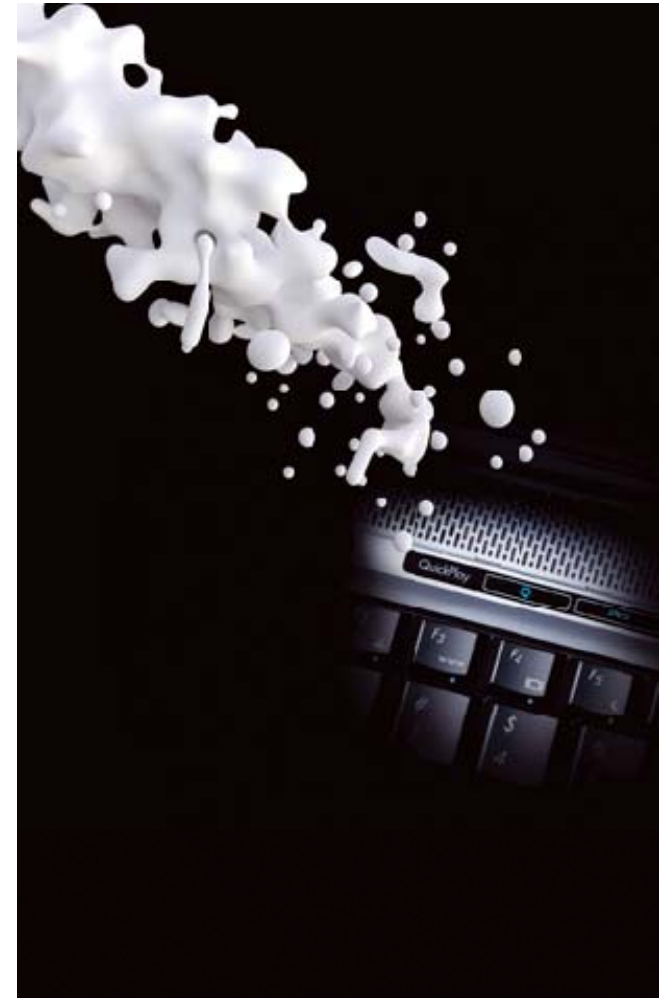


ADP = Accidental Damage Protection

- Unfallschutz vor unbeabsichtigten Schäden z.B. Herunterfallen, Kaffee über der Tastatur etc., die von der Herstellergarantie ausgeschlossen sind
- Produkt wird im Schadensfall beim Kunden abgeholt und nach der Reparatur wieder gebracht = Abhol- und Lieferservice (für HP Notebooks und HP iPAQs)

Besonderheit für HP iPAQs

- „customized“ units müssen in den Telekom-Shop eingeschickt werden
- „non-customised“ units werden über den Abhol- und Lieferservice repariert
- Reparatur im HP Reparaturzentrum – ca. 5 Arbeitstage
- Arbeitszeit, Ersatzteile und Kosten für Abholung und Rücksendung inklusive
- 3 Jahre für HP iPAQs; 3 oder 4 Jahre für HP Notebooks



ADP Service für HP Notebooks und HP iPAQs



ADP = Accidental Damage Protection

- Unfallschutz vor unbeabsichtigten Schäden z.B. Herunter-fallen, Kaffee über der Tastatur etc., die von der Herstellergarantie ausgeschlossen sind
- Produkt wird im Schadensfall beim Kunden abgeholt und nach der Reparatur wieder gebracht = Abhol- und Lieferservice (für HP Notebooks und HP iPAQs)

Besonderheit für HP Notebooks:

3 Jahre ADP vor-Ort Service am nächsten Arbeitstag

- Für alle Standardprobleme mit dem Produkt gilt der Vor-Ort Service. Handelt es sich um ein ADP Unfallschutz-Problem, wird der Service im Rahmen des Abhol- und Lieferservices gelöst.

