

# プライオリティアカウントサービス

Priority Account Service(PAS)

HPサービス製品のひとつとして運用フェーズをサポートします。



#### **電話サードス**

●プライオリティアカウントサービス

HP Priority Services

●HPなんでも相談サービス

### 訪問サービス

● HPどこでも訪問サービス(個人のお客様向け)

● Public Speech VR トレーニングセットアップサービス



**HP Care Pack** 

# プライオリティアカウントサービス

Priority Account Service(PAS)

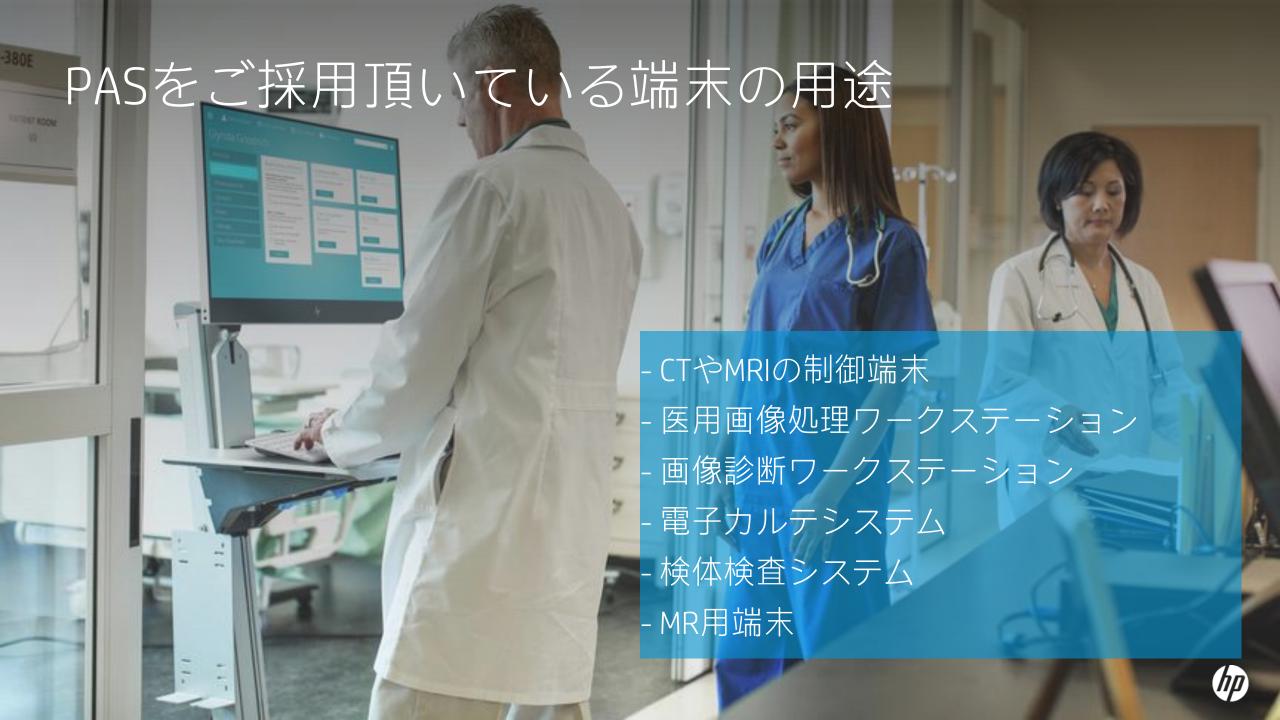
	一般窓口	PAS
専用修理依頼窓口の提供		<b>√</b> ( <b>%</b> 1)
オンラインツールによる24時間受付	✓	<b>√</b> ( <b>※</b> 2)
ハードウェア優先修理対応		✓
システムプロファイル管理		✓
専任担当者 (Technical Account Manager)のアサイン		✓
エスカレーション管理		✓
プロアクティブアクション提案		✓
修理履歴管理	<b>√</b> ( <b>※</b> 3)	✓
修理履歴レポート		✓

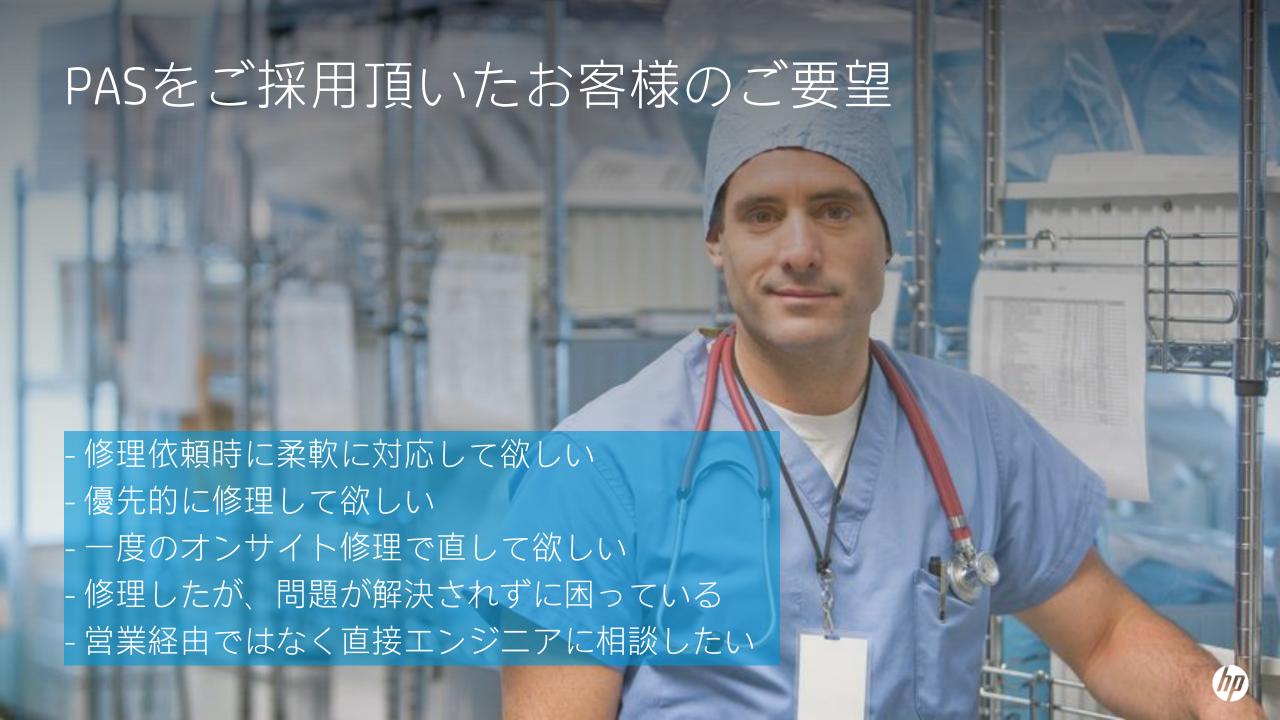
<sup>※1</sup> HP初の100%在宅勤務コールセンター



<sup>※2</sup> PAS顧客専用ページを用意

<sup>※3</sup> シリアル番号での管理でアカウントカットの管理は不可







# 修理依頼時に柔軟に対応して欲しい

PASによるお悩み解決

## システムプロファイル管理

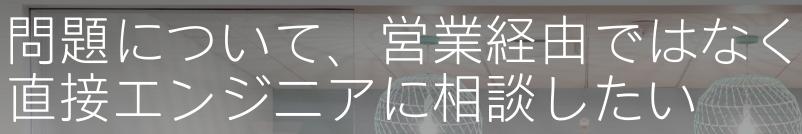
- 機器情報の聴取省略
- 用途を理解した上での対応
- 出荷後の構成変更情報も把握











PASによるお悩み解決



定例ミーティング実施

プロアクティブアクション提案

エスカレーション実施・管理

- 問題解決のサポート



# まとめ

### 専用修理窓口による

- 豊富な受付方法の提供
- システムプロファイルの管理
- 切り分けの簡素化
- 柔軟な修理対応
- ハードウェア優先修理対応

## 専任担当者による

- 定例ミーティング実施
- プロアクティブアクション提案
- エスカレーション実施・管理
- 問題解決のサポート

PASが医療現場で発生する問題の解決をサポートします。



