

HP Support Center : la satisfaction des clients en hausse

HP propose aujourd'hui un nouveau portail d'assistance technique, le **HP Support Center**, qui permettra aux professionnels de disposer d'un ensemble d'outils de support accessibles depuis un point unique. Il offre une gestion en ligne des demandes et un lien vers la communauté «*Always On*». L'accès à l'assistance technique *via* des terminaux mobiles Android, iOS et webOS sera même possible à partir de cet été.

Selon une étude menée par HP, le déploiement de cette plate-forme se traduit en moyenne par des hausses de **18%** du taux de satisfaction client et de **30%** du taux de résolution des problèmes. « *Dans un monde Instant-On, les clients attendent que nous leur fournissions un support qui leur apporte un accès immédiat aux informations et aux aides pertinentes pour eux, explique Olivier Labbé, directeur du business support en France. Notre approche du support a évolué pour que nous devenions plus accessibles et plus disponibles – selon les propres termes de nos clients – afin de leur permettre de retirer le plus de valeur possible de leurs environnements IT.* »

HP Support Center est accessible **sans surcoût** dans le cadre des garanties fournies par le constructeur, des services Care Pack ou des contrats de support signés entre HP et ses clients. Plus de détails sur cette offre [se trouvent ici](#).