

HP jedynym producentem komputerów PC, który zdobył prestiżowe wyróżnienie branżowe

Firma HP otrzymała certyfikat Excellence in Service Operations od Technology Services Industry Association (TSIA) za doskonałe wsparcie techniczne i serwis komputerów osobistych oraz drukarek w regionie Europy, Bliskiego Wschodu i Afryki.

HP pozostaje jedynym producentem komputerów PC, który w 2010 roku otrzymał to prestiżowe wyróżnienie branżowe w wyniku kompleksowej oceny wsparcia telefonicznego, terenowego i internetowego.

„Firma HP zademonstrowała determinację i skupienie w dostarczaniu doskonałego wsparcia swoim klientom — powiedziała Joanne Weigel, senior director, Organizational Certification Programs, TSIA. — Najbardziej godna uwagi była wrażliwość na regionalne różnice między klientami i pracownikami w regionie EMEA”.

Audytorzy TSIA szczegółowo ocenili politykę i procedury administracyjne. Operacje wsparcia HP zostały porównane z niemal 300 najlepszymi praktykami branżowymi, takimi jak zaangażowanie kierownictwa, zarządzanie talentami oraz narzędzia i technologie wsparcia, a także z metrykami operacyjnymi. Audytorzy z ponad 20-letnim doświadczeniem w dziedzinie zarządzania serwisem przeprowadzili rygorystyczny proces kontroli w siedzibie HP.

„W naszym regionie oferujemy klientom wsparcie internetowe, telefoniczne i serwisowe w 26 językach oraz 128 krajach. Nieustannie inwestujemy w obsługę klienta, aby nabywcy naszych produktów mogli łatwiej i szybciej wykorzystać ich pełen potencjał — powiedziała Joan Cañigual, Vice President, IPG EMEA Customer Support Operations. Certyfikat oznacza, że klienci HP mogą nabywać komputery PC i drukarki ze świadomością, że otrzymują nie tylko dobry jakościowo produkt, ale również doskonałe wsparcie.

W tym roku firma HP została po raz pierwszy skontrolowana przez TSIA w regionie EMEA, ale w Ameryce Północnej drugi rok z rzędu otrzymała certyfikat TSIA Excellence in Service Operations w dziedzinie wsparcia konsumenckich komputerów PC i drukarek, a trzeci rok z rzędu w dziedzinie wsparcia komercyjnych notebooków i komputerów PC. Rozszerzenie audytu na region EMEA odzwierciedla nacisk, jaki HP kładzie na wspieranie swoich klientów w skali globalnej.

Więcej informacji o akredytacji można znaleźć pod adresem
http://www.tsia.com/awards_and_certifications/odp/certified_companies.html

HP