

Livre blanc Business

# Services d'Assistance HP Helpdesk

**Configurations système et produits pris en charge**

En France, au Royaume-Uni et en Irlande uniquement



## Conditions minimales applicables au client

- À des fins de vérification : votre clé de service (numéro de série HP CarePack), ou l'identifiant du compte inscrit (adresse électronique du client) ou le certificat envoyé par e-mail après votre inscription
- Systèmes d'exploitation pris en charge : versions actuelles sous licence de Microsoft, d'Apple ou d'Android™, indiquées dans le tableau ci-dessous
- Configurations matérielles et logicielles minimales spécifiées par le fabricant pour les systèmes d'exploitation installés
- Connexion Internet à haut débit pour l'assistance à distance et le partage d'ordinateurs

## Appareils, systèmes d'exploitations et applications pris en charge

- Vous trouverez dans le tableau ci-dessous la liste détaillée du matériel, des options de connectivité et des logiciels pris en charge.

Catégorie	Type de produit	Produit
<b>Appareils pris en charge</b>		
<b>Matériel principal : assistance pour l'installation et la configuration</b>	PC	Ordinateurs de bureau Ordinateurs portables Netbooks Notebooks Stations de travail
	Mac	Ordinateurs de bureau (iMac, Mac Mini) Ordinateurs portables (MacBook) Stations de travail
	Tablettes/smartphones	Principaux fabricants utilisant les versions actuelles des systèmes d'exploitation de Microsoft, d'Apple et d'Android, spécifiées dans la partie « Système d'exploitation » de ce tableau
<b>Matériel périphérique : assistance pour l'installation et la configuration</b>	Périphériques	Multifonctions, imprimantes monofonction, imprimantes de bureau Scanners Modems Lecteurs de DVD Cartes son/vidéo Clés USB Graveurs de CD/DVD Lecteurs Zip/Jaz Disques durs Écrans Claviers : avec ou sans fil Tablettes et smartphones figurant dans la partie « Matériel principal » de ce tableau
<b>Assistance au-delà des appareils</b>		
<b>Dépannage des problèmes de connectivité</b>	Réseau	Mise en réseau des imprimantes Connexion aux points d'accès sans fil Cartes sans fil USB Assistance carte réseau Ethernet Configuration du réseau domestique Sécurité du réseau sans fil sur l'appareil
<b>Sécurité</b>	Programmes antivirus et antispyware	F-Secure Internet Security Suite Microsoft Security Essentials Computer Associates Security Suite McAfee® Antivirus et ToPs Symantec/Norton Internet Security Autres produits antivirus et antispyware

<b>Logiciels pris en charge pour le paramétrage/l'installation/la configuration</b>		
	Navigateurs Internet	Internet Explorer Firefox Opera Safari Chrome
	Gestion des contacts	ACT! Goldmine
	Suites bureautiques	MS Office Suite Open Office Google Business Apps Google Web docs
	Messageries électroniques (configuration SW et du navigateur)	Microsoft Outlook Microsoft Outlook Express Applications de messagerie courantes (Gmail, Yahoo, AOL, etc.)
	Traitement de texte	Microsoft Word Microsoft Works
	Feuilles de calcul	Microsoft Excel
	Présentations	Microsoft PowerPoint
	Base de données relationnelle	Microsoft Access
	Publication assistée par ordinateur (PAO)	Microsoft Publisher
	Cartes graphiques	Microsoft Visio Microsoft Front Page Microsoft PowerPoint
	Applications financières	Microsoft Money Quicken QuickBooks TurboTax
	Convertisseur PDF	Adobe® Acrobat/Reader
	Gestion de projet	Microsoft Project
	Applications de sauvegarde	Carbonite
	Création de CD/DVD	Adaptec Easy CD Creator Roxio Easy CD Creator Nero Multimedia Software
Fax/connectivité	Winfax Pro	
Applications supplémentaires	Macromedia Shockwave Macromedia Flash Microsoft Silverlight	
Systèmes d'exploitation <sup>1</sup> Assistance et dépannage	Ordinateurs (ordinateurs portables et de bureau)	Windows 8/Pro Windows 7/Pro Windows Vista Windows XP/Pro Versions Windows au-delà de Win 8 (selon leur sortie) Toutes les versions de Chrome O/S MacOS X 10.4 (Tiger) MacOS X 10.5 (Leopard) MacOS X 10.6 (Snow Leopard) MacOS X (Maverick) MacOS X au-delà de Maverick (selon leur sortie)

<sup>1</sup> Les versions actuelles seront mises à jour à tout moment, le cas échéant.

Tablettes/smartphones	Chrome O/S
	Windows RT
	Windows 8+ (les nouvelles versions seront prises en charge au fur et à mesure de leur sortie)
	Android O/S 2.3+ (Gingerbread, Honeycomb, Ice Cream Sandwich, Jelly Bean)
	Apple iOS (versions 3 à 6.x)
Impression/ connectivité bureautique	Apple iOS 7 + (les nouvelles versions seront prises en charge au fur et à mesure de leur sortie)
	Multifonctions, imprimantes monofonction, imprimantes de bureau

## Informations générales et foire aux questions (FAQ)

Consultez notre FAQ pour accéder à la liste complète des questions fréquemment posées.

### En quoi consistent les Services d'Assistance HP Helpdesk ?

Les Services d'Assistance HP Helpdesk ont pour but de vous fournir une assistance technique par téléphone ou par chat en ligne pour les problèmes de matériel informatique, périphériques, logiciels, connectivité ou réseau que vous rencontrez avec des ordinateurs, tablettes ou smartphones de nombreuses marques. Plus besoin de chercher quel fournisseur de matériel ou de logiciels contacter, ni de perdre des heures à essayer de trouver des solutions à vos problèmes techniques plutôt que de vous consacrer à votre activité. Il vous suffit d'indiquer votre problème à nos techniciens des Services d'Assistance HP Helpdesk et, avec votre autorisation, ils pourront temporairement accéder à votre ordinateur pour diagnostiquer et résoudre à distance les problèmes au cours d'une session d'intervention hautement sécurisée.

### Qu'entend-on par « assistance en ligne » ou « assistance à distance » ?

L'assistance technique et informatique en ligne, également connue sous le nom d'« assistance à distance », permet à nos techniciens Helpdesk certifiés HP de voir à distance l'écran de votre ordinateur et de résoudre de façon sécurisée les problèmes courants rencontrés sur les ordinateurs, réseaux et autres dispositifs électroniques personnels, même mobiles, couverts par les services. L'assistance technique est simplifiée dans la mesure où il vous suffit d'indiquer aux techniciens de nos Services HP Helpdesk où se trouvent les problèmes, sans avoir à connaître les termes techniques.

Ce type d'assistance à distance fonctionne grâce à la technologie de partage d'écran. Quand vous vous connectez à une session sécurisée HP Helpdesk en ligne, vous pouvez autoriser nos experts certifiés à voir votre écran à distance via Internet et à interagir avec lui pour régler les problèmes et configurer rapidement de nouvelles technologies. Parfois, vous avez l'impression de voir votre ordinateur se dépanner tout seul.

La sécurité de votre entreprise compte pour HP, alors nous veillons à ce que vous contrôliez la session d'intervention à distance. Nos agents HP Helpdesk ne peuvent accéder à votre ordinateur que temporairement, avec votre autorisation, et seulement pendant votre session Internet sécurisée. Vous pouvez à tout moment voir et contrôler cette session d'assistance technique.

**Inscrivez-vous pour recevoir les mises à jour**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations figurant dans ce document peuvent être modifiées sans préavis. Les seules garanties pour les produits et services HP sont celles stipulées dans les déclarations formelles de garantie accompagnant ces produits et services. Les informations contenues dans ce document ne constituent en aucun cas une garantie supplémentaire. HP ne peut être tenu responsable des erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles éventuelles qu'il contient.

Adobe et Acrobat sont des marques déposées d'Adobe Systems Incorporated. Google est une marque de Google Inc. McAfee est une marque ou une marque déposée de McAfee, Inc. aux États-Unis et dans d'autres pays. Microsoft, Windows, Windows 7, Windows 8 et Windows XP sont des marques déposées du groupe Microsoft aux États-Unis. Apple et le logo Apple sont des marques d'Apple Computer, Inc., déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. iPod est une marque d'Apple Computer, Inc.

