



HP Proactive Print Advisor

Aidez les clients à mieux gérer leur parc d'impression et d'imagerie

Aidez vos clients à gérer et optimiser de manière efficace leurs parcs d'impression grâce à un contrôle, des analyses et des rapports proactifs, et vous aiderez leur entreprise à prospérer.¹

Qu'est-ce que HP Proactive Print Advisor ?

HP Proactive Print Advisor aide vos clients à augmenter leur productivité et à réduire leurs coûts totaux d'impression. Comment ? En détectant et en contrôlant automatiquement leurs appareils d'impression et d'imagerie, en leur fournissant des rapports qui les aident à gérer leur environnement d'impression, et en analysant le journal de bord afin de proposer des recommandations de maintenance pour diminuer les temps d'interruption¹. Grâce à l'analyse des données des imprimantes, nos analystes experts recherchent les tendances qui pourraient entraîner des défaillances futures, et suggèrent des mesures préventives. Des recommandations sont ensuite proposées pour aider vos clients à optimiser leur environnement d'appareils et réduire leurs coûts.

HP Proactive Print Advisor remplace-t-il la solution Managed Print Services ?

HP Proactive Print Advisor n'est pas une version « Lite » de la solution Managed Print Services, ni un produit destiné à la remplacer. Il ne remplace en aucun cas l'assistance déjà offerte dans le cadre d'une garantie, d'un Care Pack, ou d'un contrat. Il n'existe pas non plus de fonctionnalité de centre d'appel ; l'analyse est menée en privé, via des échanges par e-mails avec le client.

Comment fonctionne HP Proactive Print Advisor ?

HP JetAdvantage Management Connector, logiciel élaboré de gestion à distance proposé par HP, contrôle l'état du parc d'appareils d'imagerie et d'impression de votre client installés en réseau, puis recueille les données requises pour permettre aux analystes proactifs de créer des rapports complets. Ces derniers analysent ensuite ces rapports et partagent leurs observations et recommandations avec votre client/partenaire. Ces rapports leur sont ensuite envoyés par e-mail une fois par mois dans le cadre de l'offre Care Pack standard.

Qui sont les clients ciblés par Proactive Print Advisor ?

- Les nouveaux clients et clients pré-existants qui gèrent eux-mêmes leur parc et qui peuvent tirer parti de services conçus pour les aider à gérer leur environnement de manière plus efficace et rentable.
- Les clients professionnels et les grandes PME possédant au minimum 100 imprimantes.
- Les clients MVC/ESP/SSP déjà existants.
- Les clients professionnels dont le parc d'imprimantes est sous couverture Care Pack.
- Les clients des Services Prioritaires HP à la recherche d'une valeur supplémentaire.

À quel point les données de vos clients sont-elles sécurisées ?

Les données sont transmises depuis l'environnement du client vers les serveurs HP via une connexion sécurisée. Ces données cryptées sont ensuite stockées dans les centres de données sécurisés de HP. Ce sont les mêmes protocoles que ceux utilisés dans le cadre des transactions bancaires en ligne. En outre, conformément à sa politique de confidentialité, HP ne vend aucune des informations recueillies, bien que nous puissions les utiliser pour recommander des services supplémentaires qui pourraient être utiles à vos clients. Pour en savoir plus, veuillez consulter le [Livres blanc HP JetAdvantage Management Security](#).

Quelles données sont recueillies ?

- Des informations sur les appareils : type, modèle, numéro de série, version du micrologiciel, adresses IP et MAC.
- Des informations sur leur utilisation : pages imprimées/numérisées, recto-verso, couleur/monochrome, etc.
- Le journal de bord : durée des événements, erreurs, etc.

Exclusivement réservé à l'usage interne de HP.
Réservé exclusivement à l'usage interne de HP
et de ses distributeurs partenaires.

Quelles données ne sont pas recueillies ?

- Le contenu des documents.
- Le numéro/les paramètres des télécopieurs.
- Les autorisations.
- Le contrôle des accès.
- Les paramètres de sécurité.
- Les informations permettant d'identifier les utilisateurs, ou toute autre information non spécifique à l'appareil.
- Le contenu des applications des clients.
- Les informations liées à l'entreprise de vos clients.

Que reçoivent les clients ?

Les clients reçoivent des analyses et rapports mensuels détaillés contenant des recommandations pour une résolution proactive des problèmes et l'optimisation de leur parc.

À qui les rapports et recommandations seront-ils envoyés ?

Ils seront envoyés au contact désigné par le client et à tout autre partenaire/revendeur autorisé par celui-ci.

Quels sont les principaux avantages pour les clients ?

- Réduire les temps d'arrêt et augmenter la productivité.
- Permettre aux responsables informatiques de se consacrer à des tâches plus productives.
- Identifier les problèmes avant qu'ils ne surviennent.
- Diminuer les coûts liés à l'assistance.
- Améliorer l'optimisation du parc.
- Assurer l'application des règles d'impression.
- Rester à la pointe de la technologie.

Quel est le rôle des analystes proactifs ?

- Faciliter le processus d'installation des logiciels du client.
- Aider le client lors de l'installation du logiciel.
- Aider à la prise en main des nouveaux appareils.
- Créer les liaisons d'interfaces du client.
- Être le premier contact privilégié de vos clients/partenaires.
- Préparer des rapports sur l'admissibilité des appareils.
- Rédiger des rapports mensuels.
- Interface d'assistance de niveau 2.

Que comprennent les rapports ?

- L'utilisation du parc (sur/sous-utilisation).
- L'usage du parc (monochrome/couleur/ impression/numérisation/photocopie/ télécopie/recto/recto-verso/format lettre/ légal/A4/A3).
- Les problèmes et événements principaux.
- Une gamme de modèles.
- L'état du micrologiciel.
- Le statut de la garantie/du Care Pack/du contrat de maintenance arrivant à expiration.

Qu'est-ce que HP JetAdvantage Management ?

HP JetAdvantage Management est une application logicielle ultra-légère proposée par HP, qui permet d'effectuer le lien entre les parcs d'imprimantes locaux (notamment les appareils multifonction) et une application HP de gestion d'appareils hébergée dans le cloud, précédemment connue sous le nom de HP Jetadmin Cloud Connector. Pour en savoir plus, veuillez consulter le [Livre blanc HP JetAdvantage Management Security](#) et la [FAQ HP JetAdvantage Management](#).

À quel besoin professionnel de HP et des clients HP JetAdvantage Management répond-il ?

HP et les clients HP requièrent un chemin de communication entre les parcs d'appareils et les solutions HP hébergées dans le cloud ; c'est précisément à cela que sert HP JetAdvantage Management. Les fonctionnalités de gestion de parc hébergées par HP, telles que la création de rapports ou la configuration à distance, sont facilitées à la fois par HP JetAdvantage Management et par l'application cloud HP Jetadmin.

Exclusivement réservé à l'usage interne de HP.
Réservé exclusivement à l'usage interne de HP
et de ses distributeurs partenaires.

Combien d'appareils HP JetAdvantage Management prend-il en charge ?

HP JetAdvantage Management prend en charge jusqu'à 2 500 appareils.

Existe-t-il un nombre minimum d'appareils requis pour être couvert ?

Veillez vous reporter au tableau ci-dessous pour plus de détails sur les Care Packs. Néanmoins, il est recommandé aux clients de posséder au moins 100 imprimantes installées en réseau.

Comment ce service est-il vendu ?

HP Proactive Print Advisor est vendu en fonction de chaque client, et non en fonction de chaque appareil. Cela signifie que les clients n'achètent qu'un seul service HP Proactive Print Advisor pour la totalité de leur parc d'imagerie et d'impression. HP propose deux Care Packs : pour moins de 500 appareils, et pour plus de 500 appareils (tous les deux disponibles pour une durée de 1, 3, 4 et 5 ans).

Description	Référence produit
Service HP Proactive Print Advisor 1 an pour moins de 500 appareils	U8HE9E
Service HP Proactive Print Advisor 1 an pour plus de 500 appareils	U8HF0E
Service HP Proactive Print Advisor 3 ans pour moins de 500 appareils	U8HF1E
Service HP Proactive Print Advisor 3 ans pour plus de 500 appareils	U8HF2E
Service HP Proactive Print Advisor 4 ans pour moins de 500 appareils	U8HF3E
Service HP Proactive Print Advisor 4 ans pour plus de 500 appareils	U8HF4E
Service HP Proactive Print Advisor 5 ans pour moins de 500 appareils	U8HF5E
Service HP Proactive Print Advisor 5 ans pour plus de 500 appareils	U8HF6E
Service HP Proactive Print Advisor contractuel pour moins de 500 appareils	HOHC1AC
Service HP Proactive Print Advisor contractuel pour plus de 500 appareils	HOHC2AC

Peut-il également être vendu dans le cadre de contrats ?

Oui, veuillez contacter votre responsable régional pour plus de détails.

Si mes clients peuvent télécharger gratuitement HP Web Jetadmin, pourquoi choisiraient-ils d'acheter Proactive Print Advisor ?

L'utilisation d'outils tels que HP Web Jetadmin peut présenter un très grand avantage en matière de gestion de parc, mais maîtriser ces derniers exige du temps et une formation, un point souvent négligé au sein des départements informatiques. De plus, HP Proactive Print Advisor n'est pas un produit destiné à remplacer HP Web Jetadmin, mais plutôt une amélioration de services déjà existants. Celui-ci vous permettra de profiter d'avantages supplémentaires, notamment des rapports réguliers créés par nos analystes proactifs experts, ainsi que des observations et recommandations visant à vous aider à optimiser efficacement votre parc d'impression.

Quels sont les appareils pris en charge ?

Tous les produits HP compatibles vendus par HP ou un fournisseur HP agréé sont éligibles. Les appareils de marques autres que HP peuvent également être pris en charge, mais les données recueillies pour ces derniers peuvent varier selon le fabricant.

Ce service peut-il également prendre en charge des appareils multi-fournisseurs ?²

HP prend en charge les appareils multi-fournisseurs en proposant un inventaire du parc et des informations sur l'impression et l'usage couleur ou monochrome de chaque appareil.

Exclusivement réservé à l'usage interne de HP.
Réservé exclusivement à l'usage interne de HP
et de ses distributeurs partenaires.

Les appareils doivent-ils obligatoirement être couverts par une garantie ou un Care Pack actif(ve) auprès de HP ?

Non. Le client ne doit pas forcément posséder une garantie HP ou un contrat d'assistance matérielle prolongée HP valide pour être éligible au service HP Proactive Print Advisor. Ils recevront tout de même des recommandations sur la meilleure manière de gérer et d'optimiser leur parc. Néanmoins, le client doit posséder une garantie HP ou un contrat d'assistance matérielle prolongée HP valide pour que HP puisse agir une fois ces recommandations proposées.

Quand le client devra-t-il installer le service ? Comment le saura-t-il ?

Lorsque la commande de Proactive Print Advisor est reçue, l'analyste proactif génère un e-mail qui contient les instructions à suivre lors de l'installation et la clé d'enregistrement. Cela permet au client d'installer le logiciel de gestion avancée à distance de HP au sein de son environnement.

Qui installera ce service ?

Le client ou partenaire installera lui-même ce service.

De quoi auront-ils besoin pour installer ce service ?

Le client devra fournir les éléments suivants :

- Un serveur Windows fonctionnant 24 h sur 24 et 7 jours sur 7.
- Les détails complets sur les appareils couverts par ce service.
- Les informations clés requises pour chaque appareil, notamment son numéro de modèle, adresse IP et emplacement.
- Un point de contact au sein du département informatique du client.
- Les accréditations relatives à chaque appareil (le cas échéant).

À qui le client ou partenaire peut-il s'adresser en cas de problème lors de l'installation ?

Le client doit contacter l'analyste proactif. Pour tout problème ou besoin d'assistance, veuillez écrire un e-mail à l'adresse proactiveservices.analyst@hp.com.

Qui ajoutera/détectera de nouveaux appareils sur le portail HP JetAdvantage Management ?

L'analyste proactif vérifiera l'installation et détectera ensuite les appareils utilisant la plage d'IP indiquée par le client. Une fois les appareils détectés, il changera le statut de ces derniers dans le tableau de bord pour indiquer qu'ils sont désormais gérés, et les rendra admissibles.

À quelle fréquence les clients recevront-ils les rapports ?

Les rapports seront adressés au client une fois par mois.

Qui sera responsable de l'envoi de ces rapports au client ?

Ce sont les analystes proactifs qui sont chargés d'envoyer les rapports aux clients par e-mail.

Que feront les clients de ces rapports ?

Les clients peuvent les lire et mettre en place les recommandations suggérées pour optimiser ou gérer leur parc d'impression. Ils peuvent également contacter leur responsable de compte/distributeur partenaire pour organiser une réunion de bilan.

Quel est le rôle du représentant commercial HP ?

Le rôle principal du représentant commercial est d'expliquer en détail aux clients ou partenaires les prestations incluses dans le service HP Proactive Print Advisor afin de vendre le produit. Il peut également contacter le client lorsque les rapports mensuels lui sont envoyés, afin de faciliter la gestion et l'optimisation de son parc d'impression.

Un distributeur partenaire peut-il vendre ce service ?

Oui. Pour plus d'informations, les distributeurs partenaires doivent contacter leur responsable commercial partenaire.

Exclusivement réservé à l'usage interne de HP.
Réservé exclusivement à l'usage interne de HP
et de ses distributeurs partenaires.

Quels sont les pré-requis pour qu'un distributeur partenaire puisse vendre Proactive Print Advisor ?

Il doit être un distributeur partenaire agréé par HP et avoir suivi et terminé la formation Web. Pour initier une vente, il doit remplir un formulaire d'initiation client pour chaque client souhaitant acheter ce service, puis l'envoyer à l'adresse proactiveservices.analyst@hp.com.

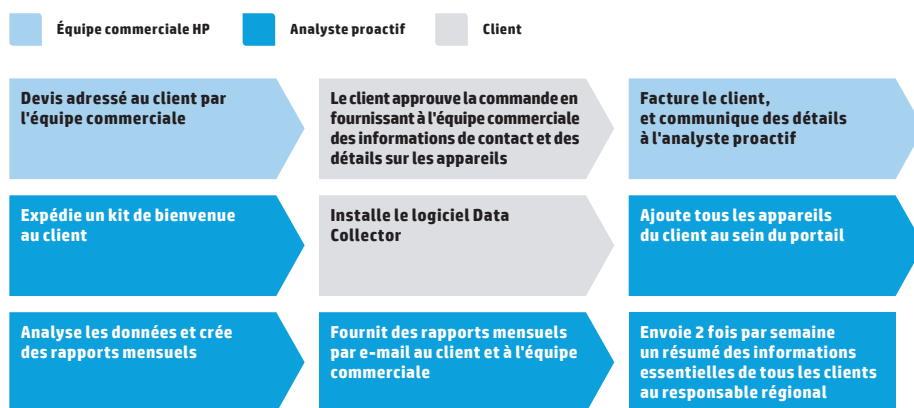
Si un distributeur partenaire vend ce service, les rapports Proactive Print Advisor seront-ils adressés au client ou au partenaire ?

Le client peut indiquer sur le formulaire d'initiation client s'il veut ou non que son distributeur partenaire reçoive également les rapports.

Quel est le processus de haut niveau à suivre pour un distributeur partenaire qui vend ce service ?

Flux d'actions de haut niveau Proactive Print Advisor – Indirect

Ce service est proposé sous la forme de deux Care Packs indépendants prédéfinis : moins de 500 appareils et plus de 500 appareils.



Où pouvons-nous trouver plus d'informations sur Proactive Print Advisor ?

Pour des outils et ressources supplémentaires, veuillez vous rendre sur [PPS Services Hypergate](https://www.hp.com/go/proactiveprintadvisor) et consulter la page [hp.com/go/proactiveprintadvisor](https://www.hp.com/go/proactiveprintadvisor).

Comment pouvons-nous obtenir plus d'informations sur HP JetAdvantage Management et la sécurité inhérente à ce logiciel ?

[Livres blancs HP Proactive Print Advisor](#)

[Formulaire d'initiation client](#)

[Livres blancs HP JetAdvantage Management Security](#)

Les services HP sont régis par les conditions générales de service HP applicables, qui sont remises au client ou lui sont indiquées lors de l'achat. Le client peut disposer de droits supplémentaires accordés par les lois locales, qui ne peuvent en aucun cas être affectés par les conditions générales applicables au service HP ou par la garantie limitée accompagnant le produit HP.

¹ Pour bénéficier du service HP Proactive Print Advisor, il est nécessaire de posséder au minimum une base de 100 imprimantes/scanners HP installés en réseau, de préférence avec une garantie HP ou un contrat d'assistance matérielle prolongée HP valides.

² Les données des rapports sur les appareils d'autres marques que HP peuvent varier selon le fabricant.

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Les informations figurant dans ce document sont susceptibles d'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 décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions techniques ou rédactionnelles constatées dans ce document.

