

# HP Proactive Print Advisor

So steigern Sie die Unternehmensproduktivität



Angesichts einer stetig wachsenden Anzahl von Druckern und Bildverarbeitungslösungen im Unternehmen steigt auch der Aufwand, um eine möglichst optimale Effizienz zu erzielen. HP Proactive Print Advisor unterstützt Unternehmen bei der Verwaltung ihrer IT-Umgebung durch Analyse von Gerätestatus und Verhalten sowie der Erstellung detaillierter Berichte und Empfehlungen hinsichtlich der Optimierung von Geräten. Dies ermöglicht die Senkung von Druckkosten bei gleichzeitiger Produktivitätssteigerung der gesamten Geräteflotte.<sup>1</sup>

## Inhalt

Einleitung .....	2
Herausforderungen auf Kundenseite .....	2
HP Proactive Print Advisor .....	3
Einrichten von Proactive Print Advisor .....	4
Schlussfolgerung.....	9

# HP Proactive Print Advisor

Für Unternehmen ist es angesichts der steigenden Anzahl von Druckern und Bildverarbeitungsgeräten in ihren Netzwerken wichtiger denn je, die Komplexität dieser Netzwerke zu verringern und so eine produktivere und kosteneffizientere Umgebung zu schaffen. Die Verwaltung von Verbrauchsmaterialien sowie Wartungsanforderungen kann mit sehr viel Aufwand verbunden sein und verschlingt zudem wertvolle Arbeitszeit. Daher suchen viele Unternehmen nach Möglichkeiten für die Erfassung wichtiger Daten hinsichtlich der Leistung ihrer Drucker und Bildverarbeitungsgeräte, um so die Druckumgebung zu optimieren, die Gesamtdruckkosten zu senken und die Ressourcen der IT-Abteilung möglichst sinnvoll zu nutzen.

## Herausforderungen auf Kundenseite

Moderne Unternehmen mit einer großen Anzahl von Druckern und Bildverarbeitungsgeräten müssen diverse anspruchsvolle Herausforderungen bewältigen. Aus diesem Grunde suchen sie den Rat von Experten, die sie hinsichtlich Datenerfassung und -analyse, Berichterstellung, Optimierung von Geräten sowie Flottenverwaltung beraten und die hierfür optimale Vorgehensweise aufzeigen.



### Herausforderung: Datenerfassung

Zwar wissen viele Unternehmen von der Existenz dieser Tools für die Datenerfassung, sie verfügen jedoch oft nicht über die Zeit oder Ressourcen, um diese sinnvoll zu nutzen. Dies kann dazu führen, dass ungenaue oder unvollständige Daten die Unternehmen teuer zu stehen kommen.



### Herausforderung: Datenanalyse

Die Tools zur Datenerfassung stellen jede Menge Daten zu Ihren Druckern und Bildverarbeitungsgeräten zur Verfügung. Allerdings geschieht dies oftmals auf verwirrende oder den Nutzer überfordernde Weise. Was bedeuten die Daten? Ist die Druckerflotte effizient? Was sollen mir diese Daten sagen? Um die richtigen Entscheidungen treffen zu können, benötigen Unternehmen eine korrekte Datenanalyse. Doch häufig fehlt das erforderliche Wissen, um auf Grundlage der erfassten Daten solide Vorschläge erstellen zu können.



### Herausforderung: Berichtsfunktionen

Damit Unternehmen Vorteile aus den erhobenen Daten ziehen können, sind umfassende Berichte mit Informationen zu Seitenzahlen, Fehlern und der Auslastung spezifischer Geräte erforderlich. Werden weniger Informationen bereitgestellt, besteht die Gefahr, nicht genug Daten für eine aussagekräftige Momentaufnahme der gesamten Bildbearbeitungs- und Druckerflotte zur Verfügung zu haben.



### Herausforderung: Optimierung von Geräten

Ein in manchen Unternehmen im Hinblick auf die effiziente Nutzung außer Acht gelassenes Detail ist die optimale Leistung von Druckern und Bildverarbeitungsgeräten. So kann es vorkommen, dass einige Geräte im Büro kaum genutzt werden, während andere Geräte quasi heiß laufen – je nachdem, wo die Geräte aufgestellt sind – und somit häufiger gewartet und repariert werden müssen. Um wesentliche Zeit- und Kosteneinsparungen zu erzielen, kommt es also darauf an, den optimalen Standort für jedes einzelne Gerät zu finden.



### Herausforderung: Schulungen für die Flottenverwaltung

Tools für die proaktive Verwaltung der Druck- und Bildbearbeitungsumgebung ermöglichen es einem Unternehmen, in erheblichem Umfang Kosten zu sparen und eine Beeinträchtigung der Endbenutzerproduktivität aufgrund von Problemen mit den Geräten zu vermeiden. Diese Tools erfordern allerdings meist eine Einarbeitung, was von den IT-Abteilungen häufig übersehen wird.

Dank HP Proactive Print Advisor profitieren Unternehmen von Informationen und professioneller Unterstützung, mit der sich diese Herausforderungen bewältigen lassen.

## HP Proactive Print Advisor

Der HP Proactive Print Advisor ist eine geeignete Lösung, wenn Sie in Ihrem Unternehmen die Gesamtdruckkosten senken möchten und alle Bildverarbeitungsgeräte, von denen mindestens 100 Netzwerkdrucker sein müssen, selbst verwaltet werden. Mit HP Proactive Print Advisor profitieren Sie von der Unterstützung der hoch qualifizierten und erfahrenen HP Experten, die Ihre Druck- und Bildbearbeitungsumgebung analysieren sowie Berichte mit individuellen Beobachtungen und Empfehlungen erstellen.

### Erläuterung

HP Proactive Print Advisor richtet sich als Service speziell an Unternehmen, die über eine Flotte vernetzter Drucker und Bildbearbeitungsgeräte verfügen und diese selbst verwalten möchten. Der Service ermöglicht die Erkennung neuer Geräte, Überwachung des Gerätestatus, Erstellung aussagekräftiger Berichte, Analysen zum Verhalten der Bildbearbeitungs- und Druckerflotte sowie Empfehlungen zur Optimierung von Geräten. So lässt sich die Produktivität steigern, die Gesamtkosten senken, die Ausfallzeiten verringern und Druckrichtlinien durchsetzen.

HP Proactive Analysten überprüfen die von Ihren Geräten erfassten Daten und erstellen für Sie einen personalisierten Bericht mit Empfehlungen im Hinblick auf zu ergreifende Maßnahmen. Dieser unterstützt Sie bei der Optimierung Ihrer Druck- und Bildbearbeitungsumgebung. Analysen und Berichte enthalten folgende Angaben:

- Modellmix
- Firmware-Analysen
- Flottennutzung
- Bewertung der Flottenauslastung
- Mit der Flotte verbundene Probleme/Ereignisse
- Warnmeldungen bei Auslaufen von Garantie, Care Pack, Vertrag oder bei Service-Ende

Der Unterschied zwischen HP Proactive Print Advisor und anderen HP Care Pack Services besteht darin, dass hierdurch nicht die Garantie von Geräten erweitert oder zusätzliche Berechtigungen erteilt werden. Der Service bietet vielmehr eine dem vorhandenen Support-Pfad übergeordnete Ebene. Zudem ist dieser Service pro Kunde und nicht pro Gerät erhältlich. Dies bedeutet, dass ein Unternehmen einen HP Proactive Print Advisor Service für seine gesamte Druckerflotte kauft.

### Das ist neu

- Bei HP Proactive Print Advisor handelt es sich um einen bisher einmaligen Service für die Erstellung von Analysen und Berichten sowie die Überwachung Ihrer Bildbearbeitungsgeräte und Drucker
- Der Service erkennt automatisch alle Ihre mit HP JetAdvantage Management verwalteten Drucker

### Vorteile



Proaktive Problembhebung und Verbesserung der Flottenoptimierung durch die IT-Abteilung



Entlastung der IT-Mitarbeiter, damit ihnen mehr Zeit für andere Aufgaben bleibt



Weniger Ausfallzeiten und eine höhere Gesamtproduktivität



Stets aktuelle Technologien



Durchsetzung von Druckrichtlinien



Einsparungen durch geringere Gesamtkosten für den Druck

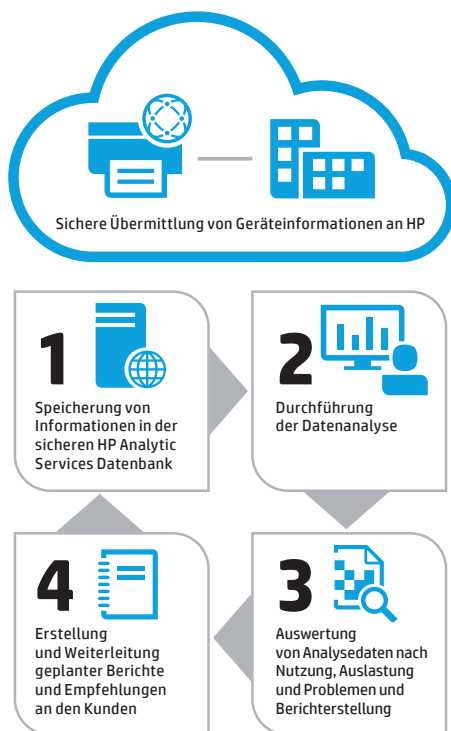
**Wegweisende Software für Remote-Verwaltung von HP:** Die bewährte HP JetAdvantage Management Software – die vor Ort beim Kunden installiert ist – erfasst Daten über die Druckerflotte und leitet diese zur Analyse direkt an erfahrene HP Experten weiter.

**Unterstützung durch versierte HP Analysten:** Erfahrene Analysten erfassen und analysieren die Daten Ihrer Bildbearbeitungsgeräte und Drucker. Anhand dieser Daten erstellen sie monatliche Berichte, unter anderem zur Auslastung und Einheitlichkeit Ihrer Druckerflotte sowie zu technischen Problemen oder notwendigen Firmware-Aktualisierungen.

**Für die Optimierung einer Druckumgebung erforderliche Informationen:** Stellen dem IT-Manager Beobachtungen und Empfehlungen zu Auslastung und Nutzung der Druckerflotte zur Verfügung, unterstützen ihn bei der proaktiven Problemlösung, verbessern die Betriebszeit und optimieren die Druckumgebung – so bleibt dem IT-Manager mehr Zeit für andere Aufgaben.

**Weltweit einheitlich:** HP Proactive Print Advisor bietet Remote-Unterstützung überall auf der Welt. Sie genießen also jedes Mal eine weltweit einheitliche Support-Erfahrung.

## Funktionsweise



## Einrichten von HP Proactive Print Advisor

### Ablauf

1. Bei Auftragserteilung generiert ein Proactive Analyst eine E-Mail mit Installationsanweisungen und einem Registrierungsschlüssel für HP Proactive Print Advisor.
2. Der Kunde installiert die HP JetAdvantage Management Software in seiner Bildbearbeitungs- und Druckumgebung.
3. Der Proactive Analyst verifiziert die Installation und überprüft anhand des angegebenen IP-Bereichs die Umgebung auf vorhandene Geräte.
4. Nach erfolgreicher Erkennung aller Geräte schaltet der Proactive Analyst alle Geräte im Dashboard in den verwalteten Status und ruft die Berechtigung der Geräte ab.
5. Die Daten werden nun regelmäßig erfasst und zur Analyse in das HP Datenbanksystem eingespeist.
6. Der Proactive Analyst erstellt Berichte und leitet diese an den Nutzer, den für die Druckumgebung verantwortlichen Manager oder den Partner Business Manager weiter.
7. Der verantwortliche Manager bzw. der Partner Business Manager prüft diese gegebenenfalls zusammen mit dem Kunden und stellt so sicher, dass die im Bericht enthaltenen Empfehlungen für den Kunden verständlich sind.
8. Der Kunde unternimmt entsprechende Schritte, um seine Bildbearbeitungs- und Druckumgebung zu optimieren.

## HP JetAdvantage Management

Bei HP JetAdvantage Management handelt es sich um ein skalierbares, Cloud-basiertes Tool für die Verwaltung von Druckerflotten. HP Information Technology (IT) hostet HP JetAdvantage Management im Rahmen einer Server-Infrastruktur, die als Next Generation Data Centre (NGDC) bezeichnet wird. Die Anwendung ist über ein im Internet gehostetes Portal verfügbar, sodass keine Client-Software heruntergeladen oder aktualisiert werden muss. Das Portal besteht aus einer Browser-basierten Schnittstelle und ist über Chrome™, Firefox oder Internet Explorer 9, 10 bzw. 11 zugänglich. Abgesehen von einer schlanken, signierten HP Anwendung (HP JetAdvantage Management Connector) für die Kommunikation zwischen der Flotte mit den vernetzten Kundengeräten (Drucker und Multifunktionsgeräte) und der HP JetAdvantage Management Anwendung muss der Nutzer keine weitere Server-Software herunterladen.

Auf Seite von HP aktualisieren spezielle IT-Teams die als Grundlage der Infrastruktur verwendeten Server sowie sämtliche gespeicherten und Betriebsdaten. Auf Kundenseite sind keine Upgrades erforderlich, lediglich eine Wartung der Desktop-Hosts, auf denen der Browser und die Systeme ausgeführt werden, auf denen HP JetAdvantage Management Connector installiert ist.

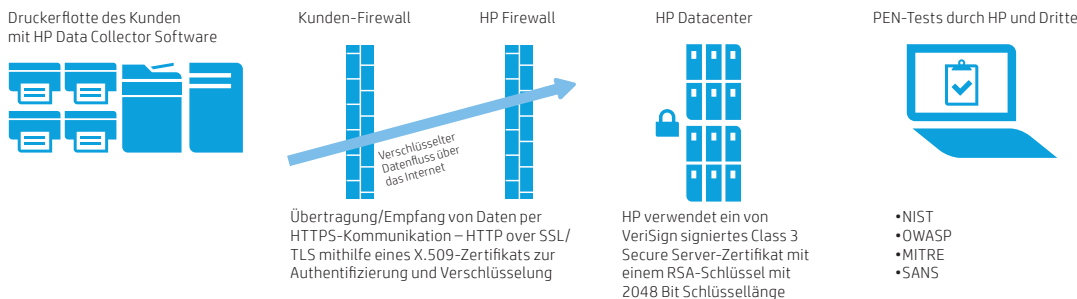
## Hohe Sicherheitsstandards

**Tests:** HP testet die HP JetAdvantage Management Software mittels manueller und automatischer Verfahren im Praxiseinsatz, um eine hohe Qualität und Integrität zu ermöglichen.

**Authentizität:** Nach erfolgter Installation wird für die Ausführung von HP JetAdvantage Management Connector ein Benutzername sowie ein Kennwort benötigt, um die Kommunikation mit HP JetAdvantage Management zu authentifizieren.

**Unabhängige Tests:** HP führt interne Tests durch und beauftragt darüber hinaus auch Dritte mit der Bewertung/Behebung von Schwachstellen und anderen Sicherheitsfragen hinsichtlich der HP JetAdvantage Management Software. Im Rahmen der Tests wird HP JetAdvantage Management auf eventuelle Sicherheitslücken überprüft, die in Zusammenhang mit den von führenden Organisationen wie OWASP, SANS, NIST und MITRE gemeldeten Schwachstellen stehen könnten. Diese unabhängigen Tests sind sehr umfangreich und erstrecken sich auf folgende Bereiche:

- SQL Injection
- Session-Management
- Schwachstellen in Geschäftslogik
- Script Injection



## Verschlüsselung und Speicherung von Daten in sicherem HP Datacenter mit Backup-Services

Die HP Privacy and Data Use Policies garantieren, dass HP die Daten nur zur Analyse verwendet, um den Kunden bei der Optimierung seiner Bildbearbeitungs- und Druckumgebung unterstützen zu können. Keinesfalls verkauft HP die so erfassten Kundendaten.

### Erfasste Daten:

- Gerätedaten: Typ, Modell, Seriennummer, Firmware-Version, IP- und MAC-Adresse
- Nutzungsdaten: gedruckte/gescannte Seiten, Simplex-/Duplexdruck, Farb-/Schwarzweißdruck usw.
- Protokolle: Ereigniszeitmessung, Fehler usw.

### Nicht erfasste Daten:

Dokumentinhalt, personenbezogene Daten, Faxnummern/-einstellungen, Berechtigungen, Zugriffskontrolle, Sicherheitseinstellungen oder andere nicht gerätebezogene Daten, Inhalte von Kundenanwendungen oder Informationen über Ihr Unternehmen.

### Übertragungssicherheit:

- Daten werden mithilfe von HTTPS-Kommunikation übertragen und empfangen – HTTP over SSL/TLS mithilfe eines X.509-Zertifikats zur Authentifizierung und Verschlüsselung
- HP verwendet ein von VeriSign signiertes Class 3 Secure Server-Zertifikat mit einem RSA-Schlüssel mit 2048 Bit Schlüssellänge

### Unterstützung für Installation verfügbar

Falls Sie während der Installation Hilfe benötigen, können Sie sich an den Ihnen zugewiesenen Proactive Analyst wenden.

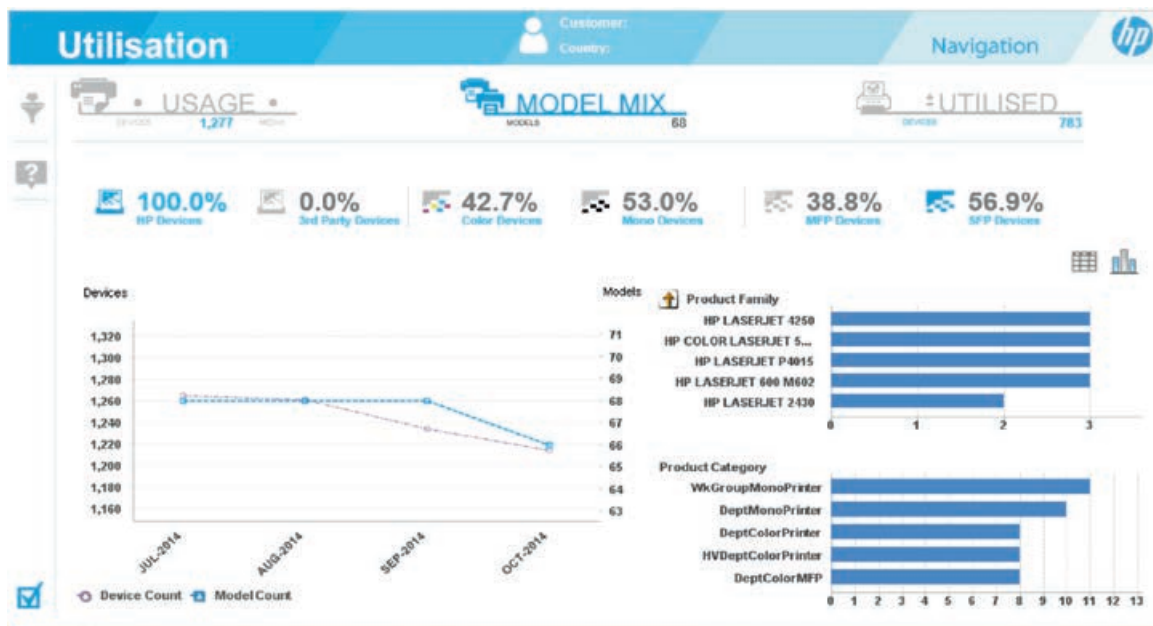
### Empfänger von Bericht und Übertragung

Sie erhalten den Bericht per E-Mail. Der verantwortliche Manager bzw. der Business Manager prüft den Bericht mit Ihnen zusammen und stellt so sicher, dass die im Bericht enthaltenen Empfehlungen für Sie verständlich sind. Anschließend können Sie anhand der Empfehlungen und internen Prozesse Ihre nächsten Maßnahmen planen.

### Beispiel für Proactive Print Advisor Berichte

#### Modellmix

In diesem Beispiel wird der Modellmix mit Farb- und Schwarzweißdruckern sowie die Prozentzahl an Einzel- und Multifunktionsgeräten des Unternehmens dargestellt.



#### Nutzung nach Funktion

Der Beispielbericht zeigt die Druckleistung der Geräte, einschließlich einer Gegenüberstellung der Seitenzahl im Simplex- und Duplex-Druck, sowie die Nutzung der Scan- und Kopierfunktionen innerhalb der Druckerflotte.



### Zu starke/geringe Nutzung

In diesem Bericht werden die Geräte in der Flotte mit zu starker bzw. geringer Nutzung aufgeführt. Der Vergleich wurde auf Grundlage des für die Geräte empfohlenen monatlichen Seitenvolumens erstellt. So können IT-Manager auf einen Blick erkennen, auf welche Geräte sie sich im Hinblick auf eine effektive Optimierung konzentrieren müssen.



### Geräte mit der höchsten Anzahl an Fehlerereignissen

Dieser Bericht identifiziert die 12 Geräte mit der höchsten Fehlerhäufigkeit.



30.01.03 Document feeder pick error	112
13.B2.D2 cELLateRegisJamFromTray2	132
41.07.32 cError	159
31.13.02 cELADFJamFeedSensor	162
72716 UNKNOWN	164
41.07.12 cError	167
44.01.0F cDSEventLdapServerDown	168
31.13.01 cELADFJamMispick	192
44.A0.5A cELLDAPServerDown	295
47.04.0B cPrintSpoolerInternalInfo	47552



## In einem Bericht von Proactive Print Advisor enthaltene Informationen

Abgesehen von den unten aufgeführten Punkten umfasst jeder Bericht Beobachtungen und Empfehlungen von versierten HP Analysten, um die Kunden bei der Optimierung ihrer Bildbearbeitungs- und Druckerflotte sowie der Betriebszeit zu unterstützen.

Geräteberechtigungen	HP Geräte	Geräte anderer Hersteller <sup>2</sup>
Nicht mehr unterstützt	●	
Care Pack – Beginn/Ende	●	
<b>Firmware-Status</b>		
Firmware-Distribution nach Gerät	●	
Firmware-Distribution nach Ereignissen	●	
<b>Flottenbestand</b>		
Modellmix	●	●
Anzahl Modelle	●	●
Anzahl Geräte	●	●
<b>Proaktive Services</b>		
Geräte mit der höchsten Anzahl an Fehlerereignissen	●	
Häufigste Fehlerereignisse	●	
<b>Nutzung nach Modell und Geräteseriennummer</b>		
Drucken	●	●
Kopieren	●	
Scannen	●	
Faxen	●	
Schwarzweiß	●	●
Farbe	●	●
Letter/A4	●	
Legal/A4	●	
Tabloid/A3	●	
Simplex	●	
Duplex	●	
<b>Nutzung nach Gerät</b>		
Zu starke Nutzung	●	
Zu geringe Nutzung	●	

## Vorteile der Berichte

- Verringerung von Ausfallzeiten
- Effektivere Geräteoptimierung
- Durchsetzung von Druckrichtlinien
- Stets aktuelle Technologien



## Schlussfolgerung

HP Proactive Print Advisor bietet Ihrem Unternehmen professionelle Empfehlungen hinsichtlich einer Optimierung Ihrer Bildbearbeitungs- und Druckumgebung. Dank der Verfügbarkeit in über 60 Ländern profitieren Sie jedes Mal von einer weltweit einheitlichen Support-Erfahrung.

- 1** Sie bleiben im Hinblick auf die Verwaltung selbstständig und genießen die Vorteile einer Remote-Überwachung, Berichterstellung und Analyse Ihrer Bildbearbeitungs- und Druckumgebung.
- 2** Sie profitieren von erstklassiger Unterstützung durch HP Analysten, die Berichte zu Beobachtungen und Empfehlungen für eine effektive Verwaltung Ihrer Druckerflotte erstellen.
- 3** Stellen Sie Ihren IT-Managern die benötigten Informationen über Ihre Druckerflotte zur Verfügung, damit sie mehr Zeit auf produktivere, strategische Arbeiten verwenden können.
- 4** Profitieren Sie von einem einheitlichen Support in über 60 Ländern.

**Weitere Informationen über HP Proactive Print Advisor finden Sie unter [hp.com/go/proactiveprintadvisor](http://hp.com/go/proactiveprintadvisor).**

**Für Updates registrieren unter [hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)**

---

HP Services unterliegen den geltenden HP Geschäftsbedingungen, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs zur Verfügung gestellt bzw. mitgeteilt werden. Dem Kunden stehen gemäß geltendem Gesetz eventuell zusätzliche Rechte zu. Diese Rechte werden durch die HP Geschäftsbedingungen oder die mit Ihrem HP Produkt gelieferte beschränkte Garantie in keiner Weise eingeschränkt.

<sup>1</sup> Für die Nutzung von HP Proactive Print Advisor muss ein Bestand von mindestens 100 installierten HP Druckern bzw. Scannern im Netzwerk vorhanden sein, vorzugsweise mit gültiger HP Garantie oder erweitertem HP Servicevertrag für Hardware.

<sup>2</sup> Die zu Geräten anderer Hersteller erfassten Daten variieren je nach Hersteller.

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Chrome ist eine eingetragene Marke von Google Inc. Firefox ist eine eingetragene Marke von Mozilla. Internet Explorer ist eine in den USA eingetragene Marke der Microsoft Corporation. Die enthaltenen Informationen können sich jederzeit ohne vorherige Ankündigung ändern. Die einzigen Garantien für HP Produkte und Leistungen sind jene, die in den zusammen mit diesen Produkten und Leistungen ausgelieferten ausdrücklichen Garantieerklärungen enthalten sind. Die hier enthaltenen Informationen stellen keine zusätzliche Garantie dar. HP haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen.

