



# Asesoría de Impresión Proactiva de HP

Ayude a aumentar la productividad de su empresa

A medida que la flota de impresión e imagen de su empresa crece, cada vez es más difícil asegurar que todo funciona con la máxima eficiencia. La Asesoría de Impresión Proactiva de HP ayuda a las empresas a gestionar sus necesidades de IT mediante el análisis del estado y comportamiento de los dispositivos, la elaboración de informes detallados y las recomendaciones de expertos para optimizar los dispositivos. Esto le permite reducir los costes de impresión y aumentar la productividad de toda su flota<sup>1</sup>.

## Índice

Introducción .....	2
Desafíos de los clientes .....	2
Asesoría de Impresión Proactiva de HP .....	3
Configurar la Asesoría de Impresión Proactiva .....	4
Conclusiones .....	9

# Asesoría de Impresión Proactiva de HP

A medida que el uso de dispositivos de impresión e imagen en red continúa aumentando, es más importante que nunca para las empresas encontrar maneras de eliminar la complejidad de estas redes y disponer de un entorno más productivo y rentable. Hacer el seguimiento de los consumibles y gestionar el mantenimiento son tareas costosas que también quitan un valioso tiempo a los responsables de IT. Como resultado, empresas como la suya están buscando formas de recoger información importante sobre el rendimiento de sus dispositivos de impresión e imagen que les permita mejorar el entorno de impresión, reducir los costes totales y utilizar mejor los recursos del departamento de IT.

## Desafíos de los clientes

Actualmente, las empresas que tienen grandes flotas de impresión e imagen afrontan varios desafíos complejos. Como resultado, buscan la ayuda adicional de expertos que les permita comprender y aprovechar mejor la recogida y el análisis de datos, la elaboración de informes, la optimización de los dispositivos y la formación en la gestión de flotas.



### Desafío: recoger datos

Aunque algunas empresas conocen las herramientas de recogida de datos, a menudo no disponen del tiempo o los recursos necesarios para utilizarlas. En ocasiones, ni siquiera saben que este tipo de herramientas existen. Los datos inexactos o incompletos sobre la flota de impresión e imagen pueden tener como resultado un elevado coste para la empresa.



### Desafío: analizar los datos

Las herramientas de recogida de datos obtienen información sobre su flota de impresión e imagen, pero esta información puede presentarse de formas muy diferentes, que a menudo resultan abrumadoras y confusas. ¿Qué significan los datos? ¿La flota de impresión está funcionando correctamente? ¿Qué es lo que intentan decir los datos? Para tomar las mejores decisiones, las empresas necesitan realizar un análisis adecuado de los datos. Pero muchas organizaciones no disponen de los conocimientos necesarios para realizar sugerencias informadas a partir de los datos recogidos.



### Desafío: generar informes

Para que las empresas puedan beneficiarse de los datos que reciben, necesitan informes completos que muestren información como el recuento de páginas, los errores y la carga de trabajo de cada dispositivo. Sin estos datos, corren el riesgo de no tener información suficiente para conseguir una visión precisa de toda su flota de impresión e imagen.



### Desafío: optimizar los dispositivos

Los dispositivos de impresión e imagen cuentan con ciclos de trabajo óptimos que permiten un uso más eficiente; un aspecto que muchas empresas no tienen en cuenta. Mientras algunos dispositivos pueden estar infrautilizados en ciertas ubicaciones de la oficina, otros pueden estar trabajando al límite de su capacidad, por lo que requieren más mantenimiento y reparaciones. Es imprescindible determinar la ubicación óptima para cada dispositivo con el fin de conseguir ahorros significativos de tiempo y dinero.



### Desafío: formación sobre la gestión de flotas

Las herramientas de gestión proactiva pueden ofrecer a las empresas ahorros importantes y disminuir las pérdidas de productividad de los usuarios debido a los problemas de los dispositivos de impresión e imagen. Estas herramientas generalmente requieren formación, pero sin embargo los departamentos de IT a menudo desatienden esta necesidad.

Con la Asesoría de Impresión Proactiva de HP, las empresas pueden obtener la información y la asistencia de expertos que necesitan para afrontar estos desafíos.

## Asesoría de Impresión Proactiva de HP

Si su empresa gestiona su propio entorno de impresión e imagen, tiene como mínimo más de 100 dispositivos de impresión e imagen en red y desea asistencia adicional de expertos para reducir los costes de impresión totales, la Asesoría de Impresión Proactiva de HP puede ser la respuesta. La Asesoría de Impresión Proactiva de HP le proporciona el apoyo de los ingenieros altamente cualificados y experimentados de HP, que pueden revisar y analizar sus dispositivos de impresión e imagen y elaborar informes con observaciones y recomendaciones personalizadas.

### ¿En qué consiste?

La Asesoría de Impresión Proactiva de HP es un servicio recomendado para empresas que tienen una flota de impresoras y dispositivos de imagen en red y prefieren seguir gestionándola por su cuenta. Este servicio proporciona la detección de los nuevos dispositivos, la supervisión del estado de los equipos, informes completos, análisis del comportamiento de la flota de imagen e impresión, así como recomendaciones para optimizar los dispositivos. Estas prestaciones le ayudan a aumentar la productividad, reducir los costes de impresión totales y reforzar la aplicación de las políticas de impresión por parte de los usuarios.

Los analistas proactivos de HP revisan los datos recibidos de sus dispositivos y le proporcionan un informe personalizado que incluye recomendaciones sobre los siguientes pasos a seguir para ayudarle a mejorar su entorno de impresión e imagen. Los análisis e informes incluyen:

- Combinación de modelos
- Análisis del firmware
- Uso de la flota
- Evaluación del uso de la flota
- Incidencias/eventos de la flota
- Finalización de la garantía, Care Pack, contrato o alertas de los servicios

La Asesoría de Impresión Proactiva de HP se diferencia de otros servicios HP Care Pack por el hecho de que no añade ninguna garantía o cobertura adicional a sus dispositivos. En lugar de eso, funciona como una capa situada por encima del esquema de soporte existente. El servicio se ofrece por cliente, no por dispositivo, lo que significa que su empresa contrata un servicio de Asesoría de Impresión Proactiva de HP para toda su flota de impresión e imagen.

### ¿Qué novedades hay?

- La Asesoría de Impresión Proactiva de HP es el primer servicio de este tipo que ofrece supervisión, análisis e informes sobre su flota de impresión e imagen
- Detecta y supervisa automáticamente sus dispositivos de impresión mediante HP JetAdvantage Management

### ¿Qué ventajas ofrece?



Permite que su departamento de IT resuelva proactivamente las incidencias y mejore la flota



Libera a su personal de IT para que se centre en tareas más productivas



Aumenta el tiempo de actividad de los dispositivos y la productividad en general



Le pone a la vanguardia de las novedades tecnológicas



Refuerza las políticas de impresión



Ahorra dinero al reducir los costes totales de impresión

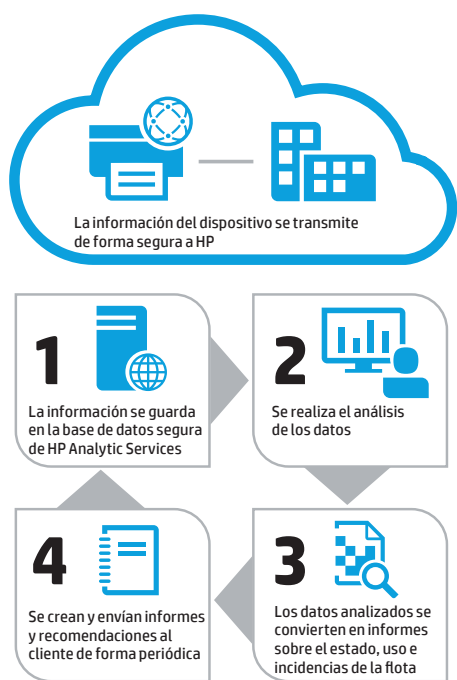
**El avanzado software de gestión remota de HP:** el probado software HP JetAdvantage Management, instalado en la ubicación del cliente, recoge datos sobre la flota de impresión y los envía directamente a los expertos de HP para su análisis.

**La ayuda de los expertos analistas de HP:** los experimentados analistas de HP recopilan y analizan datos de su flota de impresión e imagen y preparan informes mensuales sobre aspectos como el uso de la flota de impresión, uniformidad, problemas técnicos y revisiones del firmware.

**La información necesaria para optimizar su entorno de impresión:** proporciona a su personal de IT observaciones y recomendaciones sobre el uso y eficiencia de la flota, que le ayudan a resolver proactivamente las incidencias, aumentar el tiempo de actividad y mejorar su entorno de impresión, ahorrándole un tiempo que puede dedicar a tareas más productivas.

**Un servicio uniforme en todo el mundo:** la Asesoría de Impresión Proactiva de HP está disponible en todo el mundo, de modo que recibirá un soporte global uniforme en todas las ocasiones.

## ¿Cómo funciona?



## Configurar la Asesoría de Impresión Proactiva

### Qué debe esperar

1. Tras recibir una solicitud del servicio de Asesoría de Impresión Proactiva de HP, un analista del servicio envía un correo electrónico con las instrucciones de instalación y la clave de registro.
2. El cliente instala el software HP JetAdvantage Management en su entorno de impresión e imagen.
3. El analista del servicio verifica la instalación y detecta todos los dispositivos del cliente mediante las IP que este le ha proporcionado.
4. Tras detectar los dispositivos, el analista del servicio los cambia al modo gestionado en el panel de control y recibe los permisos de los dispositivos.
5. Los datos se recogen periódicamente mediante el software de recopilación y se introducen en los sistemas de bases de datos de HP para analizarlos.
6. El analista del servicio prepara informes y los envía al usuario, el responsable de la cuenta de impresión o el socio de negocio de la empresa.
7. Si es necesario, el responsable de la cuenta o el socio de negocio de la empresa realiza un análisis de negocio con el cliente para asegurar que comprende las recomendaciones de los informes.
8. El cliente lleva a cabo las acciones necesarias para optimizar la flota de impresión e imagen.

## HP JetAdvantage Management

HP JetAdvantage Management es una herramienta para la gestión de flotas de impresoras, ampliable y en la nube. HP Information Technology (IT) aloja HP JetAdvantage Management en una infraestructura de servidores conocida como Next Generation Data Centre (NGDC). El cliente accede a la aplicación mediante un portal de Internet, de modo que no tiene que descargar ni actualizar ningún software. El portal es una interfaz basada en navegador a la que se puede acceder mediante Chrome™, Firefox o Internet Explorer 9, 10 y 11. No es necesario que los usuarios carguen ningún software de servidor aparte de una pequeña aplicación firmada por HP que se denomina HP JetAdvantage Management Connector y que facilita la comunicación entre las flotas de dispositivos en red del cliente (impresoras y equipos multifunción) y la aplicación HP JetAdvantage Management.

Un equipo de IT especializado de HP actualiza los servidores que componen la infraestructura, así como los datos de trabajo y almacenados. El cliente no debe instalar actualizaciones, más allá del mantenimiento de los ordenadores de sobremesa en los que usa el navegador de Internet y los sistemas en los que tiene instalado HP JetAdvantage Management Connector.

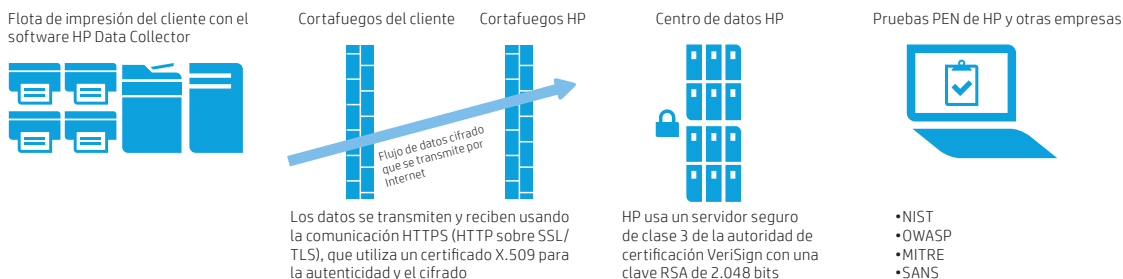
## Compromiso de seguridad

**Pruebas:** HP prueba el software HP JetAdvantage Management de manera manual, práctica y automatizada para asegurar su calidad e integridad.

**Autenticidad:** una vez instalado y en funcionamiento, HP JetAdvantage Management Connector requiere un nombre de usuario y una contraseña para autenticar cada comunicación con HP JetAdvantage Management.

**Pruebas independientes:** HP realiza auditorías de pruebas internas y externas para evaluar y corregir las vulnerabilidades y otros problemas de seguridad que puedan surgir en el software HP JetAdvantage Management. Las pruebas incluyen buscar las posibles vulnerabilidades de seguridad de HP JetAdvantage Management de acuerdo con los principales errores de software del sector notificados por organizaciones como OWASP, SANS, NIST y MITRE, entre otras. Las pruebas independientes son muy amplias e incluyen los siguientes aspectos:

- Inyección SQL
- Gestión de las sesiones
- Errores de lógica de negocio
- Inyección de script



## Los datos se cifran y almacenan en un centro de datos seguro de HP con servicio de copias de seguridad

Las Políticas de Privacidad y Uso de los Datos de HP garantizan que HP solo utilizará los datos para comprender mejor cómo ayudarle a aumentar la productividad de su flota de imagen e impresión. HP no vende información de sus clientes en ningún caso.

### Datos que recopilamos:

- Información del dispositivo: tipo, modelo, número de serie, versión del firmware, dirección IP y MAC
- Información de uso: páginas impresas/escaneadas, a una cara o doble cara, en color o blanco y negro, etc.
- Registros: calendario de eventos, errores, etc.

### Datos que no recopilamos:

Contenido de los documentos, información de identificación personal, números/ajustes de fax, permisos, control de acceso, configuración de seguridad u otros datos no específicos de los dispositivos, contenido de las aplicaciones de los clientes o información relacionada con su empresa.

### Seguridad de la transmisión:

- Los datos se transmiten y reciben mediante la comunicación HTTPS (HTTP sobre SSL/TLS), que utiliza un certificado X.509 para la autenticidad y el cifrado
- HP usa un servidor seguro de clase 3 de la autoridad de certificación VeriSign con una clave RSA de 2.048 bits

## ¿Quién puede ayudarme si necesito asistencia para la instalación?

Si necesita ayuda durante el proceso de instalación, contacte con el analista del servicio que le ha sido asignado.

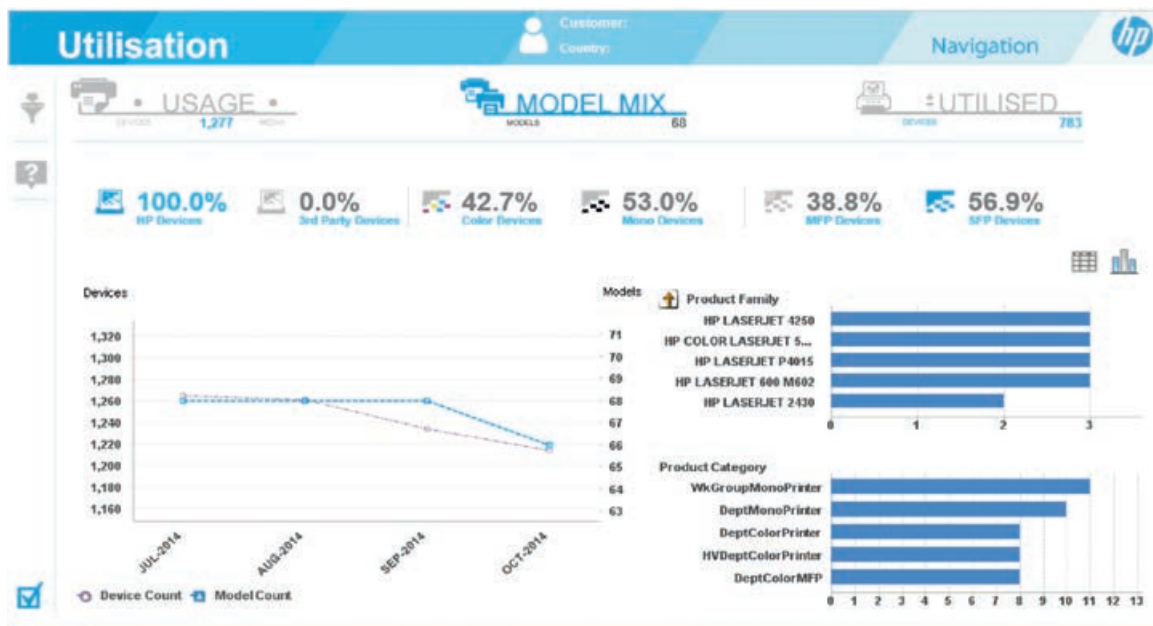
## ¿Quién recibe los informes y cómo se entregan?

Los informes se envían por correo electrónico. Si es necesario, el responsable de la cuenta o el socio de negocio de la empresa realizan un análisis de negocio con el cliente para asegurar que comprende las recomendaciones de los informes. A continuación puede decidir sus próximas acciones a partir de estas recomendaciones y procesos internos.

## Ejemplos de informes de la Asesoría de Impresión Proactiva

### Combinación de modelos

Este informe de ejemplo muestra la combinación de modelos de dispositivos en color y monocromos, y el porcentaje de equipos multifunción e impresoras de una sola función dentro de la empresa.



### Uso por función

Este informe de ejemplo muestra los detalles de la impresión en los dispositivos, incluidas las páginas impresas a una cara y a doble cara, así como el uso del escaneo y la impresión dentro de la flota.



### Infrautilización/sobreutilización

Este informe de ejemplo muestra los dispositivos de la flota de impresión infrautilizados y sobreutilizados, a partir de los volúmenes mensuales de páginas recomendados para cada dispositivo. Esto ayuda a los responsables de IT a identificar rápidamente en qué dispositivos de su entorno deben centrarse para conseguir una mejora efectiva.



### Dispositivos con más eventos

Este informe de ejemplo muestra los 12 dispositivos de la flota que registran más eventos.



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



## Contenido de los informes del servicio de Asesoría de Impresión Proactiva de HP

Además de los elementos que se muestran a continuación, cada informe incluye observaciones y recomendaciones de los expertos analistas de HP para ayudar a los clientes a mejorar y aumentar el tiempo de actividad de su flota de impresión e imagen.

Cobertura de los dispositivos	Dispositivos HP	Dispositivos de otros fabricantes <sup>2</sup>
Soporte finalizado	●	
Inicio/fin Care Pack	●	
<b>Estado del firmware</b>		
Distribución del firmware por dispositivo	●	
Distribución del firmware por eventos	●	
<b>Inventario de la flota</b>		
Combinación de modelos	●	●
Número de modelos	●	●
Número de dispositivos	●	●
<b>Servicios proactivos</b>		
Dispositivos con más eventos de error	●	
Principales eventos de error	●	
<b>Uso de los dispositivos por modelo y número de serie</b>		
Imprimir	●	●
Copiar	●	
Escanear	●	
Fax	●	
Monocromo	●	●
Color	●	●
Carta/A4	●	
Legal/A4	●	
Tabloide/A3	●	
Una cara	●	
Doble cara	●	
<b>Uso por dispositivo</b>		
Sobreutilizado	●	
Infrautilizado	●	

### Ventajas de los informes

- Reducen los tiempos de inactividad
- Mejoran la utilización de la flota
- Refuerzan las políticas de impresión
- Mantienen actualizada su tecnología



## Conclusiones

La Asesoría de Impresión Proactiva de HP proporciona a su empresa recomendaciones de expertos para mejorar su entorno de impresión e imagen. Disponible en más de 60 países de todo el mundo, siempre recibirá un soporte global uniforme.

- 1** Disfrute de los beneficios que ofrece la supervisión remota, la elaboración de informes y el análisis de su flota de impresión e imagen a la vez que sigue gestionándola por su cuenta
- 2** Obtenga soporte de calidad de los analistas de HP, que le facilitarán observaciones y recomendaciones para gestionar con efectividad su flota de impresoras
- 3** Proporcione a los responsables de IT la información que necesitan sobre la flota de impresión para poder dedicar su tiempo a tareas más productivas y estratégicas
- 4** Disfrute de un soporte global uniforme en más de 60 países

**Para obtener más información acerca de la Asesoría de Impresión Proactiva de HP, visite [hp.com/go/proactiveprintadvisor](http://hp.com/go/proactiveprintadvisor)**

**Suscríbese para recibir novedades**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

---

Los servicios HP se rigen por los términos y condiciones del servicio de HP aplicables proporcionados o indicados al cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos adicionales de acuerdo con las leyes locales aplicables, y estos derechos no están afectados de ninguna forma por los términos y condiciones del servicio de HP o la garantía limitada de HP proporcionados con su producto HP.

<sup>1</sup> El Servicio de Asesoría de Impresión Proactiva de HP requiere una base instalada mínima de 100 impresoras/escáneres HP en red, preferiblemente con una garantía HP válida o cubiertos por un contrato de servicio de hardware extendido de HP.

<sup>2</sup> Los datos de los informes sobre dispositivos de otros proveedores pueden variar según el fabricante

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Chrome es una marca comercial registrada de Google Inc. Firefox es una marca comercial registrada de Mozilla. Internet Explorer es una marca registrada de Microsoft Corporation en EE. UU. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin aviso previo. Las únicas garantías para los productos y servicios HP se establecen en las declaraciones expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se hace responsable de los errores técnicos o editoriales ni de las omisiones que pueda contener este documento.

