

# HP Proactive Print Advisor

Pour renforcer votre productivité commerciale



Au fil de la croissance du parc d'imagerie et d'impression d'une entreprise, il devient de plus en plus difficile de s'assurer que chacun des appareils fonctionne de manière optimale. HP Proactive Print Advisor aide les professionnels à gérer leurs besoins informatiques en analysant le statut et le comportement de chaque appareil, en construisant des rapports détaillés et en fournissant des conseils avisés pour une optimisation de ces appareils : ainsi, vous pouvez réduire vos coûts d'impression et augmenter votre productivité sur l'ensemble de votre parc<sup>1</sup>.

## Table des matières

Introduction .....	2
Défis rencontrés par les clients .....	2
HP Proactive Print Advisor .....	3
Installer Proactive Print Advisor .....	4
Conclusion .....	9

# HP Proactive Print Advisor

Au fur et à mesure que les réseaux d'appareils d'impression et d'imagerie deviennent plus importants, les entreprises ont un besoin crucial de trouver des solutions pour simplifier ces réseaux et mettre en place un environnement plus productif et plus rentable. Tenir un inventaire des consommables et gérer la maintenance peut être très rapidement coûteux et exiger que les équipes informatiques y consacrent un temps précieux. De ce fait, les entreprises telles que la vôtre recherchent des moyens de rassembler les informations essentielles concernant les performances de leurs appareils d'impression et d'imagerie afin de pouvoir optimiser leur environnement d'impression, réduire le coût total d'impression et tirer le meilleur parti des ressources du département informatique.

## Défis rencontrés par les clients

Les entreprises actuelles possédant de vastes parcs d'impression et d'imagerie sont souvent confrontées à de nombreux défis. Elles recherchent donc une assistance supplémentaire fournie par des experts pouvant les aider à comprendre et exploiter pleinement les processus de collecte et d'analyse de données, d'élaboration de rapports, d'optimisation des appareils et de formation en gestion de parc.



### Défi : collecter les données

Bien que certaines entreprises connaissent les outils permettant la collecte de données, elles ne possèdent souvent ni le temps, ni les ressources nécessaires pour les utiliser. Dans certains cas, elles peuvent ne pas savoir que de tels outils existent. Ainsi, des données inexactes ou incomplètes relatives au parc d'impression et d'imagerie peuvent être coûteuses pour l'entreprise.



### Défi : analyser les données

Les outils de collecte des données rassemblent des données relatives à votre parc d'impression et d'imagerie, mais celles-ci peuvent être présentées de différentes manières, ce qui peut entraîner une confusion et dérouter les utilisateurs. Que signifient ces données ? Le parc d'impression fonctionne-t-il de manière optimale ? Qu'est-ce que ces données essaient de vous faire comprendre ? Pour prendre les meilleures décisions possibles, les entreprises ont besoin d'une analyse des données adaptée, mais beaucoup d'entre elles ne possèdent pas l'expertise nécessaire pour proposer des suggestions fondées sur les données collectées.



### Défi : capacités de production de rapports

Pour pouvoir tirer réellement parti des données qu'elles collectent, les entreprises ont besoin de rapports complets qui présentent des informations telles que le décompte de pages, les erreurs existantes ou le volume de travail assuré par chaque appareil spécifique. À défaut, vous risquez de ne pas posséder suffisamment d'informations pour créer un aperçu détaillé de l'ensemble de votre parc d'impression et d'imagerie.



### Défi : optimisation des appareils

Les appareils d'impression ou d'imagerie possèdent des cycles de service optimaux qui les rendent plus rentables et efficaces, ce que certaines entreprises négligent souvent. Si certains appareils sont sous-utilisés dans une partie des bureaux, d'autres le sont au-delà de leur capacité ailleurs, ce qui nécessite une maintenance et des réparations supplémentaires. Trouver la situation optimale pour chaque appareil est un impératif pour gagner du temps et faire des économies significatives.



### Défi : formation de l'équipe de gestion du parc

Les outils de gestion proactive peuvent permettre aux entreprises de réaliser d'importantes économies et de minimiser la perte de productivité des utilisateurs finaux causée par les problèmes d'impression ou d'imagerie. Néanmoins, ces outils requièrent une formation, souvent négligée par les services informatiques.

Avec HP Proactive Print Advisor, les entreprises peuvent obtenir les informations et l'assistance d'experts dont elles ont besoin pour relever tous ces défis.

## HP Proactive Print Advisor

Si votre entreprise gère son propre parc d'impression et d'imagerie, si vous possédez un réseau d'au moins 100 appareils d'impression et d'imagerie et recherchez une assistance fournie par des experts pour vous aider à réduire vos coûts d'impression totaux, HP Proactive Print Advisor est fait pour vous. HP Proactive Print Advisor vous garantit une assistance fournie par des ingénieurs HP qualifiés et expérimentés, qui peuvent évaluer et analyser vos appareils d'impression et d'imagerie et créer des rapports contenant des observations et recommandations personnalisées.

### De quoi s'agit-il ?

HP Proactive Print Advisor est un service recommandé pour les entreprises qui possèdent un parc d'imprimantes et d'appareils d'imagerie installés en réseau, mais qui préfèrent gérer ces derniers eux-mêmes. Ce service permet de détecter l'ajout de nouveaux appareils, de contrôler le statut de chacun d'eux, de constituer des rapports complets, d'analyser les habitudes liées au parc d'impression et d'imagerie, et de fournir des recommandations pour l'optimisation des appareils. Ces fonctionnalités vous permettent ainsi d'accroître votre productivité, de réduire le coût total d'impression, de limiter les temps d'arrêt des imprimantes et de mettre en place des règles d'impression applicables par tous les utilisateurs.

Les analystes proactifs HP traitent les données recueillies sur vos appareils et vous fournissent un rapport personnalisé contenant des recommandations pour les prochaines étapes, vous aidant ainsi à optimiser votre environnement d'impression et d'imagerie. Ces analyses et rapports incluent notamment :

- Une gamme de modèles
- Une analyse du micrologiciel
- Les données d'utilisation du parc
- Une évaluation de l'utilisation du parc
- Les problèmes/événements liés au parc
- Des alertes sur l'expiration de la garantie, du Care Pack, du contrat ou sur la fin du service

HP Proactive Print Advisor est différent des autres services HP Care Pack, car il n'ajoute aucune garantie ni aucun droit supplémentaires aux appareils concernés. Il fonctionne plutôt comme un élément supplémentaire ajouté à l'assistance dont vous pouvez déjà bénéficier. Ce service est vendu en fonction de chaque client, et non pas de chaque appareil. Ainsi, une entreprise peut acheter un seul service HP Proactive Print Advisor pour l'intégralité de son parc d'impression et d'imagerie.

### En quoi consiste la nouveauté ?

- HP Proactive Print Advisor est un service unique en son genre, destiné au contrôle, à l'analyse et à la création de rapports proactifs de votre parc d'impression et d'imagerie.
- Il détecte et contrôle automatiquement vos appareils d'impression via HP JetAdvantage Management.

### Quels sont les avantages ?



Il permet au service informatique de résoudre les problèmes de façon proactive et optimise votre parc



Il libère les ressources du personnel informatique au profit de tâches plus productives



Il augmente les temps de fonctionnement des appareils et la productivité globale



Il permet de rester à la pointe de la technologie



Il assure l'application des règles d'impression



Il permet de réaliser des économies en réduisant le coût total d'impression

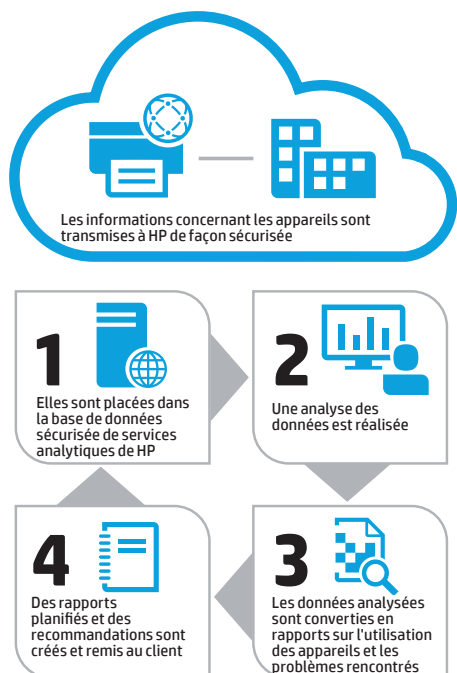
**Logiciel de gestion avancée à distance HP :** logiciel HP JetAdvantage Management installé sur le site du client, qui recueille les données relatives au parc d'impression et les envoie directement pour analyse à des experts HP.

**Assistance d'analystes experts HP :** ces analystes recueillent et analysent les données relatives au parc d'impression et d'imagerie puis préparent des rapports mensuels sur des sujets tels que votre utilisation de celui-ci, son uniformité, les problèmes techniques rencontrés et les mises à niveau de micrologiciel requises.

**Informations nécessaires à l'optimisation de l'environnement d'impression :** fournit au responsable informatique des observations et recommandations sur l'utilisation du parc, qui permettent de résoudre les problèmes de manière proactive, d'augmenter les temps de fonctionnement et d'optimiser l'environnement d'impression, ce qui libère un temps précieux pour des tâches plus productives.

**Uniformité partout dans le monde :** HP Proactive Print Advisor est supporté à distance sur l'ensemble du globe, afin de vous garantir une assistance constante, partout et à n'importe quel moment.

## Comment fonctionne-t-il ?



## Configuration de Proactive Print Advisor

### La procédure

1. Une fois la commande de HP Proactive Print Advisor passée, l'analyste proactif génère un email contenant les instructions d'installation et la clé d'enregistrement.
2. Le client installe le logiciel HP JetAdvantage Management dans son environnement d'impression et d'imagerie.
3. L'analyste vérifie l'installation et repère tous les appareils du client en utilisant la plage IP fournie par ce dernier.
4. Une fois les appareils repérés, l'analyste change le statut de ceux-ci dans le tableau de bord pour signaler qu'ils sont désormais pris en charge et reçoit la permission de gérer chaque appareil.
5. Les données sont recueillies de manière régulière via l'outil de collecte des données, puis sont transmises aux systèmes de bases de données HP pour analyse.
6. L'analyste génère des rapports et les envoie au client, au responsable de l'impression ou au responsable commercial partenaire.
7. Le gestionnaire de comptes ou le responsable commercial partenaire réalise ensuite un compte-rendu commercial avec le client si besoin est, afin de s'assurer qu'il comprend les recommandations proposées dans les rapports.
8. Le client met en place les actions appropriées pour optimiser le parc d'impression et d'imagerie.

## HP JetAdvantage Management

HP JetAdvantage Management est un outil de gestion modulaire basé sur le cloud, destiné aux parcs d'imprimantes. Le service informatique HP héberge HP JetAdvantage Management sur un serveur désigné sous le nom de Next Generation Data Centre (NGDC). Cette application est disponible via un portail hébergé sur Internet, de sorte qu'aucun logiciel client ne doit être téléchargé ou mis à jour. Le portail est une interface basée sur les navigateurs et il est accessible via Chrome™, Firefox ou Internet Explorer 9, 10 ou 11. Mis à part l'application ultra-légère HP JetAdvantage Management Connector, qui facilite la communication entre les parcs d'appareils en réseau des clients (imprimantes et appareils multifonctions) et l'application HP JetAdvantage Management, les clients n'ont pas besoin de charger de logiciel serveur.

Des membres dédiés de l'équipe informatique HP se chargent de la mise à jour des serveurs supportant l'infrastructure ainsi que les données de travail et celles qui y sont stockées. Aucune mise à jour de la part du client n'est nécessaire hormis la maintenance des ordinateurs hôtes qui accueillent les navigateurs et des systèmes où HP JetAdvantage Management Connector est installé.

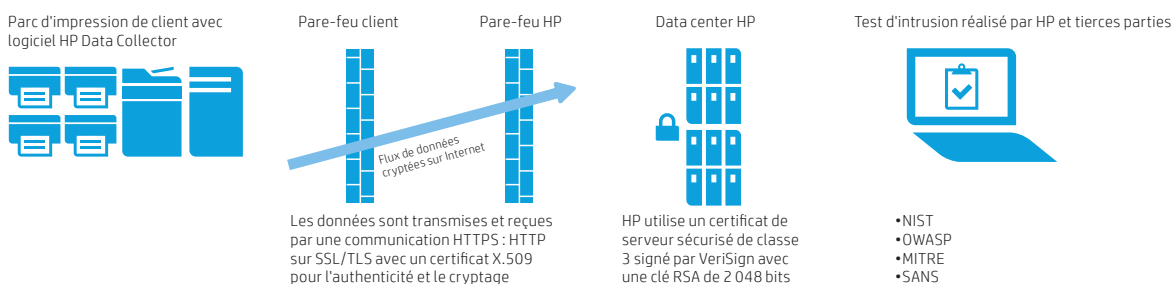
## Un engagement sur la sécurité

**Test :** HP teste chaque logiciel HP JetAdvantage Management via des moyens manuels, directs et automatisés afin de s'assurer de leur qualité et de leur intégrité.

**Authenticité :** une fois installé et lancé, HP JetAdvantage Management Connector requiert un nom d'utilisateur et un mot de passe pour authentifier chaque communication avec HP JetAdvantage Management.

**Tests indépendants :** HP commissionne des tests réalisés à la fois en interne et par des tiers afin d'évaluer et corriger les failles et autres problèmes de sécurité rencontrés par le logiciel HP JetAdvantage Management. Ces tests incluent notamment l'analyse des failles de sécurité de HP JetAdvantage Management en référence aux principaux problèmes rapportés dans le secteur par des organisations telles que l'OWASP, SANS, NIST, ou MITRE, entre autres. Les tests sont extrêmement complets et couvrent notamment les points suivants :

- Injection SQL
- Gestion de session
- Failles de logique commerciale
- Injection de script



## Les données sont cryptées et stockées dans un data center HP sécurisé avec des services de sauvegarde

Les politiques de confidentialité et d'utilisation des données HP garantissent que HP n'utilisera ces données que pour mieux comprendre comment vous aider à optimiser la productivité de votre environnement d'impression et d'imagerie. HP ne revend jamais les informations relatives à ses clients, pour quelque raison que ce soit.

### Les données que nous recueillons :

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

### Les données que nous ne recueillons pas :

Le contenu des documents, les informations permettant d'identifier les utilisateurs, les numéros/paramètres des télécopieurs, les autorisations, les informations de contrôle d'accès, les paramètres de sécurité, les données personnelles et autres informations spécifiques aux éléments non liés aux machines, le contenu des applications des clients, ou toute information liée à votre activité.

## Sécurité des transmissions

- Les données sont transmises et reçues par une communication HTTPS : HTTP sur SSL/TLS avec un certificat X.509 pour l'authenticité et le cryptage
- HP utilise un certificat de serveur sécurisé de classe 3 signé par VeriSign avec une clé RSA de 2 048 bits

## Qui peut m'aider lors de l'installation si j'en ai besoin ?

Si vous avez besoin d'aide lors du processus d'installation, veuillez contacter l'analyste qui vous a été assigné.

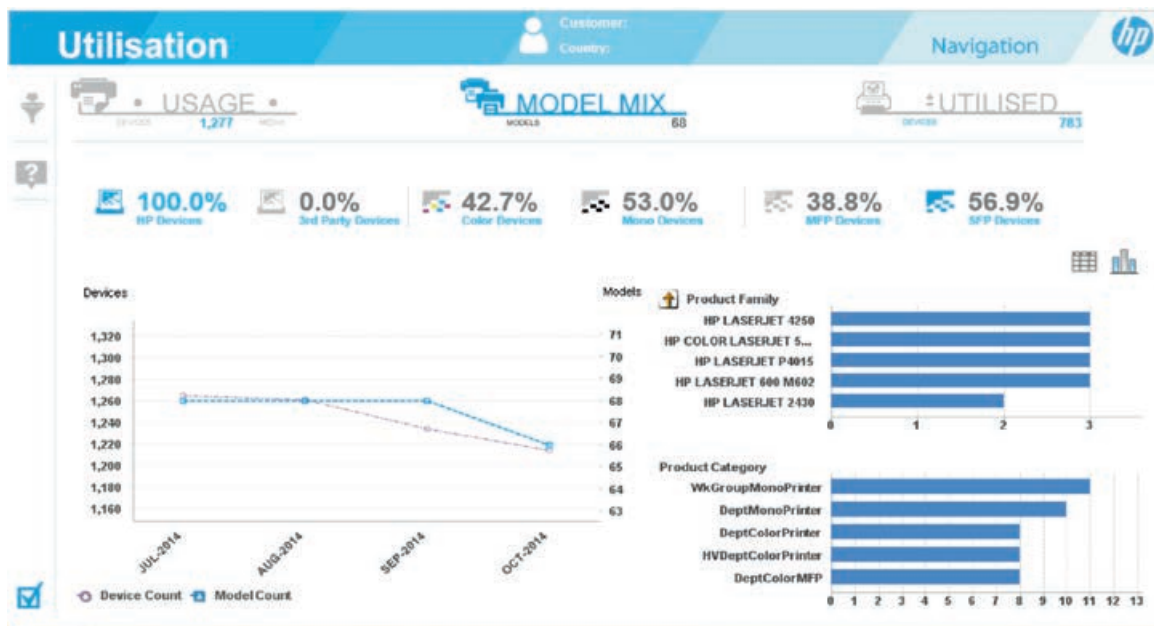
## Qui reçoit les rapports et comment sont-ils transmis ?

Vous recevez chaque rapport directement par email. Le gestionnaire de comptes ou le responsable commercial partenaire réalise ensuite avec vous un compte-rendu commercial si besoin est, afin de s'assurer que vous comprenez les recommandations proposées dans ces rapports. Vous pouvez ensuite choisir la prochaine action à mettre en place en vous basant sur ces recommandations et sur les processus internes.

## Exemple de rapports Proactive Print Advisor

### Gamme de modèles

Cet exemple de rapport montre la gamme de modèles d'appareils couleur et monochrome ainsi que le pourcentage d'appareils mono et multifonction présents au sein de l'entreprise.



### Utilisation selon la fonction

Cet exemple offre également un aperçu complet de l'impression réalisée sur les appareils, notamment le rapport entre les pages recto et recto-verso ainsi que l'utilisation des fonctions de numérisation et de photocopie sur l'ensemble du parc.



### Sur/sous-utilisation

De plus, cet exemple de rapport montre les principaux appareils sur et sous-utilisés au sein du parc du client, en se basant sur le volume mensuel de pages recommandé pour chacun d'eux. Ce rapport aide les responsables informatiques à identifier rapidement les appareils de leur environnement d'impression qui nécessitent leur attention et doivent être optimisés.



### Principaux appareils présentant des problèmes

Cet exemple montre les 12 appareils principaux du parc qui présentent le plus de problèmes.



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



## Quelles informations reçoit-on dans un rapport Proactive Print Advisor ?

En plus des informations ci-dessous, chaque rapport contient les observations et recommandations d'analystes de HP visant à aider les clients à optimiser leur parc d'impression et d'imagerie et accroître le temps de fonctionnement de leurs appareils.

Appareils admis	Appareils HP	Appareils de marques différentes <sup>2</sup>
Sans assistance	●	
Début/fin de services Care Pack	●	
<b>Statut du micrologiciel</b>		
Répartition des micrologiciels par appareil	●	
Répartition des micrologiciels par évènement	●	
<b>Inventaire du parc</b>		
Gamme de modèles	●	●
Nombre de modèles	●	●
Nombre d'appareils	●	●
<b>Services proactifs</b>		
Principaux appareils présentant le plus d'erreurs	●	
Principales erreurs	●	
<b>Utilisation par modèle d'appareil et par numéro de série</b>		
Impression	●	●
Photocopie	●	
Numérisation	●	
Télécopie	●	
Monochrome	●	●
Couleur	●	●
Lettre/A4	●	
Légal/A4	●	
Tabloïd/A3	●	
Recto seul	●	
Recto-verso	●	
<b>Utilisation par appareil</b>		
Sur-utilisé	●	
Sous-utilisé	●	

## Avantages des rapports

- Réduction des périodes d'indisponibilité
- Optimisation du parc améliorée
- Assurance de la bonne application des règles d'impression
- Garantie de rester à la pointe de la technologie



## Conclusion

HP Proactive Print Advisor offre à votre entreprise des recommandations d'experts pour optimiser votre environnement d'impression et d'imagerie. Disponible dans plus de 60 pays du monde, il vous garantit une assistance systématique à tout moment et en tout lieu.

- 1** Profitez des avantages du contrôle, de l'élaboration de rapports et de l'analyse à distance de votre parc d'impression et d'imagerie, tout en le gérant vous-même.
- 2** Bénéficiez de l'assistance de pointe offerte par les analystes HP, qui vous délivrent des observations et recommandations pour une gestion efficace de votre parc d'impression.
- 3** Grâce aux informations recueillies sur l'ensemble de votre parc, offrez une nouvelle liberté aux responsables informatiques en leur permettant d'allouer leur temps précieux à des tâches plus productives.
- 4** Bénéficiez d'une assistance systématique dans plus de 60 pays.

**Pour plus de détails sur HP Proactive Print Advisor, veuillez vous rendre sur [hp.com/go/proactiveprintadvisor](http://hp.com/go/proactiveprintadvisor)**

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

---

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.

<sup>1</sup> 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 valide ou un contrat d'assistance matérielle prolongée HP.

<sup>2</sup> Les données des rapports sur les appareils d'autres marques peuvent varier selon le fabricant.

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Chrome est une marque déposée de Google Inc. Firefox est une marque déposée de Mozilla. Internet Explorer est une marque déposée de Microsoft Corporation aux États-Unis. 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.

