

HP Proactive Print Advisor



Zur einfacheren Verwaltung Ihrer Drucker und Bildverarbeitungsgeräte

Optimieren Sie die Verwaltung Ihrer Drucker und Bildverarbeitungsgeräte durch proaktive Überwachung, Analysen und Berichte – der Erfolg Ihres Unternehmens wird Ihnen recht geben.¹

Was ist Proactive Print Advisor?

Bei Proactive Print Advisor handelt es sich um einen Service zur Steigerung der Produktivität Ihres Unternehmens und Senkung der Gesamtdruckkosten durch folgende Funktionen:



Automatische Erkennung und Überwachung von Druckern und Bildverarbeitungsgeräten



Erstellung von Berichten zur einfacheren Verwaltung Ihrer Druckumgebung



Analyse von Protokollen und daraus abgeleiteten Empfehlungen für Wartungsmaßnahmen zur Minimierung von Geräteausfällen¹

Durch die Analyse von Druckerdaten können unsere Experten Entwicklungen identifizieren, die auf einen möglichen Geräteausfall hinweisen und präventive Maßnahmen vorschlagen. Anhand solcher Empfehlungen können Sie Ihre Druckumgebung optimieren und Kosten senken.

Ersetzt Proactive Print Advisor die Managed Print Services?

Proactive Print Advisor ist kein Ersatz für Managed Print Services. Auch der aufgrund von Garantien, Care Pack oder Verträgen geleistete Support bleibt hiervon unberührt. Bei Proactive Print Advisor steht kein Call Center zur Verfügung – die Analyse erfolgt aus der Ferne und die Berichte werden Ihnen per E-Mail zugesandt.

Kann ich Proactive Print Advisor mit anderen Services kombinieren?

Proactive Print Advisor ist ein Premium Mehrwert-Service, der als Standalone-Lösung oder in Kombination mit anderen Services erhältlich ist. Die erste Kombination besteht aus Proactive Print Advisor und Care Pack oder Contractual Services für bestimmte Drucker und umfasst verlängerte oder erweiterte Service-Level, die über die normale Garantie hinaus gehen. Die zweite Kombination besteht aus Proactive Print Advisor und Care Pack oder Contractual Services zusammen mit Priority Services. In dieser Kombination sind Premium Support Services der Enterprise-Klasse enthalten – beispielsweise IT Pro bis hin zu IT Pro Support (Priority Access) oder ein Customer Support Manager (Priority Management) als weitere Ergänzung.

Wie funktioniert Proactive Print Advisor?

Die wegweisende Remote-Verwaltungssoftware HP JetAdvantage Management Connector wird in Ihrem Netzwerk installiert und überwacht den Status der an das Netzwerk angeschlossenen Drucker und Bildverarbeitungsgeräte. Sie erfasst die Daten und ermöglicht so proaktiven Analysten die Erstellung umfassender Berichte. Anschließend überprüft der proaktive Analyst diese Berichte, informiert Sie über die Ergebnisse und spricht Empfehlungen aus. Diese Berichte werden im Rahmen eines normalen Care Pack Angebots monatlich per E-Mail versandt.

Wie sicher sind meine Daten?

Die Übertragung der Daten zwischen Ihrer Umgebung und den HP Servern erfolgt über eine sichere Verbindung. Diese verschlüsselten Daten werden in den sicheren Rechenzentren von HP gespeichert. Hierbei werden die gleichen Protokolle verwendet wie für Online-Banking. Außerdem werden gemäß der Datenschutzrichtlinie keine Daten von HP an Dritte verkauft. Allerdings nutzt HP die erfassten Daten, um Ihnen zusätzliche Services anzubieten, die für Ihr Unternehmen von Interesse sein können.

Mehr erfahren Sie in dem [Proactive Print Advisor Technical White Paper](#).

Welche Daten werden erfasst?

- Gerätedaten: Typ, Modell, Seriennummer, Firmware-Version, IP- und MAC-Adresse
- Nutzungsdaten: Seiten gedruckt/gescannt, Simplex/Duplex, Farbe/Schwarzweiß, usw.
- Protokolle: Ereigniszeitmessung, Fehler usw.

Welche Daten werden nicht erfasst?

- Inhalt von Dokumenten
- Faxnummern/Einstellungen
- Berechtigungen
- Zugriffskontrolle
- Sicherheitseinstellungen
- Personenbezogene Informationen oder andere nicht gerätespezifische Daten
- Inhalt von Anwendungen
- Informationen über Ihr Unternehmen

Was erhalte ich?

Sie erhalten umfassende monatliche Berichte und Analysen mit Empfehlungen für proaktive Problemlösung und Geräteoptimierung. In jedem Bericht enthalten:

- Flottenauslastung (zu hohe/geringe Nutzung)
- Flottennutzung (Schwarzweiß/Farbe/Drucken/Kopieren/Scannen/Fax/Simplex/Duplex/Letter/Legal/A4/A3)
- Häufigste Probleme und Ereignisse
- Modellmix
- Firmware-Status (optional)
- Auslaufen von/Care Pack/Wartungsvertrag/-status (einmalig im ersten Berichtszyklus)

Wem werden die Berichte und Empfehlungen zugesandt?

Diese werden an den von Ihnen benannten Kontakt und alle weiteren von Ihnen autorisierten Partner/Händler gesendet.

Wie oft erhalte ich einen Bericht?

Die Berichte werden einmal pro Monat oder gemäß Vereinbarung versandt.

Wer versendet die Bericht an mich?

Der proaktive Analyst sendet Ihnen die Berichte per E-Mail.

Was soll ich mit den Berichten machen?

Sie können die Berichte überprüfen und Ihre Druckerflotte anhand der darin enthaltenen Empfehlungen optimieren oder sich mit einem Account Manager/Channel Partner in Verbindung setzen und eine Prüfung durchführen.

Wie soll ich vorgehen, um die im Bericht beschriebenen Probleme zu beheben?

Nach Erhalt des Berichts mit den für Ihre Druckerflotte identifizierten Problemen können Sie sich mit dem HP Support in Verbindung setzen. Dort erhalten Sie die zur Problemlösung benötigten Informationen. Falls Sie für bestimmte Drucker über einen HP Care Pack oder eine HP Contractual Services Vereinbarung verfügen, können Sie diese Informationen kostenlos abrufen.

Wie gehe ich vor, wenn der Bericht ein Upgrade auf die aktuellste Firmware-Version empfiehlt?

HP stellt aktuelle Firmware im Bereich „HP Support Centre“ auf hp.com zum Download bereit. Um die aktuelle Firmware für Ihr Gerät herunterzuladen, führen Sie folgende Schritte durch:

1. Rufen Sie die Seite hp.com/support auf und wählen Sie Ihr Land bzw. Ihre Sprache aus.
2. Klicken Sie auf **Treiber und Downloads**
3. Geben Sie in das Feld **Nach meinem Produkt suchen** den Namen Ihres Geräts oder die Produktnummer ein und klicken Sie auf **Los**
4. Wählen Sie in den Suchergebnissen Ihr Modell aus und anschließend abhängig von Ihrem Druckermodell:
 - die **Ergebnisse für Software und Treiber** oder
 - das **Betriebssystem** oder **Unabhängiges Betriebssystem**, falls verfügbar
 - Suchen Sie nach der Überschrift **Firmware** und klicken Sie auf **Download** neben der Software, die Sie herunterladen möchten.

Bevor Sie ein Upgrade auf die aktuelle Firmware-Version durchführen, sollten Sie das entsprechende Support Center kontaktieren und klären, ob für Ihr Produkt noch eine Garantie vorliegt oder es durch einen Care Pack abgedeckt ist.

Was sind die wichtigsten Vorteile?

- Weniger Ausfallzeiten und höhere Produktivität
- Ihre IT-Manager können sich produktiveren Arbeiten widmen
- Proaktives Identifizieren von Problemen
- Niedrigere Support-Kosten
- Verbesserte Flottennutzung
- Durchsetzung von Druckrichtlinien
- Stets aktuelle Technologien

Welche Aufgaben übernehmen proaktive Analysten?

- Unterstützung für Sie bei der Software-Installation
- Geräteeerkennung
- Erstellen Ihrer Schnittstellenverbindungen
- Ihr direkter Ansprechpartner
- Erstellen eines Berichts mit Geräteberechtigungen
- Erstellen monatlicher Berichte
- Schnittstelle mit Level 2 Support

Was ist HP JetAdvantage Management Connector?

Bei HP JetAdvantage Management Connector handelt es sich um eine im Funktionsumfang eingeschränkte Variante der HP Software für den Datenaustausch zwischen einer lokalen Druckerflotte (mit Multifunktionsgeräten) und einer HP Cloud-gehosteten Anwendung für die Geräteverwaltung, früher unter der Bezeichnung HP Jetadmin Cloud Connector bekannt.

Erfahren Sie mehr in dem [Proactive Print Advisor Technical White Paper](#).

Warum wird HP JetAdvantage Management Connector benötigt?

Sie müssen eine Verbindung für den Datenaustausch zwischen Ihren Geräten und den von HP in der Cloud gehosteten Einrichtungen herstellen – HP JetAdvantage Management bietet eine solche Verbindung. Arbeiten wie die Berichterstellung und Remote-Konfiguration im Rahmen der von HP gehosteten Flottenverwaltung werden durch HP JetAdvantage Management und die HP Jetadmin Cloud Anwendung vereinfacht.

Wie hoch ist die Anzahl der durch eine Version von HP JetAdvantage Management Connector unterstützten Geräte?

HP JetAdvantage Management Connector unterstützt bis zu 2500 Geräte.

Gibt es eine erforderliche Mindestanzahl für die Abdeckung?

Für Unternehmen mit weniger als 500 Geräten und solchen mit über 500 Geräten gibt es HP Care Pack Varianten mit einer Laufzeit von 1 bis 5 Jahren. Allerdings wird eine Zahl von mindestens 100 vernetzten Druckern oder Scannern empfohlen. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem HP Vertriebskontakt.

Kann ich den HP Proactive Print Advisor für neue sowie für bereits vorhandene Geräte erwerben?

Der HP Proactive Print Advisor deckt neu gekaufte sowie bereits vorhandene Geräte gleichermaßen ab. Hier gibt es keine speziellen Einschränkungen.

Müssen alle Geräte vom gleichen Hersteller sein?

Nein, manche Kunden besitzen Geräte von HP sowie solche von Drittanbietern. Allerdings werden bei Geräten von Dritten je nach Hersteller eventuell andere Daten weitergeleitet. Weitere Informationen zu unterstützten Geräten und Herstellern erhalten Sie von Ihrem HP Vertriebskontakt.

Wie erfahre ich, wann ich den Service installieren kann?

Wenn Sie den HP Proactive Print Advisor bestellen, erhalten Sie von Ihrem Proactive Analyst eine E-Mail mit einer Installationsanleitung sowie einem Registrierungsschlüssel. Diese ermöglicht Ihnen die Installation der Remote-Verwaltungssoftware von HP in Ihrer Umgebung.

Müssen meine Geräte über eine gültige Garantie oder einen HP Care Pack verfügen?

Nein. Sie benötigen keine gültige HP Garantie oder einen erweiterten HP Servicevertrag, um den HP Proactive Print Advisor nutzen zu können. Sie erhalten auf jeden Fall Empfehlungen zur Optimierung und Verwaltung Ihrer Geräteflotte. Allerdings müssen Sie über eine gültige HP Garantie oder einen erweiterten HP Servicevertrag für Hardware verfügen, damit HP die notwendigen Maßnahmen anhand der Empfehlungen ergreifen kann.

Gibt es Einschränkungen hinsichtlich des Bestellzeitraums vom HP Proactive Print Advisor?

HP bietet einen sehr flexiblen Bestellzeitraum für Proactive Print Advisor. Sie können den HP Proactive Print Advisor über einen Care Pack mit einer festgelegten Laufzeit von 1, 3, 4 und 5 Jahren bestellen. Darüber hinaus ermöglicht HP die Bestellung vom HP Proactive Print Advisor im Rahmen eines Servicevertrags. Dabei kann ein bereits vorhandener Servicevertrag für HP Drucker ganz einfach um Proactive Print Advisor ergänzt werden.

Wer installiert diesen Service?

Sie können die Installation problemlos selbst durchführen, indem Sie den Installationshinweisen folgen und den eindeutigen Registrierungsschlüssel verwenden, die Ihnen von Ihrem Proactive Print Advisor Analyst per E-Mail zugesendet wurden.

Was wird für die Installation bzw. im Anschluss an die Installation von HP JetAdvantage Management Connector benötigt?

- Ein rund um die Uhr aktiver Server mit Windows-Betriebssystem
- Umfassende Informationen zu den Geräten, für die der Service in Anspruch genommen wird
- Wesentliche Details für die einzelnen Geräte wie: Modellnummer, IP-Adresse und Standort
- Kontaktperson in Ihrer IT-Abteilung
- Anmeldeinformationen (falls vorhanden)

An wen kann ich mich wenden, falls es bei der Installation Probleme gibt?

Sie können den Proactive Analyst kontaktieren. Senden Sie bei Problemen oder falls Sie Unterstützung benötigen eine E-Mail an proactiveservices.analyst@hp.com.

Wo finde ich weitere Informationen über Proactive Print Advisor?

Weitere Informationen finden Sie unter hp.com/go/proactiveprintadvisor.

Registrieren Sie sich für Updates unter 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.

¹ Für die Nutzung vom 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.

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Windows ist ein in den USA eingetragenes Warenzeichen 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.

