

Servicio de Asesoría de Impresión Proactiva de HP



Le ayudamos a gestionar mejor su flota de impresión y procesamiento de imágenes

Optimice y gestione eficazmente su flota de impresión con una supervisión, análisis y creación de informes proactivos, y verá cómo su empresa prospera¹.

¿Qué es el Servicio de Asesoría de Impresión Proactiva de HP?

El Servicio de Asesoría de Impresión Proactiva de HP es un servicio que le puede ayudar a aumentar la productividad y reducir los costes totales de impresión puesto que:



Detecta y supervisa automáticamente sus dispositivos de impresión e imagen



Proporciona informes para ayudarle a gestionar su entorno de impresión



Analiza los registros para hacer recomendaciones de mantenimiento que reduzcan el tiempo de inactividad de los dispositivos¹

Gracias al análisis de datos de las impresoras, nuestros expertos buscan las tendencias que pueden indicar fallos en el futuro y sugieren acciones preventivas. A continuación, se hacen recomendaciones para ayudarle a optimizar el entorno del dispositivo y reducir costes.

¿Sustituye la Asesoría de Impresión Proactiva a los Servicios Gestionados de Impresión?

La Asesoría de Impresión Proactiva no es un sustituto de los Servicios Gestionados de Impresión. No reemplaza el soporte actual suministrado por la garantía, el Care Pack o los servicios. No incorpora ningún centro de atención telefónica: los análisis se llevan a cabo de forma remota y usted recibe los informes por correo electrónico.

¿Puedo combinar la Asesoría de Impresión Proactiva con otros servicios?

La Asesoría de Impresión Proactiva es un servicio de alto valor añadido que puede adquirirse por separado o en dos posibles combinaciones con otros servicios. La primera combinación es la Asesoría de Impresión Proactiva con los Servicios Care Pack o por Contrato para determinados dispositivos, lo que incluye servicios ampliados y de más alto nivel. La segunda es la Asesoría de Impresión Proactiva con los Servicios Care Pack o por Contrato, en combinación con los Servicios Prioritarios, lo que incluye servicios de soporte premium como, por ejemplo, desde IT Pro a IT Pro Support (Acceso Prioritario) o, a nivel superior, la asignación de un Gestor de Soporte para el Cliente (Gestión Prioritaria).

¿Cómo funciona la Asesoría de Impresión Proactiva?

HP JetAdvantage Management Connector, el avanzado software de gestión remota de HP, se instala en su red para monitorizar el estado de su flota de impresión y procesamiento de imágenes. La información que recoge permite a nuestros analistas elaborar exhaustivos informes. Los analistas de HP analizan estos informes para extraer conclusiones y hacerle recomendaciones a usted. Estos informes se envían mensualmente por correo electrónico como parte del paquete estándar de Care Pack.

¿Con qué seguridad se maneja mi información?

Los datos se transmiten a través de una comunicación segura entre su entorno y los servidores de HP. Los datos cifrados se almacenan en los centros de datos seguros de HP. Se trata de los mismos protocolos que se usan en la banca online. Además, de acuerdo con su política de privacidad, HP no vende esta información a terceros, aunque puede utilizarla para recomendarle otros servicios que pueden ser de su interés.

Para saber más, lea el [Informe Técnico sobre la Asesoría de Impresión Proactiva](#).

¿Qué datos se recogen?

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

¿Qué datos no se recogen?

- Contenido de los documentos
- Números/ajustes de fax
- Permisos
- Control de acceso
- Ajustes de seguridad
- Información de identificación personal (PII) u otros datos no específicos de los dispositivos
- Contenido de la aplicación
- Información relacionada con su empresa

¿Qué es lo que recibo?

Usted recibirá exhaustivos informes y análisis mensuales con recomendaciones para resolver proactivamente las incidencias y mejorar la flota. Todos los informes incluyen:

- Utilización de la flota (Infrautilización/sobreutilización)
- Uso de la flota (Monocromo/Color/Impresión/Copia/Escaneo/Fax/Una cara/Doble cara/Carta/Legal/A4/A3)
- Noticias principales y eventos
- Combinación de modelos
- Estado del firmware (opcional)
- Información sobre la caducidad de la garantía/Care Pack/contrato de mantenimiento (se recibe una sola vez en el primer ciclo de informes)

¿A quién se envían los informes y las recomendaciones?

Se enviarán a la persona de contacto que usted designe o a cualquier otro socio o distribuidor que usted autorice.

¿Con qué frecuencia recibiré los informes?

Los informes se envían una vez al mes o según se decida de mutuo acuerdo.

¿Quién me enviará los informes?

El analista del servicio de asesoría le envía los informes a través del correo electrónico.

¿Qué tengo que hacer con los informes?

Puede leer el informe y actuar en base a sus recomendaciones para optimizar la gestión de su flota de impresión o puede ponerse en contacto con el responsable de su cuenta o socio de canal y solicitar una reunión de evaluación.

¿Qué debo hacer cuando quiero resolver las incidencias que se detallan en el informe?

Después de recibir el informe que identifica las áreas de mejora en su flota, puede ponerse en contacto con Soporte de HP, donde le proporcionarán la información necesaria para hacerles frente. Esta información es gratuita si usted dispone de un Servicio Care Pack o por Contrato para determinados dispositivos de impresión.

Si el informe me recomienda una actualización al último firmware, ¿qué tengo que hacer?

HP publica su última versión de firmware en hp.com dentro de la sección "Soporte HP". Para encontrar el último firmware disponible para su dispositivo, siga estos pasos:

1. Entre en hp.com/support y seleccione el país/idioma
2. Haga clic en **Controladores y descargas**
3. Introduzca el nombre o número de serie del producto en el campo de búsqueda **Buscar por producto** y haga clic en **Ir**
4. Seleccione su modelo de entre los resultados de la búsqueda y después, en función de su modelo de impresora:

– Vaya a los **resultados de "Controladores y software"**

– Seleccione el **sistema operativo** o seleccione **SO Independiente**, si procede

– Encuentre el título del **firmware** y haga clic en el botón de **Descargar** más próximo a la descarga que desea

Para determinar si el producto está bajo garantía o Care Pack, le recomendamos que se ponga en contacto con el centro de soporte respectivo antes de actualizar el firmware.

¿Cuáles son las ventajas principales?

- Reducir los periodos de inactividad y aumentar la productividad
- Liberar a sus responsables de IT para que se dediquen a tareas más productivas
- Detectar problemas antes de que ocurran
- Reducir los costes de soporte
- Mejorar la optimización de la flota
- Reforzar las políticas de impresión
- Estar a la vanguardia de la tecnología

¿Qué función tienen los analistas del Servicio de Asesoría de Impresión Proactiva?

- Facilitar el proceso de instalación de su software
- Detectar dispositivos
- Crear sus enlaces con la interfaz
- Ser su primer punto de contacto
- Preparar los dispositivos para recabar información
- Preparar los informes mensuales
- Facilitar la interfaz con el soporte de Nivel 2

¿Qué es HP JetAdvantage Management Connector?

HP JetAdvantage Management Connector es una pequeña aplicación de HP que facilita la comunicación entre las flotas locales de impresoras (incluyendo equipos multifunción) y una aplicación de gestión de dispositivos alojada en la nube, anteriormente denominada HP Jetadmin Cloud Connector.

Para saber más, lea el [Informe Técnico sobre la Asesoría de Impresión Proactiva](#).

¿Por qué se necesita HP JetAdvantage Management Connector?

Usted y HP necesitan un enlace de comunicación entre las flotas de los dispositivos y los recursos de HP alojados en la nube: HP JetAdvantage Management cumple esta función. Los elementos de gestión de la flota alojados de HP, como los informes y la configuración remota, se sirven tanto a través de HP JetAdvantage Management como de la aplicación en la nube HP Jetadmin.

¿A cuántos dispositivos da soporte HP JetAdvantage Management Connector?

HP JetAdvantage Management Connector puede dar servicio hasta un máximo de 2.500 dispositivos.

¿Se requiere un número mínimo de dispositivos para el servicio?

Existen opciones de Care Pack desde 1 hasta 5 años para empresas con menos de 500 dispositivos y para compañías con más de 500 dispositivos. Sin embargo, recomendamos este servicio a partir de, al menos, 100 impresoras o escáners en red. Contacte con su representante comercial para obtener más información.

¿Puedo adquirir el Servicio de Asesoría de Impresión Proactiva para máquinas nuevas y máquinas ya instaladas?

El Servicio de Asesoría de Impresión Proactiva sirve tanto para máquinas nuevas como para máquinas ya instaladas. A este respecto, no existen restricciones específicas.

Los dispositivos, ¿tienen que ser todos del mismo fabricante?

No, el servicio funciona tanto para dispositivos HP como de otros fabricantes, pero los datos obtenidos de dispositivos de otras marcas pueden variar en función del fabricante. Contacte con su representante comercial para obtener más información y para saber qué dispositivos y qué fabricantes son compatibles con el servicio.

¿Cómo sabré cuándo debo instalar el servicio?

Cuando se recibe el pedido de un Servicio de Asesoría de Impresión Proactiva, el analista responsable genera un correo electrónico con las instrucciones de la instalación y una clave de registro. Esto le permite instalar el avanzado software de gestión remota de HP en su entorno de impresión.

¿Necesitan mis dispositivos estar cubiertos por la garantía o un Care Pack de HP?

No, usted no necesita una garantía de HP ni un contrato de servicio de hardware extendido de HP para optar al Servicio de Asesoría de Impresión Proactiva. Podrá obtener igualmente recomendaciones sobre cómo optimizar y gestionar su flota. Sin embargo, debe tener una garantía válida de HP o un contrato de servicio de hardware extendido de HP para poder tomar medidas a partir de las recomendaciones formuladas a través de este servicio.

¿Existen restricciones acerca de la duración del Servicio de Asesoría de Impresión Proactiva?

HP ofrece mucha flexibilidad a la hora de contratar el Servicio de Asesoría de Impresión Proactiva. Usted puede solicitar el servicio a través de un Care Pack con una duración predefinida de 1, 3, 4 o 5 años. Además de esto, HP también le permite disfrutar de la Asesoría de Impresión Proactiva a través de un contrato de servicio, añadiéndolo a un acuerdo de servicios contractuales ya existente que cubra los dispositivos de impresión HP.

¿Quién instalará este servicio?

Usted mismo puede instalar el servicio con facilidad y rapidez siguiendo los pasos de instalación y utilizando la exclusiva clave de registro enviada por su analista del Servicio de Asesoría de Impresión Proactiva.

¿Qué se necesita durante y después de la instalación de HP JetAdvantage Management Connector?

- Un servidor con Windows que funcione las 24 horas, todos los días de la semana
- Todos los datos de los dispositivos a los que se aplica este servicio
- Los principales datos necesarios sobre cada dispositivo: el número de modelo, la dirección IP y la ubicación
- Una persona de contacto de su departamento de IT
- Credenciales del dispositivo (si existen)

¿A quién me dirijo si tengo problemas con la instalación?

Debe ponerse en contacto con el analista que le ha sido asignado. Para informar de problemas o solicitar asistencia, puede escribir a proactiveservices.analyst@hp.com.

¿Dónde puedo encontrar más información sobre el Servicio de Asesoría de Impresión Proactiva?

Visite hp.com/go/proactiveprintadvisor.

Suscríbase para recibir novedades 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.

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

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Windows 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.

