

# HP Proactive Print Advisor



## Pour une gestion optimisée de votre parc d'imagerie et d'impression

Gérez et optimisez de manière efficace votre parc grâce à un contrôle, des analyses et des rapports proactifs, et vous aiderez votre entreprise à prospérer<sup>1</sup>.

### Qu'est-ce que Proactive Print Advisor ?

Proactive Print Advisor est un service qui vous aide à accroître votre productivité commerciale et à réduire vos coûts totaux d'impression. Il :



Détecte et contrôle automatiquement vos appareils d'imagerie et d'impression



Établit des rapports qui vous aideront à mieux gérer votre environnement d'impression



Analyse les registres pour recommander la maintenance qui vous permettra de réduire les temps d'arrêt de vos appareils<sup>1</sup>

Grâce à l'analyse des données des imprimantes, nos analystes expérimentés recherchent les tendances qui pourraient entraîner des défaillances futures, et vous suggèrent des mesures préventives. Ils peuvent ensuite vous proposer des recommandations qui vous aideront à optimiser votre environnement d'appareils et à réduire vos coûts.

### Proactive Print Advisor remplace-t-il la solution Managed Print Services ?

Proactive Print Advisor n'est pas destiné à remplacer Managed Print Services. Il ne remplace en aucun cas l'assistance déjà offerte dans le cadre de la garantie, du Care Pack, ou de votre contrat. Il n'existe aucune fonctionnalité de centre d'appel ; les analyses sont effectuées à distance et les rapports vous sont envoyés par e-mail.

### Puis-je combiner Proactive Print Advisor et d'autres services ?

Proactive Print Advisor est un service premium ajouté qui peut être acheté seul ou en association avec d'autres services. Deux combinaisons sont proposées. La première combinaison est composée de Proactive Print Advisor et d'un Care Pack ou de services contractuels destiné(s) à des appareils d'impression spécifiques, et inclut des niveaux de service étendus ou améliorés au-delà de la garantie standard. La seconde combinaison est composée de Proactive Print Advisor et d'un Care Pack ou de services contractuels associé(s) à des services prioritaires, et inclut des services d'assistance premium pour professionnels comme le service d'experts à experts (accès prioritaire), et peut également être associée à un responsable d'assistance client dédié (gestion prioritaire).

### Comment Proactive Print Advisor fonctionne-t-il ?

HP JetAdvantage Management Connector, logiciel de gestion à distance extrêmement élaboré proposé par HP, est installé sur votre réseau et contrôle l'état de votre parc d'appareils d'imagerie et d'impression installés en réseau. Il recueille ensuite des données qui permettront la création de rapports détaillés par des analystes proactifs. Ceux-ci analyseront ensuite ces rapports et partageront avec vous leurs observations et recommandations. Les rapports sont envoyés chaque mois par e-mail dans le cadre du service Care Pack standard.

### À quel point mes données sont-elles sécurisées ?

Les données sont transmises depuis votre environnement vers les serveurs HP via une connexion sécurisée. Ces données cryptées sont stockées dans les centres de données sécurisés de HP. Ce sont les mêmes protocoles que ceux utilisés dans le cadre des transactions bancaires en ligne. En outre, conformément à sa politique de confidentialité, HP ne vend aucune des informations recueillies, bien que nous puissions les utiliser pour vous recommander des services supplémentaires qui pourraient vous être utiles.

Pour plus d'informations, veuillez consulter le [Livre blanc technique](#) relatif à Proactive Print Advisor.

## Quelles données sont recueillies ?

- Les informations relatives aux appareils : type, modèle, numéro de série, version du micrologiciel, et adresses IP et MAC.
- Les informations relatives à l'utilisation : pages imprimées/numérisées, impression recto/recto-verso, couleur/monochrome, etc.
- Les informations des registres : durée des événements, erreurs, etc.

## Quelles données ne sont pas recueillies ?

- Le contenu des documents.
- Le numéro/les paramètres des télécopieurs.
- Les autorisations.
- Le contrôle des accès.
- Les paramètres de sécurité.
- Les informations permettant d'identifier les utilisateurs, ou toute autre information non spécifique à l'appareil.
- Le contenu des applications.
- Les informations liées à votre entreprise.

## Que vais-je recevoir ?

Vous recevrez des analyses et rapports mensuels détaillés contenant des recommandations pour une résolution proactive des problèmes et l'optimisation de votre parc. Chacun de ces rapports comprend les éléments suivants :

- L'utilisation du parc (sur/sous-utilisation).
- L'usage du parc (monochrome/couleur/impression/numérisation/photocopie/télécopie/recto/recto-verso/format lettre/légal/A4/A3).
- Les problèmes et événements principaux.
- Une gamme de modèles.
- L'état du micrologiciel (en option).
- Le statut de la garantie/du Care Pack/du contrat de maintenance arrivant à expiration (reçu une fois lors du premier cycle de rapports).

## À qui les rapports et recommandations seront-ils envoyés ?

Ces derniers seront envoyés au contact que vous aurez désigné et à tout autre partenaire/revendeur que vous aurez autorisé.

## À quelle fréquence recevrai-je les rapports ?

Les rapports vous seront adressés une fois par mois, ou selon la fréquence choisie et agréée d'un commun accord.

## Qui sera responsable de l'envoi de ces rapports ?

Ce sont les analystes proactifs qui sont chargés de vous envoyer les rapports par e-mail.

## Que dois-je faire avec ces rapports ?

Vous pouvez les lire et mettre en place les recommandations suggérées pour optimiser ou gérer votre parc d'impression. Vous pouvez également contacter votre responsable de compte/distributeur partenaire pour organiser une réunion de bilan.

## Comment dois-je procéder si je veux résoudre les problèmes qui sont mis en lumière dans le rapport ?

Après avoir reçu le rapport dans lequel sont identifiés les problèmes présents au sein de votre parc, vous pouvez contacter l'assistance HP, qui vous fournira ensuite toutes les informations requises pour les résoudre. Ces informations peuvent être obtenues gratuitement si vous avez conclu un accord Care Pack ou un accord de services contractuels pour des appareils d'impression spécifiques.

## Si les informations présentées dans le rapport suggèrent une mise à niveau vers la dernière version du micrologiciel, comment dois-je procéder ?

HP propose les dernières versions des micrologiciels sur [hp.com](http://hp.com) dans la section « HP support centre ». Pour trouver la dernière version adaptée à votre machine, veuillez suivre les étapes suivantes :

1. Rendez-vous sur [hp.com/support](http://hp.com/support) et sélectionnez votre pays/langue.
2. Cliquez sur **Pilotes et téléchargements**.
3. Entrez le nom ou la référence de votre produit dans le champ de recherche **Rechercher par produit**, puis cliquez sur **Aller**.
4. Sélectionnez votre modèle parmi les résultats de recherche, puis en fonction de votre modèle d'imprimante :
  - Consultez les **résultats de pilotes et logiciels**, ou
  - Sélectionnez votre **système d'exploitation** ou l'option **sans système d'exploitation** si disponible.
  - Trouvez le sous-titre **Micrologiciel**, puis cliquez sur le bouton **Télécharger** situé à côté de la version que vous voulez télécharger.

*Pour déterminer si le produit est sous garantie ou pris en charge par un Care Pack, nous vous conseillons de contacter le centre d'assistance dédié avant de mettre votre version du micrologiciel à niveau.*

## Quels sont les avantages principaux ?

- Réduire les temps d'arrêt et augmenter la productivité.
- Permettre à vos responsables informatiques de se consacrer à des tâches plus productives.
- Identifier les problèmes avant qu'ils ne surviennent.
- Diminuer les coûts liés à l'assistance.
- Améliorer l'optimisation de votre parc.
- Assurer l'application des règles d'impression.
- Rester à la pointe de la technologie.

## Quel est le rôle des analystes proactifs ?

- Faciliter le processus d'installation de vos logiciels.
- Aider à la prise en main des nouveaux appareils.
- Créer vos liaisons d'interfaces.
- Être votre premier contact privilégié.
- Préparer des rapports sur l'admissibilité des appareils.
- Rédiger des rapports mensuels.
- Interface d'assistance de niveau 2.

## Qu'est-ce que HP JetAdvantage Management Connector ?

HP JetAdvantage Management Connector est une application logicielle ultra-légère proposée par HP, qui permet d'effectuer le lien entre les parcs d'imprimantes locaux (notamment les appareils multifonctions) et une application HP de gestion d'appareils hébergée dans le cloud, précédemment connue sous le nom de HP Jetadmin Cloud Connector.

Pour plus d'informations, veuillez consulter le [Livre blanc technique](#) relatif à Proactive Print Advisor.

## Pourquoi avez-vous besoin de HP JetAdvantage Management Connector ?

Vous et HP avez besoin d'établir une communication entre votre parc d'appareils et les solutions HP hébergées dans le cloud ; c'est exactement à cela que sert HP JetAdvantage Management. Les fonctionnalités de gestion de parc hébergées par HP, telles que la création de rapports ou la configuration à distance, sont facilitées à la fois par HP JetAdvantage Management et par l'application cloud HP Jetadmin.

## Combien d'appareils une solution HP JetAdvantage Management Connector prend-elle en charge ?

HP JetAdvantage Management Connector peut prendre en charge jusqu'à 2 500 appareils.

## Existe-t-il un nombre minimum d'appareils requis pour être couvert ?

Plusieurs options de Care Pack sont proposées, avec une couverture de 1 à 5 ans, pour les entreprises qui possèdent moins de 500 appareils, et pour celles qui en possèdent plus de 500, respectivement. Néanmoins, nous vous recommandons de posséder au moins 100 imprimantes ou scanners installés en réseau pour faire cette demande de service. Veuillez contacter votre représentant HP pour plus d'informations.

## Puis-je acheter Proactive Print Advisor pour des machines neuves et d'autres déjà installées ?

Proactive Print Advisor peut être acheté à la fois pour de nouvelles machines et pour celles déjà installées. Il n'existe aucune restriction spécifique sur ce point.

## Tous les appareils doivent-ils avoir été achetés auprès du même fournisseur ?

Non, les clients peuvent posséder à la fois des appareils HP et de marques autres que HP, mais les données recueillies et communiquées pour les appareils d'autres marques peuvent varier en fonction de leur fabricant. Veuillez contacter votre représentant commercial pour plus d'informations, et pour connaître la liste des appareils et fournisseurs compatibles.

## Comment saurai-je quand installer ce service ?

Lorsque la commande de Proactive Print Advisor est reçue, l'analyste proactif génère un e-mail qui contient les instructions à suivre lors de l'installation et la clé d'enregistrement. Cela vous permet d'installer le logiciel de gestion avancée à distance de HP au sein de votre environnement.

## Mes appareils doivent-ils posséder une garantie ou un Care Pack valide auprès de HP ?

Non. Vous n'avez pas besoin de posséder une garantie HP valide ou un contrat d'assistance matérielle prolongée HP pour être éligible au service Proactive Print Advisor. Vous recevrez tout de même des recommandations sur la meilleure manière de gérer et optimiser votre parc. Néanmoins, vous devez posséder une garantie HP valide ou un contrat d'assistance matérielle prolongée HP pour que HP puisse agir une fois ces recommandations proposées.

## Existe-t-il des restrictions sur la durée pendant laquelle je peux commander Proactive Print Advisor ?

HP vous propose plusieurs options variées de durée pendant laquelle vous pouvez acheter Proactive Print Advisor. Vous pouvez le commander dans le cadre d'un Care Pack avec une durée prédéfinie de 1, 3, 4, et 5 ans. Au-delà de cette durée, HP vous permet également d'acheter Proactive Print Advisor via un contrat de service en l'ajoutant à un accord de services contractuels préexistant qui prend en charge des appareils d'impression HP.

## Qui installera ce service ?

Vous pouvez rapidement installer ce service vous-même, en toute simplicité, en suivant les étapes d'installation et en utilisant la clé d'enregistrement unique, fournies par votre analyste Proactive Print Advisor.

## De quoi ai-je besoin pendant et après l'installation de HP JetAdvantage Management Connector ?

- Un serveur Windows fonctionnant 24 h sur 24 et 7 jours sur 7.
- Les détails complets sur les appareils couverts par ce service.
- Les informations clés requises pour chaque appareil, notamment son numéro de modèle, adresse IP et emplacement.
- Un point de contact au sein de votre département informatique.
- Les accréditations relatives à chaque appareil (le cas échéant).

## À qui puis-je m'adresser en cas de problème lors de l'installation ?

Vous devez contacter l'analyste proactif. Pour tout problème ou besoin d'assistance, veuillez écrire un e-mail à l'adresse [proactiveservices.analyst@hp.com](mailto:proactiveservices.analyst@hp.com).

## Où puis-je trouver plus d'informations sur Proactive Print Advisor ?

Veuillez vous rendre sur la page [hp.com/go/proactiveprintadvisor](http://hp.com/go/proactiveprintadvisor).

**Abonnez-vous pour être tenu informé**  
[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. Celui-ci 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 ou un contrat d'assistance matérielle prolongée HP valide.

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

