

Servizio HP Proactive Print Advisor



Un aiuto per una migliore gestione del tuo parco di stampa ed imaging

Per un'ottimizzazione e una gestione efficace del tuo parco di stampa ed imaging, affidati ai servizi proattivi di monitoraggio, analisi e reporting: poi rilassati e guarda crescere il tuo business.¹

Cos'è Proactive Print Advisor?

Proactive Print Advisor è un servizio che ti consente di aumentare la produttività ed abbattere i costi totali di stampa, attraverso:



Attività di rilevamento e monitoraggio automatico dei tuoi dispositivi di stampa ed imaging



Attività di report che ti aiuteranno a gestire il tuo ambiente di stampa



Attività di analisi che ti forniranno suggerimenti per la manutenzione e per la riduzione dei tempi di inattività dei dispositivi¹

Grazie all'analisi dei dati delle stampanti, gli esperti analisti HP ricercano le tendenze in grado di indicare possibili guasti futuri e suggeriscono azioni preventive al riguardo. Consigli e raccomandazioni al fine di ottimizzare l'ambiente di stampa e ridurre i costi.

Proactive Print Advisor sostituisce i Servizi di stampa gestita?

Proactive Print Advisor non è da intendersi come un sostituto dei Servizi di stampa gestita. Non sostituisce alcuna assistenza esistente, quali garanzia, servizi Care Pack o contratti. Non prevede alcuna assistenza telefonica, l'analisi avviene a livello remoto e i report vengono inviati tramite email.

Posso combinare Proactive Print Advisor con altri servizi?

Proactive Print Advisor è un servizio premium a valore aggiunto che è possibile acquistare da solo o in due combinazioni con altri servizi. La prima combinazione è costituita da Proactive Print Advisor con un servizio Care Pack o un servizio contrattuale per dispositivi di stampa specifici, che includono livelli di servizio estesi e migliorati oltre la garanzia standard. La seconda combinazione è costituita da Proactive Print Advisor con servizio Care Pack o servizi contrattuali in combinazione con i Priority Services, che includono servizi di assistenza premium di classe enterprise, ad esempio con IT Pro a IT Pro Support (Priority Access) o con ulteriori combinazioni che prevedono un incaricato all'assistenza dedicato e personale (Priority Management).

Come funziona Proactive Print Advisor?

HP JetAdvantage Management Connector, che è un software avanzato HP di gestione remota, è installato in rete e monitora lo stato di salute del tuo parco dispositivi di stampa ed imaging. Si occupa della raccolta dati per consentire agli analisti di generare report esaurienti in maniera proattiva. Tali analisti proattivi analizzano, quindi, i report fornendoti una serie di osservazioni e consigli. I report vengono inviati a cadenza mensile tramite email, come parte dell'offerta del servizio Care Pack standard.

I miei dati sono protetti e al sicuro?

I dati vengono trasmessi mediante una comunicazione sicura, i cui interlocutori sono il tuo ambiente e i server HP. I dati crittografati vengono memorizzati in data centre HP sicuri. I protocolli utilizzati sono gli stessi dei sistemi di online banking. Inoltre, in conformità con l'informativa sulla privacy, HP non vende alcuna di queste informazioni, nonostante possano essere utilizzate al fine di consigliarti servizi supplementari in grado di fornirti un ulteriore valore.

Per saperne di più, ti consigliamo di consultare [Proactive Print Advisor Technical White Paper](#).

Quali dati vengono raccolti?

- Informazioni relative al dispositivo: tipo, modello, numero di serie, versione del firmware, indirizzo IP e MAC
- Informazioni relative all'utilizzo: pagine stampate/scansionate, solo fronte/fronte-retro, a colori/monocromatiche, ecc.
- Log; tempistiche eventi, errori, ecc.

Quali dati non vengono raccolti?

- Contenuti di documenti
- Impostazioni/numeri fax
- Autorizzazioni
- Controllo degli accessi
- Impostazioni di sicurezza
- Informazioni personali identificabili (PII) o altre informazioni non specifiche del dispositivo
- Contenuti di applicazione
- Informazioni relative alla tua attività

Cosa riceverò?

Riceverai report e analisi mensili particolarmente esaurienti, contenenti consigli e raccomandazioni per la risoluzione proattiva di eventuali problematiche e per l'ottimizzazione del parco. Ogni report include quanto segue:

- Operatività del parco (Sovrautilizzo/ Sottoutilizzo)
- Utilizzo del parco (Mono/A colori/Stampa/ Copia/Scansione/Fax/Solo Fronte/ Fronte-retro/Formato Lettera/Legal/A4/A3)
- Criticità ed eventi di maggiore importanza
- Mix modelli
- Stato del firmware (opzionale)
- Garanzia in scadenza/Care Pack/contratto di manutenzione/stato (informazioni ricevute una sola volta durante il primo ciclo di attività di reporting)

Chi riceverà i report e i consigli?

Saranno ricevuti da un contatto da te designato e altri partner e rivenditori eventualmente autorizzati da te.

Con quale cadenza riceverò i report?

I report saranno inviati a cadenza mensile o in conformità a quanto reciprocamente accordato.

Chi mi invierà i report?

Un analista proattivo ti invierà i report tramite email.

Cosa dovrei fare con i report?

Puoi esaminare il report e intraprendere le azioni raccomandate al fine di ottimizzare o gestire il tuo parco di stampa; in alternativa, puoi contattare il tuo account manager o partner di canale per una revisione aziendale.

Come dovrei procedere se volessi risolvere le criticità illustrate all'interno del report?

Dopo aver ricevuto il report e identificato le criticità del tuo parco dispositivi, puoi contattare l'assistenza HP che ti fornirà le informazioni necessarie alla risoluzione di tali problematiche. Potrai accedere a tali informazioni gratuitamente se possiedi un servizio Care Pack o un accordo per i Servizi contrattuali in merito a dispositivi di stampa specifici.

Nel caso in cui le informazioni fornite nel report raccomandino un aggiornamento del firmware, come dovrei procedere?

HP pubblica gli ultimi firmware rilasciati qui su hp.com all'interno della sezione "Supporto HP". Per reperire il firmware più aggiornato per il tuo dispositivo, segui i passaggi seguenti:

1. Vai su hp.com/support e seleziona paese/lingua
2. Fai clic su **Driver e download**
3. Inserisci il nome o il numero del prodotto all'interno del campo di ricerca **Trova il mio prodotto** e fai clic su **Trova**
4. Seleziona il modello tra quelli presenti nei risultati della ricerca, quindi a seconda del modello della stampante:
 - Vai a **risultati software e driver**, o
 - Seleziona il **sistema operativo o sistema operativo indipendente** se disponibile
 - Trova il titolo del **Firmware**, quindi fai clic su **Download** accanto al download che desideri

Al fine di determinare se il prodotto sia coperto da garanzia o servizio Care Pack, ti consigliamo di contattare il centro di assistenza relativo prima di procedere all'aggiornamento del firmware.

Quali sono i vantaggi principali?

- Riduzione dei tempi di inattività e aumento della produttività
- Più tempo per il personale IT da dedicare a compiti più legati al business
- Identificazione preventiva di eventuali criticità
- Diminuzione dei costi di assistenza
- Miglioramento dell'ottimizzazione del parco
- Attuazione di policy per la stampa
- Essere sempre al corrente sugli ultimi aggiornamenti a livello tecnologico

Qual è il ruolo degli analisti proattivi?

- Facilitare il processo di installazione del software
- Rilevare i dispositivi
- Creare i link interfaccia
- Essere il tuo primo punto di contatto
- Preparare report sui diritti relativi ai dispositivi
- Generare report mensili
- Interfaccia per assistenza di 2° livello

Cos'è HP JetAdvantage Management Connector?

HP JetAdvantage Management Connector è un'applicazione software HP leggera, che si occupa della comunicazione tra il parco locale di stampanti (inclusi i dispositivi multifunzione) e un'applicazione di gestione dispositivi basata sul cloud HP, precedentemente conosciuta come HP Jetadmin Cloud Connector.

Per saperne di più, ti consigliamo di consultare [Proactive Print Advisor Technical White Paper](#).

Perché è necessario utilizzare HP JetAdvantage Management Connector?

È necessario usufruire di un percorso di comunicazione tra i parchi stampa e le strutture HP basate su cloud: HP JetAdvantage Management è la risposta a questi requisiti. Le finalità di HP per la gestione del parco, quali le attività di reporting e configurazione da remoto, sono agevolate da entrambi HP JetAdvantage Management e l'applicazione basata su cloud HP Jetadmin.

Quanti dispositivi è in grado di supportare HP JetAdvantage Management Connector?

HP JetAdvantage Management Connector supporta fino a 2.500 dispositivi.

È richiesto un numero minimo di dispositivi per usufruire della copertura?

Esistono delle opzioni Care Pack da 1 a 5 anni per aziende con meno di 500 dispositivi e aziende con più di 500 dispositivi. In ogni caso, è consigliabile avere a disposizione almeno 100 stampanti o scanner in rete. Ti consigliamo di contattare il tuo referente HP per maggiori informazioni.

Posso acquistare Proactive Print Advisor per nuove macchine base installate?

Proactive Print Advisor può essere acquistato per nuove macchine base installate. Non esistono particolari restrizioni a riguardo.

È necessario che tutti i dispositivi acquistati siano della stessa marca?

No, i clienti possono avere dispositivi sia HP che di altri produttori, tuttavia i dati presenti nei report in merito a dispositivi non HP potrebbero variare in base al produttore. Ti consigliamo di contattare il tuo referente HP per maggiori informazioni e per scoprire quali dispositivi e produttori sono supportati.

Come faccio a sapere quando installare il servizio?

Una volta ricevuto un ordine relativo a Proactive Print Advisor, gli analisti completeranno una email comprensiva di tutte le istruzioni relative all'installazione e alla chiave di registrazione. Questo ti consente di installare il software di gestione remota avanzata HP all'interno del tuo ambiente.

È necessario che i dispositivi siano coperti da una garanzia valida o un servizio Care Pack con HP?

No, non è necessario disporre di una garanzia HP valida o di un contratto di servizio hardware esteso HP per utilizzare Proactive Print Advisor. Continuerai comunque a ricevere consigli su come ottimizzare e gestire il tuo parco dispositivi. Dovrai, però, essere in possesso di una garanzia HP o di un contratto esteso per servizi di hardware in corso di validità affinché HP possa agire in base alle raccomandazioni fornite.

Esistono delle restrizioni in merito alla durata del periodo in cui posso ordinare Proactive Print Advisor?

HP offre totale flessibilità in merito alla durata del periodo durante il quale è possibile ordinare Proactive Print Advisor. Puoi ordinare Proactive Print Advisor attraverso servizi Care Pack con una durata predefinita di 1, 3, 4 e 5 anni. Oltre a ciò, HP consente l'ordinazione di Proactive Print Advisor attraverso un contratto di servizio, ovvero aggiungendolo a un accordo di servizi contrattuali esistenti che copre dispositivi di stampa HP.

Chi installerà questo servizio?

Puoi installare il servizio da solo in tutta semplicità e velocità, seguendo le istruzioni passo dopo passo e utilizzando la chiave di registrazione unica, che l'analista Proactive Print Advisor ti ha inviato.

Di cosa ho bisogno durante e dopo l'installazione di HP JetAdvantage Management Connector?

- Un qualsiasi server Windows in funzione 24 ore al giorno, 7 giorni su 7
- I dettagli completi dei dispositivi che desideri includere nel servizio
- I dettagli fondamentali necessari per ogni dispositivo che includono numero di modello, indirizzo IP e ubicazione
- Un contatto dal tuo reparto IT
- Credenziali del dispositivo (se esistono)

A chi mi rivolgerò nel caso insorgessero problemi durante l'installazione?

Dovrai contattare il tuo analista proattivo. Per problemi o richieste di assistenza, puoi scrivere a proactiveservices.analyst@hp.com.

Dove posso reperire maggiori informazioni su Proactive Print Advisor?

Puoi visitare hp.com/go/proactiveprintadvisor.

Iscriviti per ricevere gli aggiornamenti hp.com/go/getupdated

I servizi HP sono regolati dalle condizioni generali HP previste per il servizio fornito o indicate al cliente al momento dell'acquisto. Il cliente potrebbe disporre di ulteriori diritti legali a seconda delle leggi locali applicabili e tali diritti non sono in alcun modo alterati dai termini e dalle condizioni di servizio HP o dalla Garanzia limitata HP fornita con il prodotto HP.

¹ Proactive Print Advisor richiede una rete con un minimo di 100 dispositivi HP di stampa e scansione installati, preferibilmente con garanzia HP o con estensione di garanzia per assistenza hardware valide.

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Windows è un marchio registrato di Microsoft Corporation negli Stati Uniti. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e servizi HP sono espresse nelle dichiarazioni di garanzia esplicite che accompagnano i suddetti prodotti e servizi. Nessuna delle informazioni qui incluse deve essere interpretata come una garanzia aggiuntiva. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici o editoriali e omissioni qui contenuti.

