



HP Device as a Service

Analytics und Proactive Management



Vorteile des Service

- Management von Geräteflotten und Optimierung der Leistung
- Behebung möglicher Fehler, bevor diese sich zu tatsächlichen Problemen entwickeln

Servicefunktionen

- Aufschlussreiche, verlässliche Analysen und Berichte
- Auf Unternehmen zugeschnittenes Sicherheitsniveau
- Endgerätemanagement von HP Service-Experten²

Übersicht über den Service

Unabhängig davon, ob es sich um die Bereitstellung neuer Technologie oder die Aktualisierung bestehender Lösungen handelt – IT-Manager haben mehr Aufgaben, als sie bewältigen können. Mit zunehmender Beanspruchung der Mitarbeiter nehmen die Ausfallzeiten für Endbenutzer häufig zu.

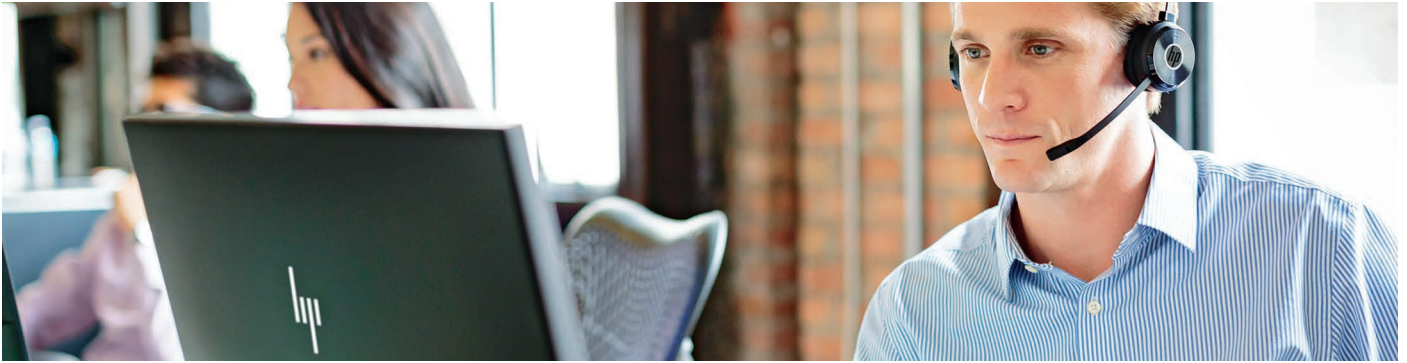
HP Device as a Service (DaaS) begegnet diesem Problem mit Analytics und Proactive Management, einem erstklassigen Serviceerlebnis, das verlässliche Analysen und Einblicke zur Geräteflotte liefert. Mit Vorhersageanalysen können Sie die Produktivität durch die Optimierung der Betriebsbereitschaft von Geräten steigern. Regelmäßige Berichte und ein konsolidiertes Dashboard helfen Ihnen dabei, den Hardware- und Softwarebestand zu verfolgen und den Gerätezustand zu überwachen.¹

Sie können den Schutz, die Überwachung und das Management Ihrer Geräte mit mehreren Betriebssystemen kompetenten HP Service-Experten überlassen, die branchenführende Technologie-Tools verwenden, um Probleme proaktiv vorherzusehen und zu beheben, bevor sie überhaupt auftreten – so werden die IT-Mitarbeiter entlastet und können sich auf dringendere Probleme konzentrieren.

Analytics und Proactive Management ist in den Tarifen HP DaaS Standard, Enhanced und Premium sowie in DaaS for Apple enthalten.

Features und Spezifikationen¹

Beschreibung	Standard-Tarif	Enhanced-Tarif	Premium-Tarif	DaaS for Apple-Tarif
FÜR DEN KUNDEN ZUGÄNGLICHE FEATURES				
Massenregistrierung von Geräten³ Umfassende Registrierung von Geräten und Benutzern; durch automatisierte Prozesse können Geräte mit dem Benutzerkonto verknüpft werden.	✓	✓	✓	✓
Bestands- und Statusüberwachung⁴ Überwachung des Geräte- und Anwendungsbestands sowie des Gerätezustands, einschließlich CPU-Auslastung, Systemabstürze und Blue-Screen-Fehler.	✓	✓	✓	✓
Dashboard mit Analysen und Berichten Detaillierter Geräte- und Softwarebestand, Systemstatus und proaktive Mitteilungen zu Ereignissen.	✓	✓	✓	✓
Sicherheitsüberwachung, Ereignisse Überwachung und Warnungen bei Geräten, die nicht den Sicherheitsstandards des Unternehmens entsprechen, einschließlich Verschlüsselung, Firewall und Antivirus.	—	✓	✓	—
Selbsthilfe für Endbenutzer Einfacher Zugriff auf Windows-Systemreparatur- und Diagnoseprogramme für häufig auftretende Probleme sowie die Möglichkeit, Remote-Unterstützung über dieselbe Schnittstelle anzufordern.	✓	✓	✓	—
VON HP SERVICE-EXPERTEN BEREITGESTELLT				
Überwachung und Verwaltung durch HP Service-Experten Ein erfahrener Service-Experte übernimmt die Überwachung und das proaktive Management.	—	✓	✓	✓
Vorhersageanalysen HP Service-Experten nutzen modernste Analyseverfahren, um Systeme zu identifizieren, bei denen das Risiko eines Ausfalls von Festplatten, Akkus oder des kompletten Systems aufgrund eines thermischen Fehlers besteht, sodass Maßnahmen ergriffen werden können, bevor ein Problem auftritt.	—	✓	✓	Nur Geräte-Hardwarebestand
Suchen, Sperren und Bereinigen von Geräten HP Service-Experten können versuchen, ein verlorenes oder gestohlenes Gerät auf einer Karte zu finden und es per Fernzugriff zu sperren oder zu bereinigen, um die Datensicherheit zu gewährleisten. ^{5,6}	—	✓	✓	✓
Einstellungen zur Sicherheitskonfiguration HP Service-Experten implementieren Einstellungen zu Sicherheitsrichtlinien und setzen diese um, sodass die Einhaltung der Richtlinien gewährleistet ist.	—	✓	✓	✓
Automatischer Teileaustausch⁷ HP informiert Sie und leitet den Austausch von Akkus oder Festplattenlaufwerken automatisch ein, damit der reibungslose Betrieb Ihrer Geräte sichergestellt ist.	—	✓	✓	—
Patch-Management für Windows-Betriebssysteme HP Service-Experten können Windows Update-Einstellungen auf PC-Geräten konfigurieren.	—	✓	✓	—
Einstellungen zur Geräteverschlüsselung HP Service-Experten können Verschlüsselungsrichtlinien auf verwalteten Geräten durchsetzen. ⁸	—	✓	✓	✓
Anwendungsbereitstellung HP Service-Experten stellen kuratierte Kataloge von Anwendungen auf verwalteten Geräten bereit.	—	—	✓	✓
Datenschutz unter Windows HP Service-Experten setzen Verschlüsselungsrichtlinien für vertrauliche Unternehmensdokumente auf Clientgeräten durch.	—	—	✓	—
Windows-Kennwortwiederherstellung HP Service-Experten setzen ein vergessenes Kennwort für ein lokales Benutzerkonto auf Windows-Notebooks, -PCs und -Tablets zurück.	—	—	✓	—
Whitelisting und Blacklisting für Anwendungen HP Service-Experten implementieren Richtlinien, um zu kontrollieren, welche Anwendungen auf verwalteten Geräten aktiviert sind.	—	—	✓	✓
Remote-Support HP Service-Experten können remote eine Verbindung zu Windows-Geräten herstellen und übernehmen die Fehlerbehebung für Sie.	—	✓	✓	—
WLAN-Bereitstellung HP Service-Experten gewähren und widerrufen den Zugriff auf ein Wireless-Netzwerk für verwaltete Geräte, ohne die Zugangsdaten für die Benutzer offenzulegen.	—	—	✓	✓



Spezifikationen für die Leistungserbringung

- HP Service-Experten sind in den folgenden Regionen verfügbar:
 - **USA:** Montags bis freitags (außer an bei HP arbeitsfreien Tagen) von 6:00-18:00 Uhr (MT)
 - **Europa, Naher Osten, Afrika:** Montags bis freitags (außer an bei HP arbeitsfreien Tagen) von 08:00-18:00 Uhr (MEZ)
 - **Asien-Pazifik, Japan:** Englisch und Chinesisch werden rund um die Uhr unterstützt; Japanisch wird von 08:00-20:00 Uhr (China Standard Time) an 7 Tagen pro Woche (außer an bei HP arbeitsfreien Tagen) unterstützt.
- Auf den über HP DaaS verwalteten Geräten wird ein Softwareagent installiert, über den Asset- und Ereignisinformationen zum Gerät gesammelt werden. Vertrauliche Benutzerdaten wie Anmeldedaten, Dateien, Inhalte und persönliche Daten werden nicht erfasst. Die gesammelten Daten werden in einem sicheren Repository in der Cloud abgelegt.⁹
- Die HP Service-Experten bieten proaktiven Support, um mögliche Fehler zu beheben, bevor sich diese zu tatsächlichen Problemen entwickeln, sowie technischen Support per E-Mail.
- Auf Wunsch können HP Service-Experten verwaltete Benutzer, Geräte und Anwendungen hinzufügen oder entfernen, Berichte erstellen und versuchen, Daten von verloren gegangenen oder gestohlenen Geräten remote zu lokalisieren oder zu löschen.

Mitwirkungspflicht des Kunden

- Einrichten eines HP DaaS-Kontos zusammen mit einem HP Vertriebsbeauftragten oder DaaS-Fachhändler
- Installieren der Analytics und Proactive Management-Software auf Ihren verwalteten DaaS-Geräten
- Anfordern des Hinzufügens oder Entfernens von verwalteten Geräten und Benutzern
- Anfordern des Implementierens oder Entfernens von Geschäftsanwendungen
- Überprüfen von Hardware, Software und anderen Berichten sowie Zusammenarbeit mit HP Service-Experten, um bei Bedarf Maßnahmen zu ergreifen
- Durchführen grundlegender Maßnahmen zur Fehlerbehebung und Sichtung für gängige Probleme beim Endbenutzer-Support, bevor dieser sich an den HP Support wendet
- Anfordern der Lokalisierung von Geräten oder der Löschung von Daten auf Geräten, die als nicht auffindbar oder gestohlen gemeldet werden^{2,3}
- Unterstützen bei der Einhaltung aller Software-Lizenzvereinbarungen
- Fristgerechtes Verlängern, Ändern oder Beenden des HP DaaS-Kontos

Serviceeinschränkungen

- Analytics und Proactive Management beinhaltet keinerlei Support für den Schutz gegen versehentliche Schäden oder Service Level Agreements (SLA) für den Service vor Ort; diese können jedoch separat erworben und in die HP DaaS-Lösung aufgenommen werden.



Abdeckung

Analytics und Proactive Management ermöglicht ein einfaches Management mehrerer Gerätetypen und Betriebssysteme, z. B.:

- Apple®-Computer mit OS X® oder höher und iPad® und iPhone® mit iOS 10 oder höher
- PCs, einschließlich Desktops und Notebooks, mit Windows 7 Service Pack 1 (SP1), Windows 8.1 oder Windows 10
- Tablets mit Android™ 4.4 oder höher, Windows 8.1 oder Windows 10 Mobile
- Smartphones mit Android™ 4.4 oder höher oder Windows 10 Mobile

Bedingungen

Lesen Sie die [Bedingungen](#) zum HP DaaS, Analytics und Proactive Management Care Pack.

Dieser Service kann auch im Rahmen eines Vertrags für eine angepasste HP DaaS-Lösung bestellt werden. Im Service-Level-Agreement, das über den zuständigen HP DaaS-Fachhändler oder HP Vertriebsbeauftragten bereitgestellt wird, sind die Bedingungen des Vertrags aufgeführt.

Weitere Informationen

Weitere Informationen erhalten Sie über den lokalen HP DaaS-Fachhändler oder HP Vertriebsbeauftragten oder auf folgender Website: hp.com/go/DaaS.

Melden Sie sich noch heute an.
hp.com/go/getupdated



An Kollegen weiterleiten

1. HP DaaS-Tarife und/oder enthaltene Komponenten können je nach Region oder autorisiertem HP DaaS-Service-Partner variieren. Bitte wenden Sie sich an Ihren lokalen HP Ansprechpartner oder autorisierten DaaS-Partner, um weitere Informationen zu Ihrem Standort zu erhalten. Für HP Services gelten die anwendbaren allgemeinen Geschäftsbedingungen für HP Services, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder mitgeteilt werden. Der Kunde kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen, diese Ansprüche bleiben durch die HP Geschäftsbedingungen des Service oder die HP Herstellergarantie des HP Produkts unberührt. 2. HP Managed Service für ein einheitliches Gerätemanagement ist nur bei den HP DaaS-Tarifen Enhanced oder Premium verfügbar. 3. Unterstützt Apple Computer mit OS X oder höher; iPad und iPhone mit iOS 10 oder höher; Windows-PCs mit Windows 7 Service Pack 1, Windows 8.1 oder höher; Tablets mit Android 4.4 oder höher; Windows 8.1 oder Windows 10 Mobile; und Smartphones mit Android 4.4 oder höher oder Windows 10 Mobile. Die OTA-Registrierung (Over-The-Air) von Geräten ist nur für iOS-Geräte möglich, die im DEP-Programm registriert wurden. 4. Die Überwachung des Gerätezustands ist auf Geräten mit Windows 10 Mobile nicht verfügbar. 5. Sicherheitsrichtlinien und deren Umsetzung sowie Such-, Sperr- und Bereinigungsfunktionen werden nur für den Enhanced- oder Premium-Tarif von HP DaaS angeboten. 6. Die Funktion zum Suchen, Sperren und Bereinigen per Remote-Zugriff setzt voraus, dass das Gerät eingeschaltet ist und über einen Internetzugang verfügt. 7. Der automatische Teileaustausch wird nur für Geräte angeboten, die von HP gefertigt wurden. 8. Apple-Geräte werden automatisch über das Betriebssystem verschlüsselt. 9. Die Daten werden bei der Übertragung vom Geräteclient an den Web-Server über SSL geschützt. Auf die Daten kann nur über den HP DaaS Web-Server zugegriffen werden.

© Copyright 2018 HP Development Company, L.P. Die enthaltenen Informationen können sich jederzeit ohne vorherige Ankündigung ändern. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt oder Service gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Die hier enthaltenen Informationen stellen keine zusätzliche Garantie dar. HP haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen. Apple, iPad, iPhone und OS X sind in den USA und in anderen Ländern Marken von Apple Inc. Android ist eine Marke von Google Inc. Microsoft und Windows sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

