

HP Proactive Insights



Avantages des services

- Équiper les employés de la bonne technologie
- Surveiller, corriger et automatiser votre parc multifournisseur à systèmes d'exploitation multiples¹
- Obtenir des informations et des recommandations pour optimiser les performances du parc d'appareils
- Mettre l'accent sur l'expérience informatique de l'employé au travail

Caractéristiques des services

- Notifications proactives d'incidents pour faciliter la gestion de votre parc d'appareils
- Informations et rapports prédictifs pour maximiser le temps de fonctionnement
- Identification des problèmes avant qu'ils ne surviennent

Présentation des services

HP Proactive Insights fournit des informations basées sur le cloud et l'intelligence artificielle relatives aux matériels et logiciels du parc multifournisseur, extraites par la plateforme analytique HP TechPulse^{2,3}.

Cette solution aide le service informatique à mesurer, suivre et optimiser l'environnement informatique du lieu de travail en utilisant la télémétrie, l'automatisation et les informations provenant des utilisateurs finaux.

HP Proactive Insights fournit des analyses exploitables par le biais de notifications d'incidents proactives, de rapports et de recommandations pour réduire les coûts et la complexité de l'informatique.

Grâce à HP Proactive Insights, vous pourrez surveiller, identifier et atténuer les problèmes liés aux appareils ou aux applications avant qu'ils n'affectent les utilisateurs ou l'organisation - en veillant à ce que les employés disposent de la technologie optimale pour leur travail grâce à des informations sur le matériel et les logiciels des parcs d'appareils multifournisseurs et à systèmes d'exploitation multiples¹.

Caractéristiques et spécifications

Description		
Fourni par HP TechPulse (géré par HP ou le partenaire ⁴)		
Analyses	Analyse prédictive ⁵ multifournisseur à plusieurs systèmes d'exploitation ¹	Des analyses perspicaces quel que soit le fabricant (Windows, Android, Mac, Chromebook et iOS) pour identifier les systèmes à risque de défaillance thermique du disque, de la batterie ou du système complet, afin de prendre des mesures avant qu'un problème ne survienne.
	Tableau de bord, incidents et rapports ⁶	Les tableaux de bord aident les clients à suivre les indicateurs de performance importants en générant des rapports de synthèse qui fournissent des analyses perspicaces sur la planification et l'optimisation des coûts, ainsi que sur les capacités de gestion des services. HP Proactive Insights utilise le logiciel HP TechPulse pour collecter et surveiller les données relatives aux appareils, comme l'inventaire, l'état du matériel et des applications, ainsi que les statistiques clés des appareils de vente au détail. Le portail Web HP TechPulse est la plaque tournante centrale permettant aux responsables des appareils informatiques des clients de visualiser toutes les analyses et tous les rapports détaillés sur les appareils inscrits et les tableaux de bord au niveau de l'entreprise.
Accessibilité	Rôles et autorisations personnalisés	Création de rôles personnalisés au sein du portail. Des tâches et des autorisations spécifiques peuvent être définies sur la base des rôles par défaut.
	Prise en charge des vues mutualisées pour les partenaires	Permet à HP ou aux partenaires autorisés qui ont plusieurs clients d'utiliser une seule connexion pour accéder au portail afin de visualiser les incidents ou d'exécuter des rapports pour différents clients.
Suivi des ressources	Mise à jour automatique de la date d'expiration	Affichage de la date d'expiration de la mise à jour automatique au niveau de l'appareil et du parc pour les appareils Chrome OS
	Regroupements d'appareils	Configuration, regroupement et visualisation possibles des appareils en fonction d'un modèle d'emplacement hiérarchique
	Afficher l'emplacement de l'appareil	L'emplacement approximatif où l'appareil a été vu en dernier est indiqué sur une carte lorsque la politique est activée.
Déploiement	Inscription automatique ⁷	HP ou les partenaires agréés peuvent mettre en place des dispositifs pour une inscription automatique dans un compte HP Proactive Insights en téléchargeant le numéro de série des appareils dans le portail. L'agent TechPulse doit être installé sur ces appareils, qui s'inscriront automatiquement lors de leur première connexion au service.
	Déploiement en masse	Les clients peuvent permettre un déploiement à grande échelle du logiciel HP TechPulse en utilisant leur outil de déploiement d'applications.
Expérience des employés	Campagnes d'enquête sur l'expérience des employés	Lancement de campagnes d'enquête pour mesurer et suivre la satisfaction des employés vis-à-vis de leurs ressources informatiques
Surveillance de l'état des matériels et des logiciels	Remplacement automatique des pièces défectueuses	HP enverra des pièces de rechange pour les appareils fabriqués par HP qui sont couverts sur le site du client, conformément à la garantie de l'appareil. Les batteries faisant l'objet du programme de rappel de batteries HP seront également expédiées automatiquement.
	Surveillance de l'état de la batterie HP ⁸	Optimisation de l'état, de la longévité et des performances de la batterie. HP Battery Health Manager est intégré et prêt à l'emploi sur les appareils HP pris en charge.
	Surveillance des incidents	Détection et suivi des problèmes de batterie, de disque dur et de système d'exploitation par priorité, type, détails, commentaires et recommandations dans le portail HP TechPulse.
	Inventaire et surveillance de l'état ^{9,10}	Inventaire des appareils et des applications et contrôle d'intégrité des appareils et du système d'exploitation
	Supervision de la conformité de la sécurité	Alertes permettant d'identifier les appareils qui ne sont pas conformes aux politiques de cryptage, de pare-feu et d'antivirus
Dépannage	Accès facile aux outils d'autoassistance de Windows	Accès facile aux outils de diagnostic, qui permet aux utilisateurs de dépanner les problèmes courants au lieu de faire appel au service d'assistance interne du client.
Réalisé par des experts HP		
Service de conseil	Rapports sur les perspectives commerciales ¹¹	HP fournit proactivement des informations et des recommandations pour optimiser les performances du parc d'appareils.

Modalités du service

HP Proactive Insights est une solution autogérée par le client. Le client utilisera les informations de la plateforme analytique HP TechPulse pour piloter et gérer de manière optimale les performances des appareils.

Avec HP Proactive Insights, le logiciel HP TechPulse est installé les appareils inscrits pour collecter leur télémétrie. Un logiciel supplémentaire sera installé sur les appareils de vente au détail pour en collecter les informations système. Les données sensibles des utilisateurs (informations d'identification, fichiers, contenu et données personnelles) ne sont pas capturées. Les données collectées sont stockées dans un référentiel en cloud sécurisé¹².

Pour obtenir de l'aide sur des questions liées au service, veuillez vous reporter à la section Rôles et responsabilités.

Couverture et disponibilité de l'expert HP :

- **Amérique du Nord** : support technique en anglais disponible du lundi au vendredi (sauf jours fériés HP) de 6 h à 18 h, heure des Rocheuses.
- **Amérique latine** : support technique en anglais et en espagnol disponible du lundi au vendredi (sauf jours fériés HP) de 7 h à 18 h, heure GMT -5.
- **Europe/Moyen-Orient, Afrique** : support technique en anglais, français et allemand disponible du lundi au vendredi (sauf jours fériés HP) de 8 h à 18 h, heure d'Europe Centrale/CET.
- **Asie, Pacifique, Japon** : support technique en anglais disponible 24 heures sur 24. support technique en japonais disponible 7 jours sur 7 (sauf jours fériés HP), de 9 h à 21 h, heure standard du Japon.

Rôles/Responsabilités

Rôle ou responsabilité	Description	Administrateur informatique du client	Responsable du programme d'intégration de HP	Expert HP
Intégration	Fournir les coordonnées de l'administrateur informatique du client et autoriser les partenaires certifiés à accéder à ce compte ou à le gérer (le cas échéant)	✓		
	Fournir un accès au portail		✓	✓
	Installer les logiciels requis sur les appareils sélectionnés	✓		
	Confirmer l'accès au compte, examiner le tableau de bord, les incidents et les rapports dans le portail	✓		
	Évaluer le réseau pour vérifier le pare-feu et l'accès au proxy Tester les mises à jour de Windows 10, y compris l'adhésion des utilisateurs	✓		
	Rassembler et consolider les informations requises sur l'environnement et les besoins spécifiques du client, afin d'inscrire ses appareils avec précision		✓	
	Créer un compte pour le client, communiquer les progrès accomplis et mener à bien le processus d'intégration		✓	
	Joindre les clés de licence et s'occuper des commandes complémentaires		✓	
	Réduire le temps de déploiement et vérifier la réussite de la mise en œuvre		✓	
Services de conseil¹¹	Fournir des services de conseil avec des informations prédictives liées à l'amélioration des résultats commerciaux			✓
Support	Suivre les articles en ligne basés sur les connaissances pour obtenir du soutien ¹³	✓		
	Assister le client et fournir des réponses aux questions relatives au service			✓
Gestion de compte	Ajouter/supprimer des utilisateurs/appareils du portail HP TechPulse	✓	✓	✓
	Renouveler le compte administrateur du portail HP TechPulse	✓	✓	
	Annuler le compte administrateur du portail HP TechPulse		✓	

Les clients et les partenaires peuvent effectuer les tâches suivantes :

- Résoudre les problèmes les plus courants des utilisateurs avant de faire appel au support HP
- Vérifier les rapports sur le matériel, les logiciels et autres, et répondre aux problèmes d'intégrité des appareils signalés dans la plateforme d'analyse HP TechPulse

Configuration système requise

Voir HP TechPulse : [configuration système requise](#).

Conditions générales

Voir les [conditions générales](#) de HP TechPulse.

Ce service peut être commandé dans le cadre d'un contrat de solution personnalisée HP. Si ce service est commandé dans le cadre d'un service HP Care Pack, les [conditions générales](#) s'appliquent également. L'accord de niveau de service conclu avec votre revendeur HP ou votre représentant HP est livré avec ses propres conditions générales. HP Proactive Insights ne peut être revendu ou transmis à une autre entreprise.

Pour plus d'informations

Pour en savoir plus, contactez votre partenaire HP ou votre représentant, ou visitez notre site Web : hp.com/manageability-services.

Abonnez-vous à notre liste de diffusion
hp.com/go/getupdated



Partagez ce document



636

¹ Pour plus de détails sur les systèmes d'exploitation pris en charge, veuillez consulter www.hpdaas.com/requirements

² HP Proactive Insights et/ou les composants inclus peuvent varier selon la zone géographique, le système d'exploitation ou le partenaire de service agréé HP. Pour plus de détails sur les spécificités de votre zone géographique, contactez votre représentant HP local ou un partenaire agréé. Les services HP sont régis par les conditions générales HP applicables au service considéré ou indiquées au client au moment de l'achat. La législation locale en vigueur peut octroyer des droits supplémentaires au client. Ces droits ne sont en aucune façon affectés par les conditions générales de HP ni par la garantie limitée HP fournie avec le produit HP.

³ HP TechPulse est une plateforme de télémétrie et d'analyse qui fournit des données critiques sur les appareils et les applications. HP TechPulse respecte les règles strictes de confidentialité du Règlement général sur la protection des données et est certifié ISO 27001 pour la sécurité des informations. Un accès à Internet avec connexion au portail HP Tech Pulse est nécessaire. Pour plus de détails sur l'environnement minimum requis, rendez-vous sur <http://www.hpdaas.com/requirements>.

⁴ Partenaires HP autorisés uniquement.

⁵ Les analyses des appareils iOS ne sont pas incluses dans HP Proactive Insights. Le client doit acheter le service HP Proactive Endpoint Management. Pour plus de détails, consultez [HP.com/manageability-services](http://hp.com/manageability-services).

⁶ La disponibilité des rapports varie en fonction du type d'appareil et des systèmes d'exploitation Consultez le document [HP TechPulse Reporting Guide](#) pour plus de détails.

⁷ Pour les appareils HP 2018 ou plus récents uniquement. Windows 10 version 1809 ou supérieure.

⁸ Pour connaître les plateformes HP prises en charge, la configuration minimale du BIOS nécessaire et l'accès à ce paramètre, veuillez consulter la page <https://support.hp.com/us-en/document/c06465959>.

⁹ Le contrôle de l'état de fonctionnement des appareils n'est pas disponible pour les appareils sous Windows 10 Mobile.

¹⁰ Les rapports relatifs à l'état des appareils iOS sont limités à l'espace disque restant.

¹¹ Les clients bénéficieront d'une fonctionnalité de support supplémentaire sous la forme de rapports d'informations commerciales à partir de 250 appareils inscrits sur leur compte. La fréquence et le mode de livraison des rapports sur les perspectives commerciales peuvent varier selon le client. La production de rapports sur les perspectives commerciales commencera au second semestre 2021.

¹² La transmission des données entre l'équipement du client et le serveur Web est protégé par le protocole SSL. Les données sont accessibles uniquement via le serveur Web HP.

¹³ Pour une assistance supplémentaire en dehors des articles sur la connaissance, veuillez vous adresser à votre expert HP local ou à votre partenaire HP agréé.

Les temps de réponse et les niveaux de service HP Care Packs peuvent varier en fonction du pays. Le service prend effet à la date d'achat du matériel. Certaines conditions et restrictions s'appliquent. Pour plus de détails, consultez le site www.hp.com/go/cpc. Les services HP sont régis par les conditions générales HP applicables au service ou indiquées au client au moment de l'achat. La législation locale en vigueur peut octroyer des droits supplémentaires au client. Ces droits ne sont en aucune façon affectés par les conditions générales de HP ni par la garantie limitée HP fournie avec le produit HP.

© Copyright 2021 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services HP sont énoncées dans les déclarations de garantie expresse fournies avec ces produits et services. Aucune information du présent document ne saurait être considérée comme constituant une garantie complémentaire. HP décline toute responsabilité quant aux éventuelles erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles qui pourraient être constatées dans le présent document. Apple, iPad, iPhone et OS X sont des marques déposées d'Apple Inc. aux États-Unis et dans d'autres pays. Android est une marque commerciale de Google Inc. Microsoft et Windows sont des marques déposées de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

