



HP Proactive Insights



Korzyści

- Odpowiednia technologia w rękach pracowników
- Monitorowanie i usuwanie problemów oraz automatyzacja rozwiązań od wielu dostawców i w wielu systemach operacyjnych¹
- Wiedza biznesowa i zalecenia na potrzeby optymalizacji wydajności floty urządzeń
- Zwiększenie komfortu pracowników w miejscu pracy

Najważniejsze cechy usługi

- Proaktywne powiadomienia o zdarzeniach ułatwiających zarządzanie flotą urządzeń
- Predykcyjne spostrzeżenia i raporty maksymalizujące czas pracy bez przestoju
- Wykrywanie problemów przed ich wystąpieniem

Opis usługi

HP Proactive Insights udostępnia informacje dotyczące oprogramowania i sprzętu od wielu dostawców, uzyskane z wykorzystaniem chmury i sztucznej inteligencji oraz dostarczane przez platformę analityczną HP TechPulse.^{2,3}

Nasze rozwiązanie pomaga specjalistom ds. IT dokonywać pomiarów oraz śledzić i optymalizować środowisko komputerowe w miejscu pracy za pomocą telemetrii, automatyzacji i wyników kampanii dla użytkowników końcowych.

Rozwiązanie HP Proactive Insights pozwala zmniejszyć koszty i złożoność systemów informatycznych. Dostarcza przydatne informacje poprzez proaktywne powiadomienia o incydentach, raporty i zalecenia dotyczące działań naprawczych.

HP Proactive Insights pozwala monitorować, wykrywać i usuwać problemy z urządzeniami i aplikacjami, zanim wpłyną one na użytkowników lub organizację. Jednocześnie zapewnia pracownikom optymalną technologię do pracy, dzięki wglądowi w sprzęt i oprogramowanie floty złożonej z urządzeń wielu producentów i wielu systemów operacyjnych.¹

Funkcjonalności i dane techniczne

Opis		
Usługi świadczone za pośrednictwem HP TechPulse (zarządzane przez HP lub Partnera ⁴)		
Analityka	Analiza predykcyjna ⁵ środowiska złożonego z urządzeń wielu producentów i z wielu systemów operacyjnych ¹	Szczegółowa analiza danych – niezależnie od producenta (Windows, Android, Mac, Chromebook i iOS) – w celu wykrywania systemów zagrożonych awarią dysku, baterii lub całego systemu pozwala podjąć działania jeszcze przed wystąpieniem problemu.
	Panel kontrolny, incydenty i raporty ⁶	<p>Panele kontrolne pomagają klientom śledzić ważne wskaźniki wydajności poprzez generowanie raportów podsumowujących, które dostarczają szczegółowych danych na potrzeby planowania i optymalizacji kosztów oraz możliwość zarządzania usługami.</p> <p>HP Proactive Insights wykorzystuje oprogramowanie HP TechPulse do gromadzenia i monitorowania danych o urządzeniach, takich jak inwentaryka, stan sprzętu i aplikacji oraz kluczowe statystyki dotyczące detalicznych urządzeń peryferyjnych.</p> <p>Portal internetowy HP TechPulse to centralny punkt dostępu dla menedżerów zarządzających urządzeniami IT po stronie klienta, który pozwala na przeglądanie wszystkich szczegółowych analiz i raportów dotyczących zarejestrowanych urządzeń oraz dostęp do paneli kontrolnych na poziomie całego przedsiębiorstwa.</p>
Ułatwienia dostępu	Niestandardowe role i uprawnienia	Portal pozwala na tworzenie niestandardowych ról. Na podstawie domyślnych ról można skonfigurować określone zadania i uprawnienia.
	Obsługa widoków obejmujących wielu klientów na potrzeby partnerów	Pozwala HP lub autoryzowanym partnerom, którzy mają wielu klientów, na korzystanie z pojedynczego logowania w celu uzyskania dostępu do portalu, aby przeglądać incydenty lub uruchamiać raporty na potrzeby różnych klientów.
Śledzenie zasobów	Data wygaśnięcia automatycznej aktualizacji	Wyświetla datę wygaśnięcia automatycznej aktualizacji (AUE) w widoku na poziomie urządzenia i floty urządzeń z systemem operacyjnym Chrome OS.
	Grupowanie urządzeń	Umożliwia konfigurowanie, grupowanie i przeglądanie urządzeń w oparciu o hierarchiczny model lokalizacji.
	Wyświetlanie lokalizacji urządzeń	Po włączeniu tej reguły na mapie pokazywana jest przybliżona, ostatnio widziana lokalizacja urządzenia.
Wdrażanie	Automatyczne wdrażanie ⁷	HP lub autoryzowani partnerzy mogą zgłaszać urządzenia do automatycznej rejestracji na koncie HP Proactive Insights poprzez przesyłanie numerów seryjnych urządzeń do portalu. Urządzenia, na których musi być zainstalowany agent TechPulse, będą automatycznie dokonywać rejestracji podczas pierwszego połączenia z usługą.
	Wdrażanie masowe	Klienci mogą wdrażać oprogramowanie HP TechPulse na dużą skalę za pomocą swojego narzędzia do wdrażania aplikacji.
Zadowolenie wz użytkownika przez pracowników	Kampanie badania zadowolenia z użytkownika przez pracowników	Przeprowadzanie kampanii ankietowych pozwala na pomiar i śledzenie zadowolenia pracowników z ich zasobów informatycznych.
Monitorowanie stanu sprzętu i oprogramowania	Automatyczna wymiana części	HP będzie wysyłać części zamienne do objętych gwarancją urządzeń wyprodukowanych przez HP do siedziby klienta zgodnie z gwarancją, jaką objęte jest urządzenie. Baterie objęte programem HP Battery Recall również będą wysyłane automatycznie.
	Monitorowanie stanu baterii HP ⁸	Optymalizacja stanu, trwałości i wydajności baterii – HP Battery Health Manager jest domyślnie włączony na wszystkich obsługiwanych urządzeniach HP.
	Monitorowanie incydentów	Wykrywanie i śledzenie problemów z akumulatorem, dyskiem twardym i systemem operacyjnym poprzez zarządzanie incydentami według priorytetu, typu, szczegółów, uwag i zaleceń w portalu HP TechPulse.
	Inwentaryzacja i monitorowanie stanu ^{9,10}	Rozwiązanie pozwala na inwentaryzację urządzeń i aplikacji oraz monitorowanie stanu urządzeń i systemów operacyjnych.
Rozwiązywanie problemów	Monitorowanie zgodności zabezpieczeń z przepisami	Alerty ułatwiają wykrywanie urządzeń, które nie spełniają zasad szyfrowania, zapory sieciowej i ochrony antywirusowej.
	Łatwy dostęp do narzędzi samopomocy w systemie Windows	Zapewnia łatwy dostęp do narzędzi diagnostycznych, co umożliwia użytkownikom końcowym rozwiązywanie i usuwanie typowych problemów bez potrzeby przekazywania ich do wewnętrznego działu pomocy technicznej klienta.
Świadczone przez ekspertów serwisowych HP		
Usługi doradcze	Raportowanie wiedzy biznesowej ¹¹	HP w sposób proaktywny dostarcza wiedzę biznesową i zalecenia w celu optymalizacji wydajności floty urządzeń.

Realizacja usługi

HP Proactive Insights jest rozwiązaniem zarządzanym samodzielnie przez klienta. Klient będzie wykorzystywał informacje dostarczone przez platformę analityczną HP TechPulse, aby optymalnie sterować i zarządzać wydajnością urządzeń.

Dzięki HP Proactive Insights zarejestrowane urządzenia będą mieć zainstalowane oprogramowanie HP TechPulse do gromadzenia danych telemetrycznych. Na systemach z rynku detalicznego zostanie zainstalowane dodatkowe oprogramowanie, które będzie gromadzić informacje związane z urządzeniami peryferyjnymi. Wrażliwe dane użytkowników, w tym dane uwierzytelniające, pliki, treści i dane osobowe, nie będą gromadzone. Zebrane dane będą przechowywane w bezpiecznym repozytorium w chmurze¹².

Aby uzyskać pomoc w kwestiach związanych z usługami, proszę zapoznać się z rozdziałem „Role i obowiązki”.

Zasięg i dostępność obsługi eksperta ds. usług HP:

- **Ameryka Północna:** wsparcie w języku angielskim jest dostępne od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem świąt obowiązujących w HP) od 6:00 do 18:00 czasu MT.
- **Ameryka Łacińska:** wsparcie w języku angielskim i hiszpańskim jest dostępne od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem świąt obowiązujących w HP) w godzinach od 7:00 do 18:00 czasu GMT - 5.
- **Europa, Bliski Wschód i Afryka:** wsparcie w języku angielskim, francuskim i niemieckim jest dostępne od poniedziałku do piątku (z wyłączeniem świąt obowiązujących w HP) od 8:00 do 18:00 czasu CET.
- **Daleki Wschód i Japonia:** wsparcie w języku angielskim jest dostępne przez 24 godziny na dobę; wsparcie w języku japońskim jest dostępne w godzinach od 9:00 do 21:00 czasu japońskiego przez 7 dni w tygodniu (z wyjątkiem świąt obowiązujących w HP).

Role i obowiązki

Rola lub obowiązek	Opis	Administrator IT klienta	Menedżer programu HP ds. Wdrożenia	Ekspert HP ds. usług
Wdrożenie	Dostarczenie danych kontaktowych Administratora IT Klienta i upoważnienie certyfikowanych partnerów do dostępu do konta lub zarządzania nim (jeśli dotyczy)	✓		
	Zapewnienie dostępu do portalu		✓	✓
	Instalacja wymaganego oprogramowania na wybranych urządzeniach	✓		
	Potwierdzenie dostępu do konta, przegląd panelu kontrolnego, incydentów i raportów w portalu	✓		
	Przeprowadzenie oceny sieci w celu sprawdzenia dostępu do zapory i serwera proxy, przetestowanie aktualizacji systemu Windows 10, w tym akceptacja użytkowników	✓		
	Zgromadzenie i konsolidacja wymaganych informacji o środowisku klienta oraz jego specyficznych potrzebach, w celu prawidłowego wdrożenia urządzeń		✓	
	Utworzenie konta dla klienta, informowanie o postępach i ukończenie procesu wdrażania		✓	
	Dołączenie kluczy licencyjnych i obsługa zamówień na elementy dodatkowe		✓	
	Skrócenie czasu wdrożenia i weryfikacja pomyślnego wdrożenia		✓	
Usługi doradcze¹¹	Świadczenie usług doradczych obejmujących udostępnianie informacji predykcyjnych dotyczących osiągnięcia lepszych wyników biznesowych			✓
Pomoc techniczna	Śledzenie artykułów online zawierających odpowiednią wiedzę, w celu uzyskania pomocy technicznej	✓		
	Pomoc klientom i udzielanie odpowiedzi na pytania związane z obsługą			✓
Zarządzanie kontami	Dodawanie/usuwanie użytkowników/urządzeń w portalu HP TechPulse	✓	✓	✓
	Odnowienie konta administratora portalu HP TechPulse	✓	✓	
	Anulowanie konta administratora portalu HP TechPulse		✓	

Klienci i partnerzy wykonują następujące zadania:

- Rozwiązywanie typowych problemów po stronie użytkowników końcowych przed ich eskalacją do działu pomocy technicznej HP
- Przeglądanie raportów dotyczących sprzętu i oprogramowania oraz innych raportów, jak również reagowanie na zgłoszone incydenty dotyczące stanu urządzeń w ramach platformy analitycznej HP TechPulse

Wymagania systemowe

Wymagania systemowe HP TechPulse są dostępne [tutaj](#).

Warunki korzystania

Warunki korzystania z HP TechPulse są dostępne [tutaj](#).

Tę usługę można zamówić w ramach umowy dotyczącej rozwiązań niestandardowych HP. Jeśli usługa jest zamawiana w ramach pakietu HP Care Pack, [warunki korzystania](#) z HP Care Pack również mają zastosowanie. Umowa o poziom usług dostarczona przez sprzedawcę HP lub przedstawiciela handlowego HP będzie zawierać warunki takiej umowy. Usługa HP Proactive Insights nie może zostać odsprzedana ani przekazana innej firmie.

Dodatkowe informacje

W celu uzyskania dodatkowych informacji prosimy o kontakt z partnerem lub przedstawicielem handlowym HP bądź odwiedzenie naszej strony internetowej pod adresem HP.com/manageability-services.

Rejestracja w celu otrzymywania aktualnych informacji:
hp.com/go/getupdated



Udostępnij ten dokument współpracownikom



1. Szczegółowe informacje na temat obsługiwanych systemów operacyjnych można znaleźć na stronie www.hpdaas.com/requirements
2. HP Proactive Insights i/lub dołączone komponenty mogą różnić się w zależności od regionu, systemu operacyjnego lub autoryzowanego partnera serwisowego HP. Skontaktuj się z lokalnym przedstawicielem HP lub autoryzowanym partnerem HP, aby uzyskać szczegółowe informacje na temat danej lokalizacji. Usługi HP podlegają obowiązującym warunkom świadczenia usług HP, które zostały dostarczone lub wskazane klientowi w momencie zakupu. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe uprawnienia wynikające z obowiązującego prawa lokalnego, na które nie wpływają żadne warunki świadczenia usług HP ani ograniczona gwarancja HP dołączona do produktu HP.
3. HP TechPulse to platforma telemetryczna i analityczna, która dostarcza niewrażliwych danych na temat urządzeń i aplikacji. Rozwiązanie HP TechPulse spełnia rygorystyczne wymagania rozporządzenia RODO i uzyskało certyfikat ISO 27001 w zakresie bezpieczeństwa informacji. Wymagany jest dostęp do Internetu i połączenie z portalem Tech Pulse. Pełne wymagania systemowe można znaleźć na stronie <http://www.hpdaas.com/requirements>.
4. Tylko autoryzowani partnerzy HP.
5. Analiza danych na urządzeniach z systemem iOS nie jest objęta usługą HP Proactive Insights. Klient musi zakupić usługę HP Proactive Endpoint Management. Szczegółowe informacje można znaleźć na stronie HP.com/manageability-services.
6. Dostępność raportów różni się w zależności od typu urządzenia i systemu operacyjnego. Szczegółowe informacje można znaleźć w dokumencie [HP TechPulse Reporting Guide](#).
7. Tylko urządzenia HP z roku 2018 lub nowsze. System operacyjny Windows 10 w wersji 1809 lub nowszej.
8. Informacje na temat obsługiwanych platform HP, minimalnych wymagań systemu BIOS oraz dostępu do tego ustawienia można znaleźć na stronie <https://support.hp.com/us-en/document/c06465959>.
9. Monitorowanie stanu nie jest dostępne na urządzeniach z systemem operacyjnym Windows 10 Mobile.
10. Raporty stanu urządzeń z systemem iOS ograniczają się do pozostałego miejsca na dysku.
11. Klient będzie otrzymywał raporty zawierające wiedzę biznesową jako dodatkową opcję pomocy technicznej po zarejestrowaniu na koncie 250 lub więcej urządzeń. Częstotliwość i sposób dostarczania raportów może różnić się w zależności od klienta. Dostarczanie raportów rozpocznie się w drugiej połowie 2021 roku.
12. Podczas transferu danych z urządzenia klienckiego do serwera WWW dane są chronione za pomocą protokołu SSL. Dostęp do danych można uzyskać wyłącznie za pośrednictwem serwera WWW HP.
13. Aby uzyskać dodatkowe wsparcie (oprócz artykułów), należy skontaktować się z lokalnym ekspertem ds. usług HP lub autoryzowanym partnerem HP.

Poziomych usług i czasy odpowiedzi na zgłoszenia w ramach usług HP Care Pack mogą być różne w zależności od lokalizacji klienta. Usługi są dostępne od dnia zakupu sprzętu. Obowiązują pewne ograniczenia i wyłączenia. Więcej informacji można znaleźć pod adresem www.hp.com/go/cpc. Usługi HP podlegają obowiązującym warunkom świadczenia usług HP, które zostały dostarczone lub wskazane klientowi w momencie zakupu. Klientowi mogą przysługiwać dodatkowe uprawnienia wynikające z obowiązującego prawa lokalnego, na które nie wpływają żadne warunki świadczenia usług HP ani ograniczona gwarancja HP dołączona do produktu HP.

© Copyright 2021 HP Development Company L.P. Informacje zawarte w niniejszym dokumencie mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Jedyne gwarancje udzielane na produkty i usługi HP są określone w kartach gwarancyjnych dostarczanych wraz z tymi produktami lub usługami. Żadne treści zawarte w niniejszym dokumencie nie mogą być interpretowane jako udzielenie dodatkowej gwarancji. HP nie ponosi odpowiedzialności za błędy lub braki techniczne czy redakcyjne w niniejszym dokumencie. Apple, iPad, iPhone i OS X są znakami towarowymi firmy Apple Inc., zastrzeżonymi w Stanach Zjednoczonych i innych krajach. Android jest znakiem towarowym firmy Google Inc. Microsoft i Windows są zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy Microsoft Corporation w Stanach Zjednoczonych i/lub innych krajach.

