

HP Proactive Insights



Vorteile des Service

- Ausstattung der Mitarbeiter mit der richtigen Technologie
- Überwachung, Problembeseitigung und Automatisierung Ihrer Multi-Vendor-/Multi-OS-Geräteflotte¹
- Geschäftsrelevante Erkenntnisse und Empfehlungen zur Optimierung der Leistung Ihrer Geräteflotte
- Verbesserte Fokussierung auf die PC-Erfahrung der Mitarbeiter am Arbeitsplatz

Service-Highlights

- Proaktive Benachrichtigungen bei Vorfällen für das effektivere Management Ihrer Geräteflotte
- Prädiktive Erkenntnisse und Berichte für maximale Betriebszeiten
- Identifizierung von Problemen, bevor sie auftreten

Serviceübersicht

HP Proactive Insights bietet Cloud-basierte, KI-gesteuerte, herstellerübergreifende Einblicke in die Geräteflotte, Hardware und Software. Diese Informationen werden über die HP TechPulse Analytikplattform bereitgestellt.^{2,3}

Diese Lösung unterstützt IT-Experten bei der Messung, Nachverfolgung und Optimierung der PC-Erfahrung am Arbeitsplatz, indem sie Telemetrie, Automatisierung und Erkenntnisse aus Endbenutzerkampagnen nutzt.

Wenn Sie Ihre IT-Kosten und die Komplexität senken wollen, bietet HP Proactive Insights handlungsrelevante Analytik durch proaktive Benachrichtigungen über Vorfälle, Berichte und Empfehlungen für Abhilfemaßnahmen.

Mit HP Proactive Insights können Sie Geräte- oder Anwendungsprobleme überwachen, identifizieren und minimieren, bevor sie sich auf Benutzer oder das Unternehmen auswirken – so stellen Sie sicher, dass die Mitarbeiter die optimale Technologie für ihre Arbeit zur Verfügung haben und von Erkenntnissen zur Hardware und Software der Multi-Vendor-/Multi-OS-Geräteflotte¹ profitieren.

Merkmale und Spezifikationen

Beschreibung		
Bereitgestellt von HP TechPulse (verwaltet durch HP oder Partner ⁴)		
Analytik	Multi-Vendor-/Multi-OS-Geräteflotte ¹ , vorausschauende Analytik ⁵	Über aussagekräftige Analytik unabhängig vom Hersteller (Windows, Android, Mac, Chromebook und iOS) lassen sich Systeme erkennen, auf denen Fehler bei Plattenlaufwerken, beim Akku oder beim gesamten Wärmemanagement auftreten könnten. So können Maßnahmen ergriffen werden, bevor ein Fehler auftritt.
	Dashboard, Vorfälle und Berichte ⁶	<p>Dashboards helfen den Kunden, alle wichtigen Leistungsindikatoren zu verfolgen. Hierfür werden zusammenfassende Berichte generiert, die eine aufschlussreiche Analytik zur Planung und Kostenoptimierung sowie zu den Service-Management-Funktionen liefern.</p> <p>HP Proactive Insights nutzt die HP TechPulse Gerätesoftware zum Erfassen und Überwachen von Gerätedaten wie Bestand, Hardware- und Anwendungszustand sowie wichtigen Statistiken von Retail-Peripheriegeräten.</p> <p>Das HP TechPulse Webportal ist die zentrale Anlaufstelle für IT-Gerätanager von Kunden, um alle detaillierten Geräteanalysen und -berichte zu registrierten Geräten sowie Dashboards auf Unternehmensebene anzuzeigen.</p>
Zugriffsoptionen	Benutzerdefinierte Rollen und Berechtigungen	Benutzerdefinierte Rollen werden im Portal erstellt. Auf der Grundlage von Standardrollen können bestimmte Aufgaben und Berechtigungen eingerichtet werden.
	Mandantenfähige Ansichten für Partner	Durch diese Ansichten können HP oder autorisierte Partner mit mehreren Kunden über nur eine Anmeldung auf das Portal zugreifen, um Vorfälle anzuzeigen oder Berichte für verschiedene Kunden zu erstellen.
Asset-Tracking	Ablaufdatum der automatischen Aktualisierung	Zeigt das AUE-Datum (Auto Update Expiration) in der Ansicht auf Geräte- und Flottenebene für Chrome-Geräte an.
	Gerätegruppierungen	Ermöglicht das Konfigurieren, Gruppieren und Anzeigen von Geräten basierend auf einem hierarchischen Standortmodell.
	Gerätestandort anzeigen	Der zuletzt erkannte, ungefähre Gerätestandort wird auf einer Karte angezeigt, wenn die Richtlinie aktiviert wird.
Bereitstellung	Automatische Registrierung ⁷	HP oder autorisierte Partner können Geräte für die automatische Registrierung in einem HP Proactive Insights Konto einplanen. Hierfür werden die Geräteseriennummern in das Portal geladen. Diese Geräte, auf denen der TechPulse Agent installiert sein muss, werden dann bei der ersten Verbindung zum Service automatisch registriert.
	Massenbereitstellung	Kunden können die HP TechPulse Gerätesoftware in großem Umfang über ihr Tool zur Anwendungsbereitstellung bereitstellen.
Mitarbeitererfahrung	Umfragekampagnen zur Mitarbeitererfahrung	Starten Sie Umfragekampagnen, um die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit den IT-Ressourcen zu messen und zu verfolgen.
Überwachung des Hardware- und Softwarestatus	Automatischer Teileaustausch	HP versendet Ersatzteile für abgedeckte, von HP hergestellte Geräte in Übereinstimmung mit der Gerätegarantie an den Standort des Kunden. Akkus, die unter das HP Battery Recall Programm fallen, werden ebenfalls automatisch versendet.
	Überwachung des Akkustatus durch HP ⁸	Optimieren Sie Zustand, Langlebigkeit und Leistung des Akkus. HP Battery Health Manager ist als sofort nutzbare Integrationsoption auf unterstützten HP Geräten enthalten.
	Überwachung von Vorfällen	Erkennung und Verfolgung von Akku-, Festplatten- und Betriebssystemproblemen im Rahmen von Vorfällen. Dies erfolgt auf Basis der Prioritäten, Details, Kommentare und Empfehlungen im HP TechPulse Portal.
	Bestands- und Zustandsüberwachung ^{9,10}	Bestandsaufnahme für Geräte und Anwendungen sowie Zustand von Geräten und Betriebssystemen.
Fehlerbeseitigung	Überwachung der Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien	Mithilfe von Benachrichtigungen können Sie Geräte erkennen, die gegen Verschlüsselungs-, Firewall- und Virenschutzrichtlinien verstoßen.
	Einfacher Zugang für Windows Self-Help-Tools	Einfacher Zugriff auf Diagnosetools, sodass Endbenutzer häufige Probleme selbst beheben können, anstatt sich an den internen Helpdesk des Kunden wenden zu müssen.
Durchführung durch HP Service-Experten		
Advisory Service	Business Insights Reporting ¹¹	HP stellt proaktiv Erkenntnisse und Empfehlungen zur Optimierung der Geräteflottenleistung bereit.

Service details

HP Proactive Insights ist eine vom Kunden selbst verwaltete Lösung. Der Kunde nutzt die Erkenntnisse aus der HP TechPulse Analytikplattform, um das Leistungsverhalten der Geräte optimal zu steuern und zu verwalten.

Bei HP Proactive Insights ist auf registrierten Geräten die HP TechPulse Gerätesoftware bereits installiert, um gerätespezifische Telemetriedaten zu erfassen. Bei Retail-Systemen wird eine zusätzliche Gerätesoftware installiert, über die Informationen zu den Retail-Peripheriegeräten gesammelt werden. Vertrauliche Benutzerdaten wie Anmeldedaten, Dateien, Inhalte und personenbezogene Daten werden nicht erfasst. Die gesammelten Daten werden in einem sicheren Repository in der Cloud abgelegt.¹²

Antworten zu servicebezogenen Fragen finden Sie im Abschnitt „Rollen und Verantwortlichkeiten“.

HP Service-Experten – Abdeckung und Verfügbarkeit:

- **Nordamerika:** Support in englischer Sprache von Montag bis Freitag (außer an bei HP arbeitsfreien Tagen) von 6:00 Uhr bis 18:00 Uhr, MT.
- **Lateinamerika:** Support in englischer und spanischer Sprache von Montag bis Freitag (außer an bei HP arbeitsfreien Tagen) von 07:00 Uhr bis 18:00 Uhr, GMT – 5.
- **Europa/Naher und Mittlerer Osten/Afrika:** Support in englischer, französischer und deutscher Sprache von Montag bis Freitag (außer an bei HP arbeitsfreien Tagen) von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr, CET.
- **Asien-Pazifik, Japan:** Support in englischer Sprache ist rund um die Uhr verfügbar. Support in japanischer Sprache steht von 9:00 Uhr bis 21:00 Uhr, Japan Standard Time, an 7 Tagen (außer an bei HP arbeitsfreien Tagen) zur Verfügung.

Rollen und Verantwortlichkeiten

Rolle oder Verantwortlichkeit	Beschreibung	IT-Administrator des Kunden	HP Onboarding-Programmmanager	HP Service-Experte
Onboarding	Bereitstellung der Kontaktinformationen des IT-Administrators beim Kunden und Autorisierung zertifizierter Partner, auf das Konto zuzugreifen oder es zu verwalten (falls zutreffend).	✓		
	Bereitstellung des Zugangs zum Portal.		✓	✓
	Installation der erforderlichen Gerätesoftware auf ausgewählten Geräten.	✓		
	Bestätigung des Kontozugriffs, Überprüfung von Dashboard, Vorfällen und Berichten im Portal.	✓		
	Durchführung einer Netzwerkbewertung zur Überprüfung des Firewall- und Proxy-Zugriffs. Test von Windows 10-Updates einschließlich Benutzerakzeptanz.	✓		
	Erfassung und Konsolidierung der erforderlichen Informationen über die Kundenumgebung und die spezifischen Anforderungen des Kunden, um dessen Geräte korrekt zu registrieren.		✓	
	Erstellung eines Kontos für den Kunden, Kommunikation des Fortschritts und Abschluss des Onboarding-Prozesses.		✓	
	Beifügen des/der Lizenzschlüssel und Handhabung von Zusatzaufträgen.		✓	
	Verkürzung der Bereitstellungszeit und Überprüfung der erfolgreichen Implementierung.		✓	
Advisory Services¹¹	Bereitstellung von Advisory Services mit prädiktiven Erkenntnissen, die zu verbesserten Geschäftsergebnissen führen.			✓
Support	Befolgung wissensbasierter Online-Artikel in Bezug auf Support-Leistungen. ¹³	✓		
	Unterstützung des Kunden u. a. durch Antworten auf servicebezogene Fragen.			✓
Kontoverwaltung	Hinzufügen/Entfernen von Benutzern/Geräten aus dem HP TechPulse Portal.	✓	✓	✓
	Verlängerung des Administratorkontos für das HP TechPulse Portal.	✓	✓	
	Stornierung des Administratorkontos für das HP TechPulse Portal.		✓	

Kunden und Partner sind für die folgenden Aufgaben zuständig:

- Behebung häufiger Probleme beim Endbenutzer-Support vor der Weiterleitung an den HP Support.
- Überprüfung von Hardware-, Software- und anderen Berichten und Reaktion auf gemeldete Vorfälle beim Gerätezustand innerhalb der HP TechPulse Analytikplattform.

Systemanforderungen

Siehe HP TechPulse [Systemvoraussetzungen](#).

Geschäftsbedingungen

Siehe HP TechPulse [Geschäftsbedingungen](#).

Dieser Service kann im Rahmen eines Vertrags für eine individuelle HP Lösung bestellt werden. Wenn der Service als HP Care Pack Service erworben wird, gelten darüber hinaus die HP Care Pack [Geschäftsbedingungen](#). Im Service Level Agreement (SLA), das über den zuständigen HP Fachhändler oder HP Vertriebsbeauftragten bereitgestellt wird, sind die Geschäftsbedingungen aufgeführt. Der Weiterverkauf oder die Übertragung von HP Proactive Insights an ein anderes Unternehmen ist nicht zulässig.

Weitere Informationen

Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem HP Partner oder HP Vertriebsbeauftragten oder auf unserer Website unter HP.com/manageability-services.

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



Mit Kollegen teilen



636

¹ Details zur Abdeckung von Betriebssystemen finden Sie unter www.hpdaas.com/requirements

² HP Proactive Insights Tarife und/oder enthaltene Komponenten können je nach Region, Betriebssystem oder autorisiertem HP Service-Partner variieren. Bitte wenden Sie sich an Ihren lokalen HP Ansprechpartner oder autorisierten Partner, um weitere Informationen zu Ihrem Standort zu erhalten. Für HP Services gelten die gültigen allgemeinen Geschäftsbedingungen für HP Services, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder genannt werden. Der Kunde kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen. Diese Ansprüche bleiben von den HP Geschäftsbedingungen in Bezug auf den Service oder die HP Herstellergarantie des HP Produkts unberührt.

³ HP TechPulse ist eine Telemetrie- und Analytikplattform, die wichtige Daten rund um Geräte und Anwendungen liefert. HP TechPulse folgt den strengen Datenschutzbestimmungen der DSGVO und ist nach ISO 27001 für Informationssicherheit zertifiziert. Internetzugang mit Verbindung zum TechPulse Portal ist erforderlich. Die vollständigen Systemvoraussetzungen finden Sie unter <http://www.hpdaas.com/requirements>.

⁴ Nur autorisierte HP Partner.

⁵ Analytik auf iOS-Geräten, die nicht in HP Proactive Insights enthalten sind. Der Kunde muss den HP Proactive Endpoint Management Service käuflich erwerben. Weitere Informationen finden Sie unter HP.com/manageability-services.

⁶ Die Verfügbarkeit von Berichten variiert je nach Gerätetyp und Betriebssystem. Einzelheiten hierzu finden Sie im „[HP TechPulse Reporting Guide](#)“.

⁷ Nur für HP Geräte ab 2018. Windows 10 Version 1809 oder höher.

⁸ Informationen zu unterstützten HP Plattformen, BIOS-Mindestvoraussetzungen und Zugriff auf diese Einstellung finden Sie unter <https://support.hp.com/us-en/document/c06465959>.

⁹ Die Überwachung des Gerätestatus ist auf Geräten mit Windows 10 Mobile nicht verfügbar.

¹⁰ Zustandsberichte für iOS-Geräte beschränken sich auf den verbleibenden Festplattenspeicher.

¹¹ Die Kunden erhalten Business Insights Reporting als zusätzliches Support Feature, sobald mindestens 250 Geräte in ihrem Konto registriert wurden. Häufigkeit und Bereitstellungsmethode solcher Business Insights-Berichte können je nach Kunde variieren. Die Bereitstellung von Business Insights-Berichten beginnt in der zweiten Hälfte des Jahres 2021.

¹² Die Daten sind bei der Übertragung vom Geräteclient zum Web-Server durch SSL geschützt. Auf die Daten kann nur über den HP Web-Server zugegriffen werden.

¹³ Für Informationen zu weiteren Support-Quellen außer den Wissensartikeln wenden Sie sich bitte an Ihren lokalen HP Service-Experten oder autorisierten HP Partner.

Die Service-Levels und Reaktionszeiten bei HP Care Packs können je nach geografischem Standort variieren. Der Service kann ab dem Kaufdatum der Hardware in Anspruch genommen werden. Es gelten möglicherweise Einschränkungen. Details finden Sie unter www.hp.com/go/cpc. Für HP Services gelten die anwendbaren allgemeinen Geschäftsbedingungen für HP Services, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder genannt werden. Der Kunde kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen. Diese Ansprüche bleiben von den HP Geschäftsbedingungen in Bezug auf den Service oder die HP Herstellergarantie des HP Produkts unberührt.

© Copyright 2021 HP Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Neben der gesetzlichen Gewährleistung gilt für HP Produkte und Dienstleistungen ausschließlich die Herstellergarantie, die in den Garantiekäufungen für die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen explizit genannt wird. Aus den Informationen in diesem Dokument ergeben sich keinerlei zusätzliche Gewährleistungsansprüche. HP haftet nicht für technische bzw. redaktionelle Fehler oder fehlende Informationen. 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 in den USA und/oder anderen Ländern eingetragene Marken der Microsoft Corporation.

