

Erbjud en oöverträffad² supportupplevelse på distans för slutanvändare och IT-team

Diagnos och åtgärder – out-of-band



Revolutionera support på distans för bättre medarbetarupplevelser

Hybrida arbetsplatser har skapat betydande utmaningar för IT-team då de har till uppgift att hålla användarnas enheter i drift även om de många gånger är utspridda på olika platser.

HPs diagnos och åtgärder out of band,¹ förbättrar den digitala upplevelsen för medarbetare genom att låta HPs supportexperter ta hand om fler problem på distans, än någonsin tidigare. Med out-of-band-teknik kan HP nu på distans diagnostisera och korrigera nästan hälften⁶ av problemen som vanligtvis krävde att enheter togs hand om fysiskt av IT-teamen.

Skapa kortare tid till produktivitet genom att reducera väntetiden medan enheter skickas för reparation. Snabbare korrigeringar och mindre driftstopp innebär att verksamheten förblir produktiv – oavsett var arbetet sker.

TRYGGT OCH SÄKERT MED REVOLUTIONERANDE SUPPORT PÅ DISTANS

Minska frustrationen hos medarbetare och bland IT-personal med datorbranschens första diagnos och åtgärd på annan plats² för datorproblem som vanligtvis kräver fysisk intervention.¹

MAXIMERA INVESTERINGEN MED INTEL® VPRO®

Ta vara på alla de funktioner som Intel® vPro®-enheter erbjuder för att skapa bättre digitala upplevelser för medarbetare med avancerad support på distans som tar vara på möjligheterna med diagnos och åtgärd – out-of-band.

FOKUSERA PÅ DET SOM ÄR VIKTIGT

Gör den tekniska supporten mer effektiv med en säker och komplett supporttjänst som levereras av HP-experter – låt IT-teamen istället fokusera på det som är prioriterat för verksamheten.

SNABBARE KORRIGERINGAR, VID FÖRSTA FÖRSÖKET

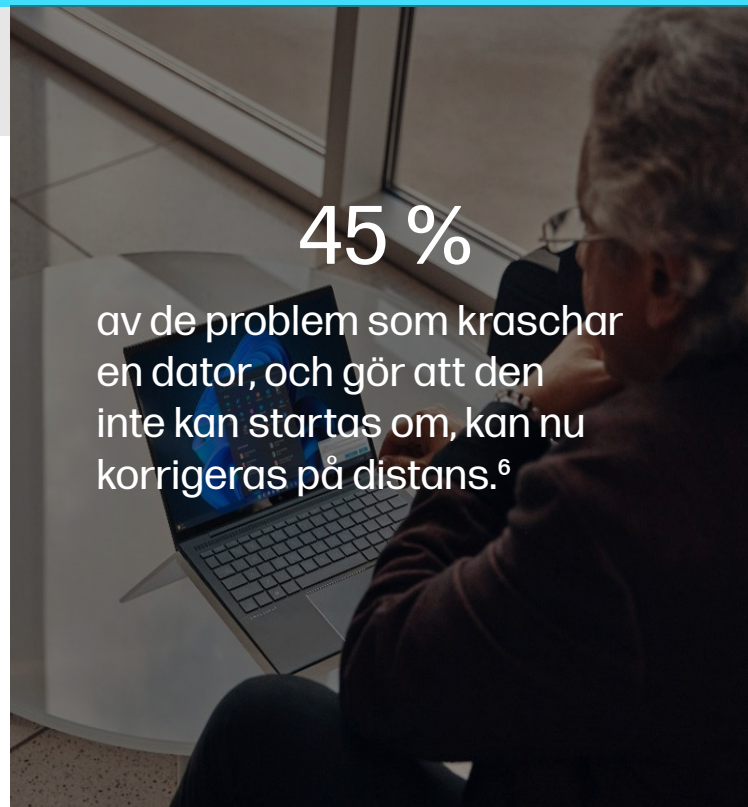
Korrigerar PC-problem på kortare tid tack vare en bekymmersfri och virtuell överlämning till HP. Oöverträffad out-of-band-åtkomst bidrar till att säkerställa en korrekt diagnos som gör det enklare för medarbetare att snabbt återgå till sin arbetsuppgifter.

HP erbjuder mer än de traditionella metoderna med kontroll och support på BIOS-nivå, även när PC:n inte startar



Så fungerar det

- Steg 1:** När ett problem uppstår, på en enhet som är utrustad med Intel vPro®, kan användaren kontakta en supportagent via telefon eller annan enhet.
- Steg 2:** Även om PC:n inte kan startas⁷ visas en säkerhetskod på användarens enhet som denne sedan kan dela med supportagenten för att upprätta en säker anslutning.
- Steg 3:** Supportagent ansluter till användarens PC på distans och får fullständig kontroll över tangentbordet, videoutgången och musen (KVM) för att kunna:
- slå på och stänga av datorn
 - köra diagnostik
 - starta om till BIOS
 - hjälpa till att installera nya images³ ... oavsett operativsystemets status.



45 %
av de problem som kraschar en dator, och gör att den inte kan startas om, kan nu korrigeras på distans.⁶



Vanliga användningsfall

- Datorn kraschar och startar inte till Windows
- Bekräftelse av ett fel vid uppstart
- Hårdvarudiagnostik
- Alternativ för systemåterställning
- Identifiering av hårdvarufel
- Uppdateringar av inbyggd programvara
- Uppstart via nätverket och externa images



Krav

- Kommersiell PC (bärbara datorer, mobila workstations, stationära datorer och workstations)
- Intel vPro® Enterprise för Windows
- Vid köp av ett paket med HP-hårdvarusupport:
 - HP Essential Support⁴
 - HP Premium Support^{4,5}
 - HP Premium+ Support^{4,5}

Läs mer på hp.com/support-services



1. Diagnos och åtgärder out of band, är tillgänglig i Nordamerika (inklusive USA och Kanada) och EU som ett HP Care Pack. Detta gäller för utvalda kommersiella HP-plattformar som är kompatibla med Intel® vPro® och Intel® AMT och täcks av HP Essential Support, HP Premium Support eller HP Premium+ Support. Tjänstenivåer och svarstider för HP Care Pack-tjänster kan variera mellan olika geografiska områden. Tjänsten påbörjas vid hårdvarans inköpsdatum. Restriktioner och begränsningar gäller. Mer information finns på www.hp.com/go/cpc. HP Services lyder under HPs tillämpliga villkor för den tjänst som levereras till eller anges för kunden vid tidpunkten för köpet. Kunden kan ha ytterligare lagstadgade rättigheter enligt den lokala lagstiftning som gäller och dessa rättigheter påverkas inte på något sätt av HPs tjänstevillkor eller den begränsade HP-garanti som gäller för HP-produkter. Kontakta en HP-auktoriserad försäljningsrepresentant för information om tillgänglighet.
2. Baserat på HPs interna analys av PC-tillverkare med kontroll av hård avstängning, icke-OS-kontroll, BIOS-kontroll och reimaging per 2024-09-24.
3. Installation av images på distans kan endast ske om kunden har en standardiserad image på datorn och gäller inte för anpassade images; Den HP-auktoriserade supportleverantören gör sitt bästa för att återinstallera en standardiserad image men inte en anpassad.
4. Det uppdaterade utbudet med supporttjänster för hårdvara är tillgängligt för utvalda kommersiella PC:ar (bärbara, mobila workstations, stationära datorer och workstations). Hårdvarusupporttjänsterna finns tillgängliga vid tidpunkten för köpet av enheten. Tjänstenivåer och svarstider för HP Care Pack-tjänster kan variera mellan olika geografiska områden. Tjänsten påbörjas vid hårdvarans inköpsdatum. Restriktioner och begränsningar gäller. Mer information finns på www.hp.com/go/cpc. HP Services lyder under HPs tillämpliga villkor för den tjänst som levereras till eller anges för kunden vid tidpunkten för köpet. Kunden kan ha ytterligare lagstadgade rättigheter enligt den lokala lagstiftning som gäller och dessa rättigheter påverkas inte på något sätt av HPs tjänstevillkor eller den begränsade HP-garanti som gäller för HP-produkter. Tjänstepaketets funktioner kan variera per geografi eller hårdvaruplattform.
5. HP Premium Support och HP Premium+ Support kräver en HP Insights-agent för Windows, Mac och Android och den kan laddas ned på <https://workforceexperience.hp.com/software>. Agenten samlar in telemetri och analyser om enheter och program som integreras på Workforce Experience-plattformen. Den säljs inte som en fristående tjänst. Internetåtkomst med anslutning till Workforce Experience-plattformen krävs. HP följer stränga GDPR-sekretessbestämmelser och plattformen är ISO27001-, ISO27701-, ISO27017- och SOC2 Type2-certifierad för informationssäkerhet.
6. Undersökning utfördes på uppdrag av HP i augusti 2024 bland 200 IT-expert i USA och Storbritannien.
7. För kontroll på distans och åtkomst via diagnos och åtgärdande out of band, måste enheten på distans kunna slås på och ha en internetanslutning.