

Lever en uovertruffen² fjernstøtteopplevelse for sluttbrukere og IT.

Out-of-band-diagnose og -utbedring



Revolusjoner fjernstøtten for bedre medarbeideropplevelser

Hybrid arbeid har gitt IT-team, som har i oppgave å sørge for at brukeres enheter fungerer som de skal til tross for at de er spredt over flere lokasjoner, betydelige utfordringer.

HPs Out-of-band-diagnose og -utbedring¹ forbedrer den digitale medarbeideropplevelsen ved å gi kundestøtteeksperter fra HP muligheten til å fikse flere problemer enn noensinne eksternt. Ved hjelp av out-of-band-teknologi kan HP nå fjerndiagnostisere og -utbedre nesten halvparten⁶ av PC-problemene som tradisjonelt sett krevde at enhetene var i ITs hender.

Reduser tiden det tar før produktiviteten kan gjenopptas, ved å redusere ventetiden mens enheter sendes til reparasjon. Med raskere reparasjoner og mindre nedetid kan bedriften opprettholde produktiviteten – uansett hvor arbeidet utføres.

MINDRE STRESS MED INNOVATIV FJERNSTØTTE

Reduser frustrasjonen for ansatte og IT-avdelingen med PC-bransjens første fjerndiagnostikk og -utbedring² av PC-problemer som vanligvis krever fysisk innblanding.¹

MAKSIMER INTEL® VPRO®-INVESTERINGEN

Lås opp egenskapene i Intel® vPro®-enheter og gi de ansatte bedre digitale opplevelser med avansert fjernstøtte som utnytter out-of-band-egenskaper.

FOKUSER PÅ DET SOM BETYR MEST

Effektiviser den tekniske støtten med en sikker, nøkkelferdig fjernutbedringstjeneste levert av HP-eksperter, som gir IT-avdelingen muligheten til å fokusere på forretningsprioriteter.

RASKERE REPARASJONER DEN FØRSTE GANGEN

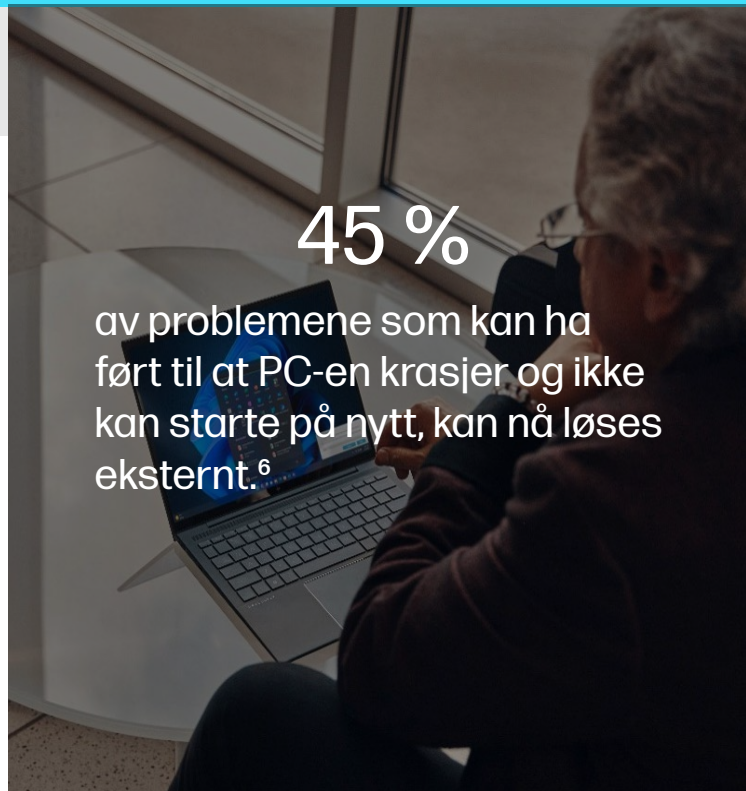
Fremskynd utbedring av PC-problemer med en problemfri, virtuell overlevering til HP. Uovertruffen out-of-band-tilgang bidrar til å sikre nøyaktig diagnostikk, slik at arbeidsstyrken kan komme raskt i gang med arbeidet igjen.

HP går forbi tradisjonelle metoder ved å levere kontroll og støtte på BIOS-nivå, selv når PC-en ikke kan startes opp.



Slik fungerer det

- Trinn 1:** Når det oppstår et problem på en enhet utstyrt med Intel vPro®, kontakter brukeren en kundestøtteagent på telefonen eller via en annen enhet.
- Trinn 2:** Selv når PC-en ikke kan startes opp⁷, vises en samtykkekode på brukerens enhet som brukeren kan dele med kundestøtteagenten for å opprette en sikker tilkobling.
- Trinn 3:** Kundestøtteagenten kobler til brukerens PC eksternt med full kontroll over tastatur, video og mus (KVM) for å:
- slå PC-en av og på,
 - kjøre diagnostikk,
 - starte på nytt til BIOS og
 - hjelpe med ny bildebehandling av PC-en³, uavhengig av operativsystemets status.



45 %

av problemene som kan ha ført til at PC-en krasjer og ikke kan starte på nytt, kan nå løses eksternt.⁶



Vanlige brukstilfeller

- PC krasjer og starter ikke opp til Windows
- Bekreftelse på oppstartsfeil
- Maskinvare diagnostikk
- Alternativer for systemgjenoppretting
- Identifisering av maskinvarefeil
- Fastvareoppdateringer
- Nettverksoppstart og eksterne bilder



Krav

- HP bedrifts-PC (bærbare PC-er, mobile arbeidsstasjoner, stasjonære PC-er og arbeidsstasjoner)
- Intel vPro® Enterprise for Windows
- Kjøp av en HP-pakke for maskinvarestøtte:
 - [HP Essential Support](#)⁴
 - [HP Premium Support](#)^{4,5}
 - [HP Premium+ Support](#)^{4,5}

Finn ut mer på hp.com/support-services



1. Out-of-band-diagnose og -utbedring er tilgjengelig i Nord-Amerika (som inkluderer USA og Canada) og EU som en HP Care Pack, for utvalgte kommersielle HP-plattformen som er Intel® vPro®- og Intel® AMT-aktiverte og er kvalifisert for HP Essential Support, HP Premium Support eller HP Premium+ Support. Tjenesteniivåer og svartider for HP Care Pack kan variere etter geografisk område. Tjenestene starter på datoen for maskinvarekjøpet. Visse begrensninger gjelder. For mer informasjon, se www.hp.com/go/cpc. HP-tjenester reguleres av HPs gjeldende tjenestevilkår, som kunden fikk oppgitt skriftlig eller muntlig på kjøpstidspunktet. Kunder kan i tillegg ha lovbestemte rettigheter i henhold til gjeldende lokale lover, og slike rettigheter påvirkes ikke på noen måte av HPs relevante tjenestevilkår eller HPs begrensede garanti som gjelder for HP-produktet. Hør med din HP-authorized salgsperson om tilgjengelighet.
2. Basert på HPs interne analyser av PC-produsenter med strømsyklus kontroll, ikke-OS-kontroll, BIOS-kontroll og kontroll av gjenskaping av bilder per 24.09.2024.
3. Ekstern bildebehandling av PC-en avhenger av at kunden har et standardbilde på PC-en, ikke et egendefinert bilde; den HP-authorized kundestøtteleverandøren vil gjøre sitt beste for å gjenopprette standardbildet, men ikke et egendefinert bilde.
4. Den oppdaterte porteføljen med maskinvarestøttetjenester er tilgjengelig for utvalgte kommersielle HP PC-er (bærbare PC-er, mobile arbeidsstasjoner, stasjonære PC-er og arbeidsstasjoner). Maskinvarestøttetjenester er tilgjengelige på tidspunktet for enhetskjøpet. Tjenesteniivåer og svartider for HP Care Pack kan variere etter geografisk område. Tjenestene starter på datoen for maskinvarekjøpet. Visse begrensninger gjelder. For mer informasjon, se www.hp.com/go/cpc. HP-tjenester reguleres av HPs gjeldende tjenestevilkår, som kunden fikk oppgitt skriftlig eller muntlig på kjøpstidspunktet. Kunder kan i tillegg ha lovbestemte rettigheter i henhold til gjeldende lokale lover, og slike rettigheter påvirkes ikke på noen måte av HPs relevante tjenestevilkår eller HPs begrensede garanti som gjelder for HP-produktet. Tjenestepakkenes funksjoner kan variere basert på geografi eller maskinvareplattform.
5. HP Premium Support og HP Premium+ Support krever en HP Insights-agent for Windows, Mac og Android, som er tilgjengelig for nedlasting på <https://workforceexperience.hp.com/software>. Agenten samler inn telemetri- og analysedata om enheter og programmer som integreres i Workforce Experience-plattformen, og selges ikke som en frittstående tjeneste. Internett-tilgang med tilkobling til Workforce Experience-plattformen kreves. HP følger de strenge personvernforordningene i GDPR, og plattformen er sertifisert i ISO27001, ISO27701, ISO27017 og SOC2 type2 for informasjonssikkerhet.
6. Undersøkelse bestilt av HP og gjennomført i august 2024 blant 200 IT-fagfolk i USA og Storbritannia.
7. For fjernkontroll og -tilgang via out-of-band-diagnose og -utbedring, må den eksterne enheten kunne slås på og ha en internettkobling.