

Un'esperienza di supporto da remoto² senza paragoni per utenti finali e IT

Diagnosi e riparazione fuori banda



Una rivoluzione del supporto da remoto per migliorare la employee experience

Il lavoro ibrido ha comportato notevoli problematiche per i team IT, incaricati di mantenere sempre operativi i dispositivi degli utenti, nonostante la loro dispersione in varie sedi.

La diagnosi e la riparazione fuori banda di HP¹ migliorano l'esperienza digitale dei dipendenti, permettendo agli esperti del supporto HP di risolvere un maggior numero di problemi da remoto rispetto al passato. Tramite la tecnologia fuori banda, oggi HP può effettuare la diagnosi e la risoluzione da remoto di quasi la metà⁶ dei problemi dei PC che di solito richiedevano un intervento diretto sui dispositivi da parte del personale IT.

Accelerate la produttività riducendo i tempi di attesa per la spedizione dei dispositivi da riparare. Con riparazioni più rapide e tempi di inattività ridotti, potete garantire la costante produttività della vostra azienda, ovunque si svolga il lavoro.

MENO STRESS CON L'INNOVATIVO SUPPORTO DA REMOTO

Riducete la frustrazione dei dipendenti e del personale IT, scegliendo il primo servizio di diagnosi e correzione da remoto² nel settore dei PC in grado di risolvere anche i problemi che normalmente richiedono un intervento fisico.¹

MASSIMIZZATE IL VOSTRO INVESTIMENTO IN DISPOSITIVI INTEL® VPRO®

Ricavate il massimo dalle potenzialità dei dispositivi Intel® vPro® per garantire esperienze digitali migliori ai dipendenti con un avanzato supporto da remoto che sfrutta le funzionalità della tecnologia fuori banda.

CONCENTRATEVI SU QUELLO CHE CONTA

Semplificate il supporto tecnico con un servizio di riparazione da remoto, sicuro e chiavi in mano, erogato dagli esperti HP, che consente all'IT di concentrarsi sulle priorità aziendali.

TEMPI DI RISOLUZIONE PIÙ RAPIDI AL PRIMO TENTATIVO

Accelerate la riparazione dei PC, affidandone la gestione virtuale ad HP senza problemi. L'accesso fuori banda senza precedenti contribuisce a garantire una diagnosi precisa, così il personale può tornare a lavorare rapidamente.

HP va oltre i metodi tradizionali, fornendo controllo e supporto a livello di BIOS, anche quando il PC non può essere avviato



Come funziona

- Fase 1:** quando si verifica un problema su un dispositivo dotato di Intel vPro®, l'utente contatta un operatore del supporto per telefono o tramite un altro dispositivo.
- Fase 2:** anche quando non è possibile avviare il PC¹, viene visualizzato un codice di consenso sul dispositivo dell'utente che quest'ultimo condivide con l'operatore del supporto per stabilire una connessione sicura.
- Fase 3:** l'operatore del supporto si collega da remoto al PC dell'utente con controllo completo di tastiera, video e mouse (KVM) per:
- accendere e spegnere il PC,
 - effettuare la diagnostica,
 - eseguire il riavvio dal BIOS e
 - contribuire al ripristino del PC³,
...indipendentemente dallo stato del sistema operativo.

45%

La percentuale di problemi che potevano causare l'arresto e il mancato riavvio di un PC e che ora possono essere risolti da remoto.⁶



Casi d'uso più comuni

- Blocco del PC e mancato avvio di Windows
- Conferma degli errori di avvio
- Diagnostica hardware
- Opzioni di ripristino del sistema
- Identificazione dei guasti hardware
- Aggiornamenti del firmware
- Avvio in rete e immagini esterne



Requisiti

- PC HP della linea business (notebook, workstation portatili, desktop e workstation desktop)
- Intel vPro® Enterprise per Windows
- Acquisto di un pacchetto di supporto hardware HP:
 - [HP Essential Support](#)⁴
 - [HP Premium Support](#)^{4,5}
 - [HP Premium+ Support](#)^{4,5}

Per ulteriori informazioni, consultare hp.com/support-services



1. Il servizio di diagnosi e riparazione fuori banda è disponibile in Nord America (USA e Canada) e nell'Unione Europea come HP Care Pack per una selezione di piattaforme HP della linea business compatibili con Intel® vPro® e Intel® AMT e idonee per il servizio HP Essential Support, HP Premium Support o HP Premium+ Support. I livelli di servizio e i tempi di risposta dei servizi HP Care Pack possono variare a seconda dell'area geografica. Il servizio decorre a partire dalla data di acquisto dell'hardware. Si applicano restrizioni e limitazioni. Per i dettagli, consultare www.hp.com/go/cpc. I servizi HP sono disciplinati dai termini e dalle condizioni di servizio applicabili di HP, forniti o indicati al cliente al momento dell'acquisto. Il cliente potrebbe godere di ulteriori diritti secondo le leggi locali vigenti e tali diritti non sono pregiudicati dai termini e condizioni di servizio HP né dalla garanzia limitata HP fornita con il prodotto HP. Per informazioni sulla disponibilità, contattare il rappresentante commerciale autorizzato HP.
2. In base a un'analisi interna di HP condotta sui PC dotati di controllo del ciclo di accensione/spegnimento, controllo indipendente dal sistema operativo, controllo del BIOS e controllo del ripristino, fino al 24/9/2024.
3. Il ripristino da remoto del PC richiede che il cliente disponga di un'immagine di sistema standard, non personalizzata, sul PC; il fornitore del supporto autorizzato HP si impegnerà a ripristinare l'immagine di sistema standard, ma non una personalizzata.
4. Il portafoglio aggiornato dei servizi di supporto hardware è disponibile per una selezione di PC HP della linea business (notebook, workstation portatili, desktop e workstation desktop). I servizi di supporto hardware sono disponibili al momento dell'acquisto del dispositivo. I livelli di servizio e i tempi di risposta dei servizi HP Care Pack possono variare a seconda dell'area geografica. Il servizio decorre a partire dalla data di acquisto dell'hardware. Si applicano restrizioni e limitazioni. Per i dettagli, consultare www.hp.com/go/cpc. I servizi HP sono disciplinati dai termini e dalle condizioni di servizio applicabili di HP, forniti o indicati al cliente al momento dell'acquisto. Il cliente potrebbe godere di ulteriori diritti secondo le leggi locali vigenti e tali diritti non sono pregiudicati dai termini e condizioni di servizio HP né dalla garanzia limitata HP fornita con il prodotto HP. Le caratteristiche dei pacchetti di servizio possono variare in base all'area geografica o alla piattaforma hardware.
5. I pacchetti HP Premium Support e HP Premium+ Support richiedono un agente HP Insights per Windows, Mac e Android, disponibile per il download all'indirizzo <https://workforceexperience.hp.com/software>. L'agente raccoglie i dati di telemetria e di analisi dei dispositivi e delle applicazioni per l'integrazione nella piattaforma Workforce Experience e non è in vendita come servizio autonomo. È richiesto l'accesso a Internet con connessione alla piattaforma Workforce Experience. HP rispetta i rigorosi requisiti del GDPR in materia di privacy e la piattaforma è certificata in base agli standard ISO27001, ISO27701, ISO27017 e SOC2 Type2 per la sicurezza delle informazioni.
6. Sondaggio commissionato da HP e condotto nell'agosto 2024 fra 200 professionisti IT negli Stati Uniti e nel Regno Unito.
7. Per il controllo e l'accesso da remoto tramite il servizio di diagnosi e riparazione fuori banda, il dispositivo remoto deve poter essere acceso e disporre di una connessione a Internet.

© Copyright 2024 HP Development Company, LP. Le informazioni qui contenute possono subire variazioni senza preavviso. Le uniche garanzie sui prodotti e sui servizi HP sono esposte nelle dichiarazioni di garanzia esplicita che accompagnano i suddetti prodotti e servizi. Nulla di quanto qui contenuto può essere interpretato come garanzia aggiuntiva. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici o editoriali od omissioni qui contenuti.

4AA8-4529ITE, dicembre 2024