

Offrez une expérience inégalée² en matière d'assistance à distance à vos utilisateurs finaux et à votre service informatique

Diagnostic et réparation hors bande



Révolutionnez l'assistance à distance et améliorez l'expérience de vos collaborateurs

Le travail hybride a posé d'importants défis aux équipes informatiques chargées de maintenir les appareils des utilisateurs en bon état de fonctionnement, même si ceux-ci sont dispersés sur plusieurs sites.

Le service de diagnostic et de réparation hors bande de HP¹ améliore l'expérience numérique de vos équipes. En effet, il permet aux experts de l'assistance HP de résoudre plus de problèmes à distance que cela n'a jamais été possible auparavant. Grâce à la technologie hors bande, HP peut désormais diagnostiquer et résoudre à distance près de la moitié⁶ des problèmes de PC qui, traditionnellement, nécessitaient que les appareils soient entre les mains des équipes informatiques.

Accélérez votre retour à la productivité en réduisant le délai d'attente nécessaire lorsque des appareils sont expédiés pour leur réparation. Des réparations plus rapides et moins de temps d'arrêt signifient que votre entreprise reste productive, où que vos collaborateurs travaillent.

RETROUVEZ LA SÉRÉNITÉ AVEC UN SERVICE D'ASSISTANCE TECHNIQUE À DISTANCE INNOVANT

Simplifiez la vie de vos équipes et de votre service informatique grâce au premier service du secteur de diagnostic et de réparation à distance². Ce service permet de résoudre les problèmes nécessitant habituellement une intervention physique¹.

MAXIMISEZ VOTRE INVESTISSEMENT SUR LA PLATEFORME INTEL® VPRO®

Libérez les capacités de vos appareils Intel® vPro® pour offrir de meilleures expériences numériques à vos équipes grâce à une assistance à distance avancée qui tire parti des capacités hors bande.

CONCENTREZ-VOUS SUR VOS PROBLÈMES STRATÉGIQUES

Rationalisez votre assistance technique grâce à un service de réparation à distance sécurisé et clé en main, fourni par des experts HP, qui permet à votre service informatique de se concentrer sur les priorités de l'entreprise.

AUGMENTEZ LA VITESSE DE RÉOLUTION DES INCIDENTS DÈS LA PREMIÈRE INTERVENTION

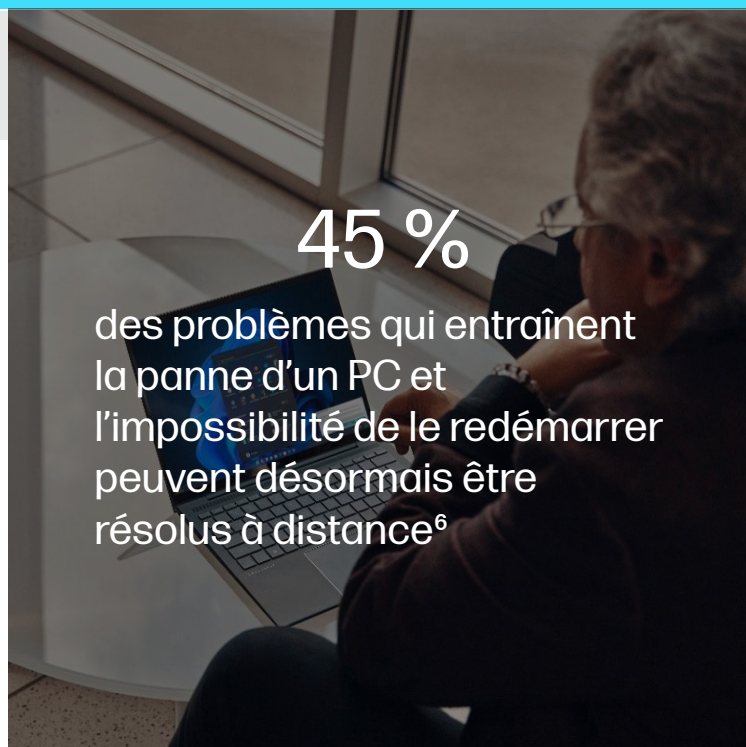
Accélérez la résolution des problèmes rencontrés sur les PC sans vous en soucier en les transférant à distance à HP. Un accès hors bande sans précédent permet d'assurer un diagnostic précis, afin que vos équipes puisse reprendre le travail rapidement.

HP va au-delà des méthodes traditionnelles en fournissant un contrôle et une assistance au niveau du BIOS, même lorsque le PC ne peut pas démarrer



Fonctionnement

- Étape 1 : Lorsque des problèmes surviennent sur un appareil équipé d'Intel vPro®, l'utilisateur contacte un agent d'assistance par téléphone ou un autre moyen.
- Étape 2 : Même si le PC ne peut pas démarrer⁷, un code de consentement apparaît sur l'appareil de l'utilisateur, que ce dernier partage avec l'agent d'assistance pour établir une connexion sécurisée.
- Étape 3 : L'agent d'assistance se connecte à distance au PC de l'utilisateur avec un contrôle complet du clavier, de l'écran et de la souris (KVM) :
- Mise sous tension de l'ordinateur, puis hors tension
 - Exécution de diagnostics
 - Redémarrage dans le BIOS, et
 - Aide pour restaurer l'image système du PC³, ...quel que soit l'état de son système d'exploitation.



45 %
des problèmes qui entraînent la panne d'un PC et l'impossibilité de le redémarrer peuvent désormais être résolus à distance⁶



Cas d'utilisation typiques

- PC en panne qui ne démarre plus sous Windows
- Confirmation de l'erreur de démarrage
- Diagnostics du matériel
- Options de restauration du système
- Identification des défaillances matérielles
- Mises à jour du micrologiciel
- Démarrage en réseau et images externes



Exigences

- PC professionnels HP (PC portables, stations de travail mobiles, PC et stations de travail fixes)
- Intel vPro® Enterprise pour Windows
- Achetez une solution d'assistance matérielle HP :
 - [HP Essential Support](#)⁴
 - [HP Premium Support](#)^{4,5}
 - [HP Premium+ Support](#)^{4,5}

Pour en savoir plus, consultez hp.com/support-services



1. Le service de diagnostic et de réparation hors bande est disponible en Amérique du Nord (y compris aux États-Unis et au Canada) et en Europe dans le cadre d'un service HP Care Pack, pour certains appareils professionnels HP dotés de la plateforme Intel® vPro® et avec Intel® AMT activé, pouvant être couverts par un service d'assistance HP Premium ou HP Premium+. Les délais d'intervention et les niveaux des services HP Care Pack peuvent varier en fonction du pays. Le service prend effet à la date d'achat du matériel. Certaines conditions et restrictions s'appliquent. Pour plus de précisions, consultez www.hp.com/go/cpc. Les services HP sont régis par les conditions générales HP applicables au service considéré ou indiquées au client au moment de l'achat. La législation locale en vigueur peut octroyer des droits statutaires au client. Ces droits ne sont en aucune façon affectés par les conditions générales de service HP, ni par la garantie limitée HP fournie avec les produits HP. Contactez votre représentant commercial agréé HP pour connaître la disponibilité.
2. D'après les résultats de l'étude réalisée en interne par HP des fabricants d'ordinateurs disposant d'un contrôle du cycle d'alimentation, d'un contrôle hors système d'exploitation, d'un contrôle du BIOS et d'un contrôle de la restauration de l'image système au 24 septembre 2024.
3. La restauration de l'image système à distance est possible si le client possède une image standard et non personnalisée sur l'ordinateur ; le prestataire de service d'assistance agréé HP fera tout son possible pour restaurer l'image standard, mais pas une image personnalisée.
4. La nouvelle gamme de services d'assistance matérielle est disponible pour certains PC professionnels HP (PC portables, stations de travail mobiles, PC et stations de travail fixes). Les services d'assistance matérielle sont disponibles au moment de l'achat de l'appareil. Les délais d'intervention et les niveaux des services HP Care Pack peuvent varier en fonction du pays. Le service prend effet à la date d'achat du matériel. Certaines conditions et restrictions s'appliquent. Pour plus de précisions, consultez www.hp.com/go/cpc. Les services HP sont régis par les conditions générales HP applicables au service considéré ou indiquées au client au moment de l'achat. La législation locale en vigueur peut octroyer des droits statutaires au client. Ces droits ne sont en aucune façon affectés par les conditions générales de service HP, ni par la garantie limitée HP fournie avec les produits HP. Les caractéristiques de l'offre des services peuvent varier en fonction de la zone géographique ou du modèle de l'appareil.
5. Les services d'assistance HP Premium et HP Premium+ nécessitent un agent HP Insights pour Windows, Mac et Android, disponible au téléchargement à l'adresse <https://workforceexperience.hp.com/software>. L'agent recueille des données télémétriques et analytiques sur les appareils et les applications qui s'intègrent à la plateforme Workforce Experience Platform et n'est pas vendu en tant que service autonome. Un accès à Internet avec une connexion à la plateforme HP Workforce Experience Platform est nécessaire. HP respecte les règles strictes du RGPD en matière de confidentialité. HP est certifiée ISO 27001, ISO 27701, ISO 27017 et SOC2 Type2 pour la sécurité de l'information.
6. Enquête commandée par HP et réalisée en août 2024 auprès de 200 professionnels de l'informatique aux États-Unis et au Royaume-Uni.
7. Pour le contrôle et l'accès à distance par le biais du service de diagnostic et de réparation hors bande, l'appareil distant doit pouvoir être mis sous tension et disposer d'une connexion Internet.

© Copyright 2024 HP Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Les seules garanties accordées quant aux produits et service HP sont celles énoncées dans les déclarations de garantie expresses fournies avec les produits et services en question. Aucun élément du présent document ne peut être interprété comme constituant une garantie supplémentaire. HP décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions techniques ou rédactionnelles contenues dans le présent document.

4AA8-4529FRE, décembre 2024