

HP Proactive Insights



Ventajas del servicio

- Equipar a los empleados con la tecnología adecuada
- Monitorizar, corregir y automatizar tu flota de dispositivos de varios fabricantes y sistemas operativos (SO)¹
- Obtener información relevante para la empresa y recomendaciones para optimizar el rendimiento de la flota de dispositivos
- Mejorar la atención que se presta a la experiencia informática del espacio de trabajo de los empleados

Aspectos importantes del servicio

- Recibir notificaciones proactivas de incidentes que te ayuden a administrar tu flota de dispositivos
- Conocimientos predictivos e informes para maximizar el tiempo de actividad
- Identificación de problemas antes de que sucedan

Descripción general del servicio

HP Proactive Insights proporciona conocimientos basados en la nube, obtenidos mediante IA, sobre el hardware y el software de la flota de dispositivos de varios fabricantes obtenidos a través de la plataforma de análisis HP TechPulse.^{2,3}

Esta solución ayuda a los profesionales informáticos a medir, realizar el seguimiento y a optimizar el entorno informático del espacio de trabajo mediante el uso de telemetría, automatización y conocimientos obtenidos en las campañas de satisfacción de los usuarios finales.

Si estás interesado en reducir los costes y la complejidad de IT, HP Proactive Insights ofrece resultados de análisis sobre los que trabajar a través de notificaciones proactivas de incidentes, informes y recomendaciones a partir de los cuales podrás realizar correcciones.

Con HP Proactive Insights, serás capaz de monitorizar, identificar y prevenir problemas de los dispositivos o aplicaciones antes de que afecten a los usuarios o a la actividad de la empresa. Como resultado de contar con estos conocimientos sobre el hardware y software de la flota de dispositivos de varios fabricantes y SO¹ te asegurarás de que tus empleados disponen de la tecnología óptima para realizar su trabajo.

Funciones y especificaciones

Descripción		
Oferta de servicios de HP TechPulse (gestionados por HP o empresas asociadas⁴)		
Análisis	Análisis predictivo con varios fabricantes y SO	Análisis reveladores, independientemente del fabricante (Windows, Android, Mac, Chromebook e iOS), para identificar los riesgos de los sistemas informáticos como consecuencia del sobrecalentamiento del disco, batería o de todo el sistema. Esto nos permite actuar antes de que los problemas vayan a más.
	Panel de información, incidentes e informes	Los paneles de información ayudan a los clientes a consultar indicadores importantes de rendimiento gracias a la generación de informes de resumen que proporcionan resultados reveladores de análisis para la planificación y optimización de costes y funciones de administración de servicios. HP Proactive Insights utiliza el software de dispositivo de HP TechPulse para recopilar y monitorizar datos de los dispositivos como el estado del inventario, del hardware y de las aplicaciones y datos estadísticos cruciales de periféricos comerciales. El portal web de HP TechPulse es la central de operaciones que usan los administradores de dispositivos informáticos de los clientes para visualizar todos los análisis e informes detallados de los equipos seleccionados y para consultar los paneles con información de la empresa.
Accesibilidad	Personalización de funciones y permisos	Crea funciones personalizadas dentro del portal. Se pueden configurar determinadas tareas y permisos según funciones predeterminadas.
	Asistente de visualización de múltiples inquilinos para socios comerciales	Permite a HP o a sus socios autorizados con varios clientes usar un único inicio de sesión para acceder al portal para visualizar incidentes o elaborar informes para diferentes clientes.
Seguimiento de activos	Actualización automática de la fecha de expiración	Muestra la fecha de la actualización automática de expiración a nivel de dispositivo, y a nivel de flota de dispositivos, para aquellos que tienen instalado SO Chrome.
	Agrupaciones de dispositivos	Permite configurar dispositivos, agruparlos y monitorizarlos en base a un modelo jerárquico de ubicación.
	Visualización de la ubicación del dispositivo	Cuando esta directiva está habilitada, se puede mostrar en un mapa la última ubicación aproximada del dispositivo.
Implementación	Inscripción automática	HP o sus socios autorizados pueden escoger dispositivos para realizar su inscripción automática en la cuenta HP Proactive Insights solo con anotar los números de serie de los equipos en el portal. Estos dispositivos, que deben tener instalado el agente de TechPulse, quedarán automáticamente inscritos la primera vez que se conecten al servicio.
	Implementación masiva	Los clientes pueden implementar el software de dispositivo de HP TechPulse a gran escala, para sacarle el máximo rendimiento a su herramienta de instalación de aplicaciones.
Experiencia de empleado	Campañas de encuestas sobre la experiencia de empleado	Realización de campañas de encuestas para determinar y realizar el seguimiento de la satisfacción de los empleados respecto a sus recursos de IT.
Monitorización del estado del software y hardware	Sustitución automática de piezas	HP se encargará de enviar a las instalaciones del cliente piezas de sustitución para aquellos equipos fabricados por HP cubiertos por el servicio, en conformidad con la garantía del dispositivo. Las baterías incluidas en el programa HP Battery Recall también se enviarán de forma automática.
	Monitorización del estado de las baterías HP	Optimiza el estado, la longevidad y el rendimiento de las baterías. HP Battery Health Manager se incluye como una integración lista para usar en los dispositivos de HP compatibles.
	Monitorización de incidentes	Detecta y supervisa la aparición de fallos en la batería, disco duro y sistemas operativos mediante la catalogación que se hace en el portal de HP TechPulse de estos problemas en virtud de la prioridad, tipo, detalles, comentarios y recomendaciones.
	Monitorización de inventario y estado ^{9, 10}	Inventario de dispositivos y aplicaciones y estado de los dispositivos y sistemas operativos.
	Supervisión de conformidad de la seguridad	Alertas que te ayudan a identificar dispositivos que no cumplen con las directivas de cifrado, firewall y antivirus.
Solución de problemas	Acceso sencillo a las herramientas de autoayuda de Windows	Proporciona un acceso sencillo a herramientas de diagnóstico, para que los usuarios finales puedan solucionar problemas y resolver incidencias frecuentes, en lugar de tener que escalar las incidencias al servicio de asistencia informática del cliente.
Realizado por los expertos de servicio de HP		
Servicio de asesoramiento	Elaboración de informes de inteligencia empresarial ¹¹	HP ofrece de forma proactiva inteligencia y recomendaciones para optimizar el rendimiento de la flota de dispositivos.

Especificaciones del servicio

HP Proactive Insights es una solución autogestionada para clientes. El cliente utilizará los conocimientos obtenidos en la plataforma de análisis HP TechPulse para mejorar y administrar de forma óptima el rendimiento de los dispositivos.

Con HP Proactive Insights, el software de dispositivo HP TechPulse estará instalado en los dispositivos inscritos para recopilar datos telemétricos relacionados con dichos dispositivos. En el caso de sistemas informáticos particulares, se instalará un software de dispositivo adicional para recopilar información relacionada con los periféricos particulares. No se recogerán datos confidenciales del usuario, como credenciales, archivos, contenidos o datos personales. Los datos recopilados se almacenarán en un repositorio seguro en la nube.¹²

Para recibir asistencia sobre cuestiones relacionadas con el servicio, consulta el apartado de Funciones y responsabilidades.

Cobertura y disponibilidad de HP Service Expert:

- **América del Norte:** asistencia en inglés disponible de lunes a viernes (excepto los días festivos de HP) de 6:00 a 18:00 MT.
- **América Latina:** asistencia en inglés y español disponible de lunes a viernes (excepto los días festivos de HP) de 7:00 a 18:00 GMT - 5.
- **Europa, Oriente Medio y África:** asistencia en inglés, francés y alemán disponible de lunes a viernes (excepto los días festivos de HP) de 8:00 a 18:00 CET.
- **Asia, Pacífico y Japón:** asistencia en inglés disponible 24 horas al día; asistencia en japonés de 9:00 a 21:00, hora estándar de Japón, 7 días a la semana (excepto los días festivos de HP).

Funciones y responsabilidades

Función o responsabilidad	Descripción	Administrador de IT del cliente	HP Onboarding Program Manager	HP Service Expert
Incorporación	Proporcionar información de contacto al administrador de IT del cliente y se autoriza a que los socios certificados tengan acceso y puedan administrar la cuenta (si procede).	✓		
	Proporcionar acceso al portal.		✓	✓
	Instalar el software de dispositivo necesario en los dispositivos seleccionados.	✓		
	Confirmar acceso a la cuenta y revisar el panel de información, incidentes e informes en el portal.	✓		
	Ejecutar verificaciones de red para comprobar el acceso del firewall y proxy. Comprobación de actualizaciones de Windows 10, incluida la aceptación por parte del cliente.	✓		
	Recopilar y consolidar la información necesaria del entorno informático y necesidades específicas del cliente, para inscribir sus dispositivos con precisión.		✓	
	Crear una cuenta para el cliente, informar de los avances y completar el proceso de incorporación.		✓	
	Adjuntar las claves de la licencia y encargarse de las solicitudes de complementos.		✓	
	Reducir los plazos de implementación y verificar que se realiza adecuadamente.		✓	
Servicios de asesoramiento¹¹	Proporcionar servicio de asesoramiento con inteligencia predictiva orientada a la mejora de los resultados de la empresa.			✓
Asistencia	Hacer el seguimiento de artículos especializados publicados en Internet para proporcionar asistencia técnica. ¹³	✓		
	Prestar asistencia al cliente y responder a las dudas que estén relacionadas con el servicio.			✓
Administración de cuentas	Añadir o eliminar usuarios o dispositivos del portal HP TechPulse portal.	✓	✓	✓
	Renovar la cuenta de administración del portal HP TechPulse.	✓	✓	
	Cancelar la cuenta de administración del portal HP TechPulse.		✓	

Clientes y socios podrán realizar las siguientes tareas:

- Prestar asistencia a los usuarios finales para solucionar problemas técnicos comunes antes de contactar con el servicio de asistencia técnica de HP.
- Revisar hardware, software y otros informes y buscar una solución a los incidentes notificados sobre el estado de los dispositivos dentro de la plataforma de análisis HP TechPulse.

Requisitos de sistema

Consultar los [requisitos de sistema](#) de HP TechPulse.

Términos y condiciones

Consulta los [términos y condiciones](#) de HP TechPulse.

Este servicio se puede adquirir como parte de un acuerdo de solución personalizada de HP. Cuando se solicita el servicio como un servicio HP Care Pack, los [términos y condiciones](#) de HP Care Pack también son aplicables. El acuerdo de nivel de servicio que proporcione tu distribuidor o representante de ventas de HP incluirá los términos y condiciones de dicho acuerdo. El servicio HP Insights no se puede revender ni transferir a otra empresa.

Más información

Para obtener más información, ponte en contacto con tu socio o representante de ventas de HP, o visita nuestro sitio web en [HP.com/manageability-services](https://www.hp.com/manageability-services).

Suscríbete para recibir novedades
[hp.com/go/getupdated](https://www.hp.com/go/getupdated)



Compartir con compañeros



636

¹ Para más información sobre cobertura de SO, visita www.hpdaas.com/requirements.

² HP Proactive Insights y/o los componentes que incluye pueden variar en función de la región, el sistema operativo o el socio autorizado que ofrece el servicio de HP. Ponte en contacto con tu representante local o socio autorizado de HP para obtener más detalles relativos a tu ubicación. Los servicios de HP se rigen por los términos y condiciones del servicio de HP aplicables que se han proporcionado o indicado al cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos legales adicionales según las leyes locales aplicables, y tales derechos no se ven afectados en modo alguno por los términos y condiciones del servicio de HP ni por la garantía limitada de HP incluida con tu producto HP.

³ HP TechPulse es una plataforma de telemetría y análisis que proporciona información crítica de dispositivos y aplicaciones. HP TechPulse cumple las normativas de privacidad del RGPD más exigentes y cuenta con la certificación ISO 27001 para la Seguridad de la Información. Se requiere acceso a Internet con conexión al portal TechPulse. Para conocer todos los requisitos de sistema, visita [http://www.hpdaas.com/requirements](https://www.hpdaas.com/requirements).

⁴ Solo socios autorizados de HP.

⁵ El análisis de dispositivos iOS no está incluido en HP Proactive Insights. El cliente debe contratar el servicio HP Proactive Endpoint Management. Para obtener más información, consulta [HP.com/manageability-services](https://www.hp.com/manageability-services).

⁶ La disponibilidad de informes varía en función del tipo de dispositivo y de los sistemas operativos. Consulta «[Guía de informes de HP TechPulse](#)» para obtener más información.

⁷ Solo para dispositivos HP 2018 o superiores, Windows 10 versión 1809 o superior.

⁸ Para obtener información sobre las plataformas HP compatibles, los requisitos mínimos de la BIOS y el acceso a esta configuración, visita <https://support.hp.com/us-en/document/c06465959>.

⁹ La monitorización del estado del dispositivo no está disponible en dispositivos con sistemas operativos Windows 10 Mobile.

¹⁰ Los informes de estado para dispositivos iOS están limitados al espacio restante en el disco.

¹¹ Después de haber inscrito en sus cuentas 250 dispositivos o más, los clientes podrán disfrutar como servicio de asistencia adicional de elaboración de informes de inteligencia empresarial. La frecuencia y la forma de presentar estos informes de inteligencia empresarial puede variar en función del cliente. La entrega de informes de inteligencia empresarial comenzará en la segunda mitad de 2021.

¹² Los datos se protegen mediante SSL durante su transferencia desde el cliente del dispositivo al servidor web. Solo se puede acceder a los datos a través del servidor web de HP.

¹³ Para obtener asistencia adicional sobre cuestiones que queden fuera de los artículos de conocimientos, ponte en contacto con tu experto de servicio o socio autorizado de HP.

Los niveles de servicio y tiempos de respuesta de HP Care Pack pueden variar en función de la ubicación geográfica. El servicio comienza en la fecha de compra del hardware. Se aplican restricciones y limitaciones. Para obtener más información, visita www.hp.com/go/cpc. Los servicios de HP se rigen por los términos y condiciones del servicio de HP aplicables que se han proporcionado o indicado al cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos legales adicionales según las leyes locales aplicables, y tales derechos no se ven afectados en modo alguno por los términos y condiciones del servicio de HP ni por la garantía limitada de HP incluida con tu producto HP.

© Copyright 2021 HP Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP quedan establecidas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabiliza de errores u omisiones técnicos o editoriales que puedan existir en este documento. Apple, iPad, iPhone y OS X son marcas comerciales de Apple Inc. registradas en Estados Unidos y en otros países. Android es una marca comercial de Google Inc. Microsoft y Windows son marcas registradas de Microsoft Corporation en Estados Unidos y/o en otros países.

