

HP Control Tower



Vantaggi del servizio

- ✓ Identificazione delle problematiche prima che impattino sugli utenti
- ✓ Risparmio di tempo concentrando l'attenzione solo su ciò che è rilevante
- ✓ Disponibilità di dati oggettivi per discussioni strategiche con il management

Peculiarità chiave

- ✓ Delega del controllo costante del tool di monitoraggio
- ✓ Reportistica esaustiva, ma concisa e di facile consultazione
- ✓ Confronto periodico per ottimizzare l'erogazione del servizio

Panoramica del servizio

HP Control Tower è un servizio di monitoraggio in outsourcing del parco installato client che offre alle aziende un livello di controllo avanzato e una gestione ottimizzata delle loro risorse informatiche. Con l'utilizzo della potente soluzione HP Workforce Experience, siamo in grado di raccogliere in tempo reale informazioni dettagliate su tutti i componenti critici del parco installato, consentendo un monitoraggio proattivo utile ad una risoluzione tempestiva delle problematiche.

Funzionalità e specifiche

HP Control Tower si fonda su tre fasi:

MONITORAGGIO: i tecnici qualificati HP controllano periodicamente i dati telemetrici forniti dall'agent HP Insight¹ installato sui dispositivi e analizzano le informazioni aggregate grazie all'uso dell'Intelligenza Artificiale.

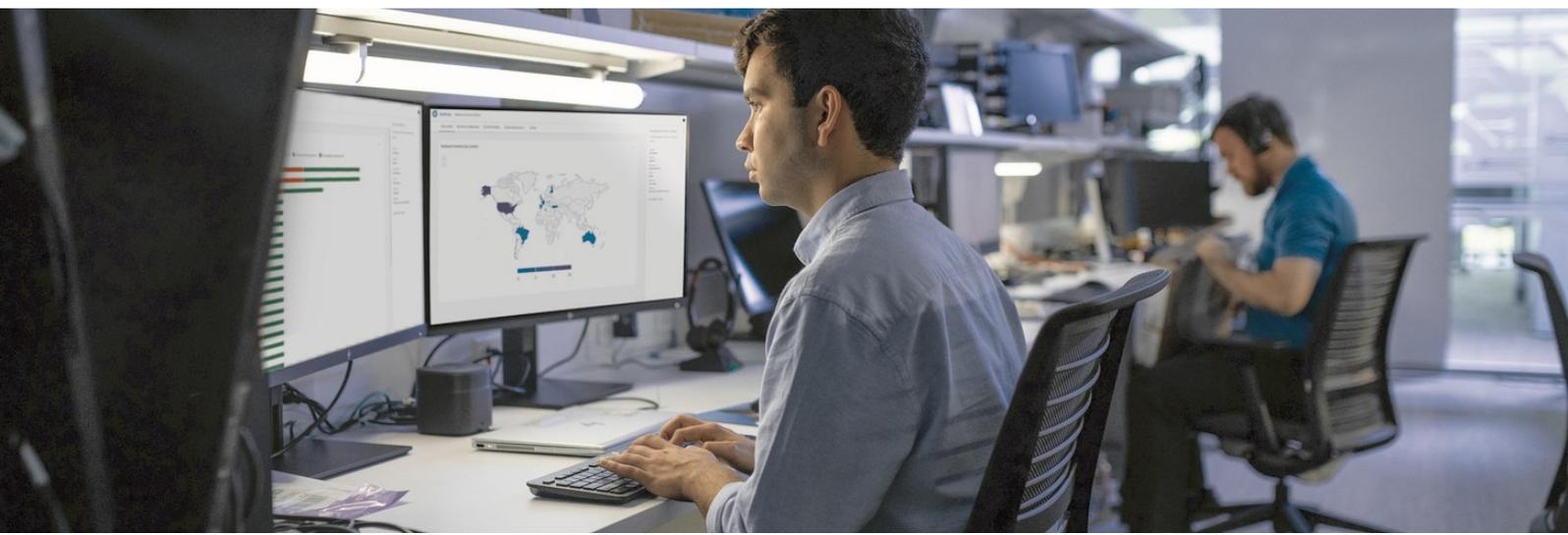
FOCALIZZAZIONE: dopo aver identificato gli episodi con problematiche effettivamente cruciali ed urgenti, ne vengono evidenziati gli aspetti rilevanti organizzando il tutto in gruppi omogenei di segnalazioni.

RACCOMANDAZIONE: vengono inviati al referente aziendale, ad intervalli periodici, dei report contenenti le informazioni rilevate nelle fasi precedenti, corredate di pratici suggerimenti ed indicazioni che aiutano nella risoluzione degli errori identificati nel periodo preso in esame.

Qui di seguito vengono elencati i servizi inclusi nel servizio HP Control Tower distinguendo tra le versioni BASIC e STANDARD.

Sarà inoltre possibile concordare personalizzazioni ed aggiunte richiedendo al referente HP di poter usufruire della versione CUSTOM.

SERVIZI INCLUSI	BASIC	STANDARD
Analisi dati di telemetria relativi all'intera flotta di dispositivi inclusi nell'accordo stipulato	✓ (Settimanale)	✓ (Settimanale)
Generazione ed invio report con informazioni dettagliate su: <ul style="list-style-type: none"> • Errori ed eventi hardware imprevisti • Stato della batteria dei dispositivi HP • Stato di aggiornamento del bios • Tempistiche di avvio e spegnimento dei PC • Elenco dei dispositivi non rilevati 	✓ (Settimanale)	✓ (Settimanale)
Generazione ed invio report con informazioni dettagliate su: <ul style="list-style-type: none"> • Elenco episodi di Blue Screen Of Death • Stato di consumo dello spazio di archiviazione dei dispositivi • Elenco degli hard-drive che necessitano manutenzione • Stato di salute della scheda grafica dei PC • Stato di salute delle schede di rete dei PC • Elenco degli episodi innescati da HP Sure Start • Elenco degli errori dei software installati • Elenco degli aggiornamenti di Windows mancanti 	—	✓ (Settimanale)
Invio periodico di un report con informazioni dettagliate su: <ul style="list-style-type: none"> • Censimento del parco installato (tipologia ed età) • Sintesi qualitativa per la dirigenza • Stato di salute (batterie, dischi, drivers, garanzie e connettività) • Livello delle prestazioni (BSOD, errori software, utilizzo CPU e RAM, BIOS, tempi avvio/spegnimento e consumo spazio disco) • Postura di sicurezza (dispositivi non rilevati, stato antivirus/firewall/cifratatura/secure boot, aggiornamenti windows e adozione Windows 11) 	✓ (Trimestrale)	✓ (Mensile)
Riunione in videoconferenza per confrontarsi sul monitoraggio effettuato nel periodo precedente e sulla gestione del servizio	✓ (Annuale)	✓ (Trimestrale)



Termini e Condizioni

- Sui dispositivi analizzati dagli esperti HP dovrà essere installato il software HP Insights¹ per raccogliere le informazioni necessarie relative al dispositivo. Per i dispositivi RIS è necessario installare anche altri software per raccogliere informazioni relative alle periferiche RIS. I dati sensibili dell'utente, come credenziali, file, contenuti e dati personali, non vengono acquisiti. I dati raccolti vengono archiviati in un repository Cloud sicuro. Per ulteriori informazioni sull'archiviazione di questi dati, consultare il proprio HP Manager.
- Su richiesta, gli esperti HP potranno aggiungere o rimuovere alcune funzionalità del servizio relative a dispositivi, applicazioni, report generati, ecc. Queste richieste sono soggette ad approvazione.
- Il cliente si impegna a:
 - Installare il software HP Insights sui suoi dispositivi
 - Registrare i propri dispositivi in HP Workforce Experience Platform
 - Esaminare i report generati e inviati dagli esperti HP
 - Analizzare e risolvere i problemi identificati dagli esperti HP
 - Facilitare gli episodi di confronto necessari durante l'erogazione del servizio
- I report periodici verranno inviati al referente aziendale del cliente tramite email; per garantire la riservatezza delle informazioni in essi contenute, gli stessi verranno inclusi in un archivio zip protetto da password.

1. HP Insights per Windows, Mac e Android è disponibile per il download all'indirizzo <https://admin.hp.com/software>. Per un elenco completo dei requisiti di sistema e dei servizi che richiedono l'agente, visitare <https://admin.hp.com/requirements>. 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 standalone. 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.