



Gérez vos mises à jour logicielles en ligne

Aidez-nous à réduire l'impact environnemental de nos produits et services.



Rejoignez-nous – Inscrivez-vous dès aujourd'hui !

Software Update Manager (SUM) est un des nombreux outils disponibles gratuitement pour nos clients d'assistance de mise à jour logicielle.

Vous souhaitez :

- Être averti immédiatement dès qu'une mise à jour est disponible ?
- Que plusieurs personnes reçoivent les informations ? Ceci peut s'avérer crucial lorsqu'un employé est en déplacement, en congés ou sur un autre site.
- Accéder à tout moment aux informations clé, comme les mises à jour disponibles ou l'avancement des commandes ?
- Recevoir moins de courriers et/ou de colis ?

HP vous recommande d'adopter les services d'assistance en ligne.

Ceci n'est en rien supposé remplacer les canaux d'assistance habituels. Il s'agit d'un outil supplémentaire et gratuit.

Software Update Manager est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et met toutes les informations importantes à votre disposition, tout en contribuant au respect de l'environnement !

Table des matières

- [Introduction : L'IT Resource Center \(ITRC\)](#)
- [En savoir plus sur Software Update Manager \(SUM\)](#)
- [Demandez un ID utilisateur ITRC](#)
- [Lier des contrats de support](#)
- [Aide et formation sur ITRC ou SUM](#)
- [Accéder à Software Update Manager](#)
- [Adopter la notification par courrier électronique](#)
- [Télécharger des mises à jour logicielles et des documents](#)
- [Demander des mises à jour sur support physique](#)
- [Afficher le statut des commandes](#)
- [Accélérer une commande](#)
- [Nous vous remercions d'avoir choisi HP](#)

Introduction : L'IT Resource Center (ITRC) [↑](#)

Utilisé par plus de 850 000 professionnels de l'informatique, l'IT Resource Center (ITRC) est un site Web d'assistance et de support comprenant de nombreuses informations et ressources pour les serveurs et stations de travail HP-UX, Linux, MPE/iX, NT, OpenVMS et Tru64 UNIX. Inscrivez-vous pour bénéficier d'un accès permanent aux avantages suivants :

- Maintenance et support - http://www.hp.com/bizsupport/itrc_intro/en/itrc_maintain.html
 - **Gérez vos mises à jour logicielles**
 - Téléchargez des correctifs, des pilotes et des microprogrammes
 - Discutez en ligne avec un membre de l'équipe HP ou consignez un appel d'assistance en ligne
 - Effectuez des recherches d'information dans des bases de données sur les produits logiciels, matériels et réseau
 - Accédez aux solutions de licence des logiciels
 - Souscrivez aux bulletins d'information de votre choix
- Forums - http://www.hp.com/bizsupport/itrc_intro/en/itrc_forum.html
Discutez avec d'autres professionnels sur des sujets variés
- Formation - http://www.hp.com/bizsupport/itrc_intro/en/itrc_train.html
Faites votre sélection parmi 3000 formations basées sur le Web, à suivre à votre rythme et des séminaires animés en direct par des instructeurs

L'accès à certains services d'assistance peut être limité en fonction des différents contrats de support et des zones géographiques.

En savoir plus sur Software Update Manager (SUM) [↑](#)

Software Update Manager (SUM) est une des applications ITRC disponibles gratuitement pour nos clients d'assistance de mise à jour logicielle.

Pourquoi utiliser Software Update Manager ?

Trop de papiers !

- Arrêtez de recevoir des notifications par voie postale
- Optez pour les notifications par courrier électronique ; elles peuvent être envoyées à plusieurs personnes, renforçant ainsi la visibilité, dans les 24 heures suivant la mise à disposition de la mise à jour

Trop d'envois postaux !

- De nombreuses mises à jour sont disponibles par téléchargement
- Vous pouvez également commander des mises à jour sur support physique, si nécessaire

Pas assez d'informations !

- Le système est disponible 24h/24, 7j/7
- Consultez à tout moment les mises à jour disponibles et l'avancée de vos commandes

Trop de délais pour les mises à jour !

- Téléchargez à tout moment
- Commandez rapidement vos mises à jour sur supports physiques en ligne

Pour accéder à Software Update Manager, vous devez disposer d'un identifiant utilisateur ITRC et d'un contrat de support lié incluant la mise à jour de logiciels

Demandez un ID utilisateur ITRC [↑](#)

Accédez à ITRC à l'adresse <http://www.itrc.hp.com>, puis sélectionnez « inscrivez-vous dès maintenant ». Chaque utilisateur ne doit effectuer cette étape qu'une seule fois.

Liaison de contrats d'assistance [↑](#)

Pour lier vos contrats d'assistance à votre identifiant utilisateur ITRC, commencez par accéder à ITRC à l'adresse : <http://www.itrc.hp.com>. Les contrats d'assistance ne peuvent être liés ou affectés qu'à un utilisateur principal. Si d'autres contacts doivent bénéficier d'un accès, chaque utilisateur doit être enregistré et l'utilisateur principal doit « partager » son accès avec les autres. Il est important de désigner un utilisateur secondaire et de partager l'accès en cas de besoin urgent.

1. Sélectionnez « se connecter » et saisissez votre identifiant utilisateur et votre mot de passe ITRC
2. Rendez-vous sur « mon profil », Puis sélectionnez « activation à l'accès à des services ITRC supplémentaires »
3. Sélectionnez le lien permettant de lier un contrat de support à votre identifiant utilisateur et suivez les instructions à l'écran. Il est impératif de lier chaque contrat de support.

Aide et formation sur ITRC ou SUM [↑](#)

1. Accédez à l'ITRC à l'adresse <http://www.itrc.hp.com>.
2. Sélectionnez « contact hp » dans le coin supérieur gauche de la page, puis cliquez sur « poser une question sur l'utilisation de l'IT Resource Center »
3. Saisissez votre question ou votre demande de formation
4. Si vous collaborez toujours avec le même interlocuteur chez HP, n'hésitez pas à le contacter
5. Pour consulter le FAQ (question fréquentes) sur ITRC, rendez-vous à l'adresse <http://www1.itrc.hp.com/service/help/faqs.do#support%20agreements>
6. Pour consulter la FAQ (question fréquentes) sur SUM, rendez-vous sur Software Update Manager à l'adresse <http://www.itrc.hp.com/service/sum/home.do>, puis sélectionnez « Foire aux questions sur le Gestionnaire de mise à jour logicielle » dans les pages principales SUM, dans la barre de menu située à droite.

Accéder à Software Update Manager (SUM) [↑](#)

Accédez à SUM via l'adresse <http://www.itrc.hp.com/service/sum/home.do>*. Nous vous conseillons d'enregistrer ce lien dans vos favoris.

*Il peut vous être demandé de saisir votre identifiant et votre mot de passe ITRC

Passage à la notification par courrier électronique ↴

HP vous avertit lorsque les produits concernés par vos contrats de support ont été mis à jour et sont disponibles. Par défaut, HP vous envoie une notification par courrier postal. Pour passer au courrier électronique :

1. Accédez à SUM via l'adresse <http://www.itrc.hp.com/service/sum/home.do>
2. Sélectionnez « gérer la notification logicielle », puis « passer à la notification par e-mail ». La page affiche uniquement les contrats de support avec notification par courrier postal.
3. Sélectionnez les cases correspondant aux contrats de support pour lesquels vous souhaitez utiliser le courrier électronique, puis cliquez sur « suivant ».
4. Une fois la méthode de notification modifiée, vous devez passer vos commandes suivantes dans SUM. (L'envoi automatique des notifications par courrier postal et des supports logiciels par HP est arrêté.)

Téléchargez des mises à jour logicielles et des documents ↴

SUM offre un accès direct aux logiciels et documents téléchargeables. Certaines mises à jour ne sont pas disponibles par téléchargement. Vous pouvez télécharger et/ou demander une copie sur support physique en cas de besoin.

1. Accédez à SUM via l'adresse <http://www.itrc.hp.com/service/sum/home.do>
2. Sélectionnez « télécharger des mises à jour »
3. Affichez les téléchargements pour un ou tous les système(s) d'exploitation(s), version(s), plateforme(s)
4. Choisissez d'afficher la dernière version ou toutes les versions

Demande de mises à jour sur support physique ↴

La plupart des mises à jour logicielles et de la documentation de SUM sont disponibles sur support physique (CD, DVD ou papier)

1. Accédez à SUM via l'adresse <http://www.itrc.hp.com/service/sum/home.do>, sélectionnez « demander des mises à jour »
2. Sélectionnez le(s) contrat(s) de support de votre choix (jusqu'à 10 à la fois)
3. A l'écran « demander des mises à jour - sélectionner des contrats d'assistance », sélectionnez l'affichage par date de sortie ou par produit
4. Choisissez un système d'exploitation, une version, une plate-forme donnés, ou tous
5. Choisissez la dernière version ou toutes les versions.
6. Pour effectuer une demande, sélectionnez la ou les case(s) à cocher de votre choix, puis cliquez sur « suivant »
7. Vérifiez que le nom et l'adresse de livraison sont corrects (Si les informations par défaut sont incorrectes, cliquez sur « modifier l'adresse de livraison / afficher les articles sélectionnés » pour soumettre vos modifications)
8. Si toutes les informations sont correctes, cliquez sur « envoyer »

Consulter le statut d'une commande [↑](#)

1. Accédez à SUM via l'adresse <http://www.itrc.hp.com/service/sum/home.do>, sélectionnez « afficher le statut d'une demande »
2. Vous pouvez modifier le(s) critère(s) de sélection (plage de dates, statut de la demande, tri)
3. Sélectionnez un identifiant de demande pour afficher les détails
 - Numéro de commande
 - Version et description du produit
 - Adresse de livraison
 - Affichage du mot de passe (uniquement pour les versions d'application)
 - Informations d'expédition

Vous pouvez suivre une expédition donnée en accédant au site du transporteur. Le numéro de suivi se trouve derrière le numéro de référence.

Pour accélérer une livraison sur support physique [↑](#)

Si votre commande n'a pas encore été expédiée et que vous en avez besoin rapidement :

1. Dans le menu principal SUM, sélectionnez « afficher le statut d'une demande »
2. Localisez et sélectionnez l'identifiant de demande spécifique (par exemple : RM4490)
3. Sélectionnez « signaler à HP toute question ou préoccupation » pour envoyer un courrier électronique à HP
4. Indiquez le motif de demande d'expédition urgente (par exemple : date d'installation, arrêt programmé, problème urgent, etc.)*

*Indiquez une adresse électronique et un numéro de téléphone afin que HP puisse vous contacter si nécessaire.

Nous vous remercions d'avoir choisi HP [↑](#)

Nous espérons sincèrement que vous nous aiderez à faire une différence pour l'environnement. Découvrez les actions de HP et comment vous pouvez nous aider à l'adresse :

<http://www.hp.com/hpinfo/globalcitizenship/environment/index.html>