



Aggiornamenti software on-line

Impegnatevi insieme a noi a ridurre l'impatto ambientale dei nostri prodotti e dei nostri servizi.



Entrate e registratevi subito!

Il Software Update Manager (SUM) è uno dei tanti strumenti on-line a disposizione dei clienti. Non ha costi aggiuntivi e viene usato per scaricare gli aggiornamenti dei nostri software.

SUM consente di:

- ricevere notifiche immediate quando è disponibile un aggiornamento.
- selezionare più di un contatto per la ricezione di informazioni. Questo è molto importante quando il cliente è in viaggio, in vacanza o si sta trasferendo.
- accedere in qualsiasi momento alle informazioni più importanti riguardanti gli aggiornamenti disponibili e lo stato degli ordini.
- ricevere una quantità minore di posta e/o spedizioni.

HP consiglia caldamente di rivolgersi immediatamente ai servizi di assistenza on-line per sfruttare queste possibilità. Questo nuovo strumento non mira a rimpiazzare i canali di assistenza già esistenti, ma rappresenta semplicemente un'ulteriore supporto ed in più è gratuito.

Software Update Manager è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, e fornisce informazioni essenziali senza ripercussioni sull'ambiente.

Indice

- [Introduzione: ITRC \(IT Resource Center\)](#)
- [Ulteriori informazioni su Software Update Manager \(SUM\)](#)
- [Come registrarsi e ottenere un ID utente per ITRC](#)
- [Collegamento dei contratti di supporto](#)
- [Guide e training per ITRC e SUM](#)
- [Accesso al Software Update Manager](#)
- [Scelta della notifica tramite e-mail](#)
- [Scaricamento di aggiornamenti e documentazione relativi ai software](#)
- [Richiesta di aggiornamenti su supporto fisico](#)
- [Visualizzazione dello stato dell'ordine](#)
- [Accelerazione delle spedizioni su supporto fisico](#)
- [Grazie per aver scelto HP](#)

Introduzione: ITRC (IT Resource Center) [↓](#)

Con oltre 850.000 utenti professionisti del settore, l'IT Resource Center (ITRC) è un sito Web che fornisce assistenza globale mettendo a disposizione ampie risorse e informazioni per HP-UX, Linux, MPE/iX, NT, OpenVMS e i server e le workstation Tru64 UNIX. Registrandosi al sito è possibile accedere 24 ore su 24, 7 giorni su 7, ai seguenti servizi:

- Manutenzione e assistenza - http://www.hp.com/bizsupport/itrc_intro/en/itrc_maintain.html
 - **Per l'aggiornamento dei software**
 - Per scaricare patch, driver e firmware
 - Per la messaggistica immediata on-line con un responsabile HP, oppure per registrare una richiesta di assistenza
 - Per effettuare ricerche relative a prodotti software, hardware e di rete nei knowledge database
 - Per ottenere licenze per i software
 - Per ricevere bollettini e informazioni tramite e-mail
- Forum - http://www.hp.com/bizsupport/itrc_intro/en/itrc_forum.html
Per confrontarsi con altri professionisti IT su una vasta gamma di argomenti
- Formazione e istruzione - http://www.hp.com/bizsupport/itrc_intro/en/itrc_maintain.html
Per scegliere fra oltre 3000 corsi di autoapprendimento su Web e seminari on-line con la guida di un istruttore

L'accesso ad alcuni servizi di assistenza è limitato agli attuali possessori di Contratto di Supporto e dipende dalla zona di provenienza.

Ulteriori informazioni su Software Update Manager (SUM) [↓](#)

Software Update Manager è un'applicazione gratuita all'interno di ITRC a disposizione dei clienti per gli aggiornamenti dei nostri software.

Perché usare Software Update Manager?

Per risparmiare carta

- Niente più notifiche tramite posta ordinaria
- È possibile scegliere le notifiche tramite e-mail; possono essere inviate a più persone, per garantirne la visibilità, entro 24 ore dal momento in cui l'aggiornamento risulta disponibile

Per evitare spedizioni

- Molti aggiornamenti possono essere scaricati
- In caso di necessità, è comunque possibile ordinarli su supporto fisico

Per ottenere informazioni

- Il sistema è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7
- In qualsiasi momento è possibile visualizzare gli aggiornamenti disponibili e lo stato delle ordinazioni

Per ottenere subito gli aggiornamenti

- È possibile scaricarli in qualsiasi momento
- È possibile ordinarli on-line su supporto fisico

Per accedere a Software Update Manager è necessario essere in possesso di un ID utente per ITRC, e che il relativo Contratto di Supporto preveda le consegne dei software.

Come registrarsi e ottenere un ID utente per ITRC [↑](#)

Entrare in ITRC alla pagina Web <http://www.itrc.hp.com> e selezionare "registrati ora!". È necessario ripetere questa operazione per ogni utente.

Collegamento dei contratti di Supporto [↑](#)

Per collegare i Contratti di Supporto al proprio ID utente per ITRC, è necessario accedere a ITRC alla pagina Web <http://www.itrc.hp.com>. È possibile collegare, o assegnare, i contratti di supporto a un solo ID utente primario. Nel caso si rendesse necessario estendere l'accesso ad altri contatti, ognuno si deve registrare come utente e l'utente primario può "condividere" l'accesso con gli altri. Gli utenti aggiuntivi sono importanti per avere a disposizione ulteriori back-up e possibilità di accesso in caso di problemi.

1. Posizionarsi su "accesso" e immettere l'ID utente per ITRC e la password
2. Accedere a "profilo utente" e individuare "consente l'accesso ad ulteriori servizi di ITRC"
3. Selezionare "collega un contratto di supporto al proprio ID utente" e seguire le istruzioni per attivare il collegamento. È necessario collegare tutti i contratti di supporto.

Guide e training per ITRC e SUM [↑](#)

1. Entrare in ITRC alla pagina Web <http://www.itrc.hp.com>
2. Selezionare "contatta hp" sulla parte superiore sinistra della pagina, quindi "domande sull'uso di IT Resource Center"
3. Immettere la domanda o la richiesta di training
4. Se si dispone di un responsabile dell'Assistenza account HP, contattarlo liberamente
5. Per esaminare le domande frequenti (FAQ) su ITRC, visitare la pagina Web <http://www1.itrc.hp.com/service/help/faqs.do#support%20agreements>
6. Per esaminare le domande frequenti (FAQ) su SUM, visitare il Software Update Manager alla pagina Web <http://www.itrc.hp.com/service/sum/home.do> e selezionare "domande frequenti (FAQ) su SUM" in qualsiasi pagina dell'area SUM, sul menu di destra.

Accesso al Software Update Manager (SUM) [↑](#)

Entrare in SUM tramite la pagina Web <http://www.itrc.hp.com/service/sum/home.do>* - (si consiglia di memorizzare l'indirizzo tra i preferiti per il futuro).

*È possibile che vengano richiesti subito l'ID utente e la password

Scelta della notifica tramite e-mail [↓](#)

HP invia notifiche ai clienti quando sono disponibili aggiornamenti per i prodotti presenti nel Contratto di Supporto. Se non viene specificato altrimenti, HP invia notifiche tramite posta ordinaria. Per scegliere la notifica tramite e-mail, è necessario:

1. Entrare in SUM alla pagina Web <http://www.itrc.hp.com/service/sum/home.do>
2. Selezionare "gestione notifica software", quindi "cambia metodo di notifica in e-mail"
Nella pagina verranno visualizzati solamente i contratti di supporto con notifiche tramite posta ordinaria.
3. Apporre un segno di spunta sulle caselle relative ai contratti di supporto per i quali si desidera ricevere notifica tramite e-mail, quindi fare clic su "successivo".
4. Una volta modificata questa impostazione da posta ordinaria a e-mail, è necessario effettuare gli ordini tramite SUM.
(L'invio per posta ordinaria da parte di HP di notifiche e software si interromperà automaticamente).

Scaricamento di aggiornamenti e documentazione relativi ai software [↓](#)

SUM offre accesso diretto a software e documentazioni scaricabili. Non tutti gli aggiornamenti si possono scaricare. In questo caso, è possibile richiedere una copia dell'aggiornamento su supporto fisico.

1. Entrare in SUM alla pagina Web <http://www.itrc.hp.com/service/sum/home.do>
2. Selezionare "scarica aggiornamenti".
3. Scegliere se visualizzare un particolare sistema operativo/versione/piattaforma hardware, oppure tutte.
4. Scegliere se visualizzare la versione più recente o tutte le versioni.

Richiesta di aggiornamenti su supporto fisico [↓](#)

Quasi tutti gli aggiornamenti di software e di documentazioni sono disponibili su supporto fisico (CD, DVD o su carta)

1. Entrare in SUM alla pagina Web <http://www.itrc.hp.com/service/sum/home.do> e selezionare "richiedi aggiornamenti".
2. Selezionare il contratto di supporto desiderato (massimo 10 alla volta).
3. Nella schermata "richiedi aggiornamenti – seleziona contratti di supporto" scegliere la visualizzazione per versione o per prodotto.
4. Scegliere un particolare sistema operativo/versione/piattaforma hardware, oppure tutte.
5. Selezionare la versione più recente o tutte le versioni.
6. Per effettuare la richiesta, spuntare una o più caselle e fare clic su "successivo".
7. Verificare che il destinatario e l'indirizzo per la spedizione siano corretti (se l'impostazione predefinita è sbagliata, selezionare "modifica indirizzo del destinatario/visualizza articoli selezionati" per inserire le modifiche).
8. Se tutte le informazioni sono esatte, scegliere "invia".

Visualizzazione dello stato dell'ordinazione [↑](#)

1. Entrare in SUM alla pagina Web <http://www.itrc.hp.com/service/sum/home.do> e selezionare "visualizza stato richiesta".
2. È possibile modificare a piacimento i criteri di selezione (Intervallo data della richiesta, Stato della richiesta, Visualizzazione ordini per).
3. Scegliere un ID di richiesta per visualizzare i dettagli dell'ordinazione
 - Codice prodotto
 - Versione prodotto
 - Indirizzo di spedizione
 - Visualizzazione della codeword (solo per gli aggiornamenti di applicazioni)
 - Dati di spedizione

Puoi seguire il percorso di una particolare spedizione entrando nel sito Web della compagnia di spedizioni indicata a fianco a "Vettore". Il codice di riferimento apparirà vicino a "Numero di riferimento".

Accelerazione delle spedizioni di aggiornamenti su supporto fisico [↑](#)

Per accelerare la consegna di un'ordinazione che non è stata ancora spedita:

1. Dal menu principale del SUM, selezionare "visualizza stato richiesta".
2. Individuare e selezionare l'ID della richiesta corrispondente (per es. RM4490).
3. Selezionare "Comunicare ad HP gli eventuali dubbi o domande" per inviare un'e-mail ad HP.
4. Spiegare il motivo per cui si richiede una spedizione urgente (ad esempio, data di installazione, manutenzione programmata, questione urgente) *.

*Inserire un indirizzo e-mail e un numero di telefono per essere contattati da HP in caso di necessità.

Grazie per aver scelto HP [↑](#)

Ci auguriamo che collaboriate con noi per salvaguardare l'ambiente.

Ulteriori informazioni sulle iniziative di HP e su come potete aiutarci alla pagina Web:

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