

Services d'assistance logicielle pour HP Output Management

Pour des performances élevées et régulières de votre investissement en gestion des flux de documents



Atteignez les niveaux de services souhaités pour votre entreprise comme pour vos clients.



Si vous exécutez des processus critiques nécessitant une diffusion fiable et efficace de l'information, vous pouvez, avec les services d'assistance logicielle pour HP Output Management, éliminer les échecs lors de la diffusion des documents, réduire les interruptions des systèmes et augmenter votre productivité. Votre société peut ainsi atteindre régulièrement les objectifs qu'elle s'est fixée et répondre aux attentes de ses clients.

Les services d'assistance logicielle pour HP Output Management peuvent jouer un rôle essentiel dans l'application réussie de la solution HP Output Management, lien intelligent qui achemine des documents critiques de pratiquement toutes les applications vers de multiples destinations de manière fiable, efficace et économique.

Services complets

HP offre des services d'assistance et de maintenance logicielle complets pour les logiciels HP Output Management. Un vaste choix de plans de service et d'options d'achat vous est proposé pour que vous puissiez bénéficier précisément de l'assistance dont vous avez besoin, du niveau de base au niveau avancé.

Voici en détail les services proposés :

- **Assistance téléphonique** : service décompté en heures en fonction du niveau de service d'assistance que vous choisissez.
- **Mises à jour de Service Pack** : inclut les réparations de défauts standard et des mises à jour du système d'exploitation.
- **Versions d'amélioration** : améliorations de produits basées sur les indications des clients et sur des résultats prouvés.
- **Services d'assistance standard HP (9 h/jour-5 j/semaine, 13 h/jour-5 j/semaine)** : vous choisissez le niveau d'assistance logicielle en fonction de vos besoins. Les représentants de l'assistance client sont disponibles par téléphone pour répondre à vos questions et vous aider dans l'identification et la résolution des problèmes.
- **Services d'assistance étendus HP (24h/24 et 7j/7)** : complètent les services d'assistance standard HP avec une assistance technique et une résolution des problèmes critiques 7 jours par semaine et 24 heures sur 24, jours fériés compris.
- **Services de mise en œuvre et d'amélioration des opérations pour HP Output Management** : si vous exécutez des applications qui génèrent des documents critiques et dont les temps d'indisponibilité ont des répercussions considérables sur l'activité, des services avancés sont disponibles pour compléter votre couverture d'assistance standard ou étendue. Vous pouvez éviter les temps d'indisponibilité inutiles, résoudre plus rapidement les problèmes et atteindre globalement de meilleures performances grâce à l'utilisation de cette sélection de services.

Optimisez votre investissement en logiciels

Rares sont les entreprises qui disposent en interne de suffisamment de temps et de ressources pour résoudre tous les problèmes qu'engendrent leurs infrastructures informatiques. Pour la plupart d'entre-elles, l'infrastructure informatique est un mélange complexe de solutions de multiples fournisseurs dont le déploiement et l'exploitation requièrent une expertise spécialisée. Heureusement, les services d'assistance logicielle pour HP Output Management déploient des équipes de talent, des processus éprouvés et une connaissance approfondie des applications pour faire fonctionner votre logiciel de gestion des flux de documents de manière optimale.

La valeur ajoutée de HP

- **Des équipes de talent** — Chaque membre de l'équipe HP apporte des compétences de haut niveau pour analyser et servir vos besoins spécifiques en gestion des flux de documents.
- **Des processus éprouvés** — HP propose une approche éprouvée pour vous aider à atteindre le niveau de service dont vous avez besoin.
- **Connaissance approfondie spécifique aux applications** — Chaque professionnel des services HP apporte un solide bagage technique et est tenu, dans le cadre de ses fonctions, de suivre une formation permanente.
- **Services en ligne flexibles** — HP offre des services en ligne accessibles à partir d'une adresse Web unique pour un accès rapide et efficace à des outils d'assistance interactifs. Ces outils vous aident à établir des diagnostics plus sûrs, à consulter des connaissances techniques exhaustives et à mettre à jour votre contrat d'assistance.
- **Notifications sur les derniers logiciels** — Dans le cadre de votre contrat d'assistance, Software Update Manager vous permet d'accéder directement, par le Web, à des notifications concernant les logiciels, à des demandes de mise à jour et aux derniers téléchargements de produits multi-plateformes.

Conçus pour les entreprises qui ont besoin de diffuser leurs documents en toute fiabilité et avec efficacité, les services d'assistance logicielle pour HP Output Management vous aident à atteindre les niveaux de service dont vous avez besoin.

En un clin d'œil : Services d'assistance logicielle pour HP Output Management

Qui nous sommes : L'équipe d'assistance logicielle pour HP Output Management a de nombreuses années d'expérience dans la diffusion de l'information. Nous vous aidons à maintenir votre solution de gestion des flux de documents à son plus haut niveau de performance.

Ce que nous faisons : HP offre des services complets d'assistance et de maintenance logicielle pour les produits logiciels HP Output Management s'exécutant sur les plates-formes UNIX®, Linux ou Microsoft® Windows®, y compris les systèmes d'exploitation HP-UX, Red Hat, SUSE, Sun Solaris, IBM AIX ou Windows.

Notre expérience : Chaque membre de notre équipe possède plusieurs années d'expérience et reçoit une formation permanente dans le cadre de sa fonction.

Présence mondiale : Grâce à la présence mondiale de nos ingénieurs hautement qualifiés, nous fournissons le même service réactif que vous vous trouviez sur un marché isolé ou sur un marché important.

Partenaires : Nous comptons parmi nos partenaires Microsoft, Oracle® et SAP.

Clients : Nos clients sont Agilent, Allergan, Moen, et d'autres entreprises parmi les 500 plus grandes entreprises du monde entier.

En quoi nous sommes différents

Nous sommes différents car nous savons que vous êtes différents. En collaboration avec vous, notre équipe conçoit une solution de gestion des flux de documents adaptée à vos objectifs, qu'il s'agisse de la réduction des coûts, de l'amélioration de la diffusion de contenu, de l'intégration de votre environnement de gestion des documents dans votre infrastructure informatique, ou tous ces objectifs réunis. De plus, notre offre de services est complète et comprend une évaluation de vos besoins en matière de gestion des flux et de diffusion de documents, ainsi que la conception, le déploiement, la gestion de la solution et l'assistance.

Nous connaissons les environnements d'entreprise

Nous avons aidé de grandes entreprises à concevoir et à mettre en oeuvre des solutions de gestion des flux de documents dans des environnements critiques, où la perte ou le retard d'informations peut coûter des millions de dollars. Nous avons même aidé notre propre entreprise. Après la fusion de HP avec Compaq, nous avons simplifié notre environnement de gestion des flux de documents pour en améliorer la fiabilité et bénéficier d'un contrôle centralisé. Cela nous permet de réaliser une économie de 2,5 millions de dollars par an.¹

Des ressources mondiales au niveau local

Nous associons les ressources d'une grande entreprise internationale à une assistance et des services locaux dans votre langue. Grâce à la présence mondiale de nos ingénieurs hautement qualifiés, nous fournissons le même service réactif que vous vous trouviez sur un marché isolé ou sur un marché important.

La valeur ajoutée de notre équipe

Notre équipe possède des compétences spécifiques pour la fourniture de solutions de gestion des flux de documents destinées aux environnements d'entreprise complexes. Nous avons collaboré avec quelques-unes des plus grandes entreprises mondiales et sommes spécialisés dans la création d'architectures de solution précisément adaptées aux besoins de nos clients, conformément à l'approche de HP.

Chaque membre de notre équipe apporte ses compétences de haut niveau pour analyser les besoins en matière de gestion des flux de documents, identifier, concevoir et intégrer des solutions personnalisées répondant à ces besoins, et offrir des services de gestion de projet inégalés. Nos ingénieurs conseil ont en moyenne 7 à 10 ans d'expérience de la gestion des flux de documents et possèdent une certification actualisée du Project Management Institute.

Vous bénéficiez de tous les avantages de nos compétences techniques approfondies, de relations étroites avec les principaux fournisseurs et d'une présence internationale. Le résultat final est une puissante solution de gestion des flux de documents pour de meilleures performances.

¹ Voir les témoignages clients à l'adresse www.hp.com/go/outputmanagement



Solutions HP Output Management

Solutions de bout en bout

Les solutions HP Output Management assurent la diffusion de documents critiques depuis pratiquement toutes les applications vers de multiples destinations, de manière fiable, efficace et économique. Nos solutions associent des logiciels de diffusion de l'information à des services spécialisés de mise en œuvre, d'intégration, d'assistance logicielle et de formation client. Nous veillons à vous fournir tous les éléments nécessaires pour que votre entreprise dispose d'une solution complète de bout en bout.

Produits logiciels

HP Output Server est la plate-forme logicielle centrale de toute solution HP Output Management. Cette plate-forme est une solution fiable, efficace et économique pour l'acheminement de documents vers des destinations de sortie dans le monde entier, par le biais de différentes méthodes : périphériques d'impression ou de télécopie, messagerie électronique, FTP, Web, périphériques sans fil, fichiers et autres formats. Des modules logiciels complémentaires offrent des fonctions supplémentaires, telles que la diffusion de rapports, la publication Web et l'impression multilingue, ainsi que l'intégration dans les applications SAP, Oracle, HP Software et bien d'autres.

Les produits logiciels HP Output Management fonctionnent avec un large éventail de systèmes d'exploitation et plates-formes, dont UNIX, Linux ou Microsoft Windows.

Services de mise en œuvre et d'intégration

HP vous propose une gamme étendue de services de mise en œuvre et d'intégration pour vous aider à intégrer en toute transparence votre solution HP Output Management dans votre infrastructure informatique. Notre équipe fournit des services de planification, de mise en œuvre, d'intégration et tout autre forme d'assistance personnalisée nécessaire pour répondre à vos besoins.

Cette équipe est à votre disposition pour intégrer la solution de bout en bout dans votre entreprise, en associant les produits et services HP aux logiciels des principaux fournisseurs d'applications d'entreprise tels que Oracle Corporation (Siebel, PeopleSoft, JD Edwards), EMC Corporation (Documentum), Monotype (Andale) et bien d'autres.

Nous pouvons également intégrer les fonctions de gestion des flux de documents dans des applications de formulaires et des logiciels d'archivage ou de gestion de contenu, ainsi que dans les principales solutions haute disponibilité, telles que HP Serviceguard et IBM High Availability Cluster Management. Vous pouvez ainsi accéder aux informations critiques de votre entreprise même en cas de panne du réseau ou des équipements.

Services d'assistance

HP offre une vaste gamme de services d'assistance logicielle et de maintenance pour que vous puissiez bénéficier du niveau d'assistance dont votre entreprise a besoin.

Nos options d'assistance comprennent des services 9 h/jour-5 j/semaine, 13 h/jour-5 j/semaine ou 24h/24-7j/7. Notre contrat de maintenance couvre les réparations de défauts standard, la mise à disposition de spécialistes pour répondre à vos questions éventuelles et des mises à jour permanentes de logiciels : tous ce dont vous avez besoin pour la gestion et le fonctionnement optimal de votre solution HP Output Management. Votre équipe de compte est également à votre écoute si vous souhaitez enrichir vos produits logiciels ou services HP Output Management et intégrer vos demandes dans le cadre du processus d'amélioration continue des produits de HP.

Outre les offres d'assistance classiques, HP propose des services étendus de mise en œuvre et d'amélioration des opérations parmi lesquels vous pouvez faire votre choix, par exemple un bilan de l'état de votre système, une assistance pour la mise à niveau ou la migration, l'optimisation des performances, etc.

Services de formation client

Nos services de formation vous aident à exploiter au maximum votre solution. HP propose un programme de formations HP Output Management qui peuvent être assurées dans les locaux de HP, sur le site de votre entreprise ou sous forme d'auto-formations sur DVD. La formation est indispensable pour que vos employés disposent des connaissances requises pour gérer et mettre au point le déploiement de votre solution HP Output Management de façon optimale.

HP propose un programme de financement flexible qui vous permet de planifier et budgétiser vos besoins de formation.

Services de financement

Pour faciliter l'intégration de la solution HP Output Management, les services financiers HP offrent un éventail complet d'options de financement et de leasing qui vous permettent de respecter votre budget et de soulager votre trésorerie. HP contribue au déploiement simple et économique d'une solution complète à la pointe de la technologie, intégrant matériel, logiciels et services, et adaptée à vos besoins spécifiques.

Pour plus d'informations

Pour plus d'informations sur les solutions HP Output Management, envoyez un e-mail à l'adresse suivante : outputmanagement@hp.com ou consultez la page : www.hp.com/go/ebs

Offre de solutions HP Output Management

Pour que vos documents arrivent toujours à temps

Produit ou service	Description	Référence
Logiciels		
HP Output Server	Plate-forme logicielle centrale de toute solution HP Output Management intégrant de nouvelles fonctionnalités avancées pour une gestion centralisée plus efficace de la diffusion de tous les documents.	T2358AA
HP Output Distributor	Envoi automatique de rapports en utilisant des fonctionnalités avancées de séparation et de regroupement.	T2361AA
HP Web Delivery	Transfert de contenu personnalisé de HP Output Server vers le Web.	T2362AA
HP International Printing for HP Output Server	Accepte et diffuse des documents en une ou plusieurs langues grâce à l'intégration de documents au format Unicode™ dans les applications d'entreprise et les périphériques de sortie sans nécessité de modifier le matériel.	BA495AA
HP Output Manager pour SAP	Module d'intégration reliant le logiciel HP Output Server aux applications SAP.	C8043AA
HP Output Manager pour Oracle	Module d'intégration reliant le logiciel HP Output Server à Oracle Applications/E-Business Suite.	Q1308AA
HP Output Manager pour HP Software	Module d'intégration reliant HP Output Server à HP Software (anciennement HP OpenView).	C8040AA
Autres interfaces	Les solutions HP s'intègrent également à d'autres applications d'entreprise personnalisées ou propriétaires.	Devis sur demande
Services de mise en œuvre et d'intégration		
Service d'évaluation et de planification de HP Output Management	Un processus complet étape par étape visant à analyser tous les aspects de votre environnement de diffusion des informations et à concevoir la solution la plus appropriée aux besoins spécifiques de votre entreprise.	Devis sur demande
Services de mise en œuvre et d'intégration de HP Output Management	Les ingénieurs HP intègrent la solution HP dans vos applications existantes, propriétaires et/ou standard, telles que SAP ou Oracle, ainsi que dans les éventuels systèmes de formulaires, d'archivage ou de gestion de contenu requis. Les services d'intégration HP comprennent de nombreuses autres possibilités, comme l'intégration avec les applications ou les destinations, la planification et la réalisation du déploiement, des contrôles de capacité opérationnelle et une assistance pour la mise en service.	Devis sur demande
Services de mise en œuvre de HP Output Management pour SAP	Services complets basés sur des méthodes éprouvées spécialement conçues pour les environnements de sortie SAP. Ces services simplifient la mise en œuvre de votre solution et améliorent vos processus pour vous permettre de diffuser vos informations critiques de manière plus fiable.	Devis sur demande
Services de mise en œuvre de HP Output Management pour Oracle	Services complets basés sur des méthodes éprouvées spécialement conçues pour les environnements de sortie Oracle. Ces services simplifient la mise en œuvre de votre solution et améliorent vos processus pour vous permettre de diffuser vos informations critiques de manière plus fiable.	Devis sur demande
Services d'assistance logicielle		
Services d'assistance logicielle pour HP Output Management	Les services d'assistance standard HP proposent une assistance de 9 ou 13 heures par jour, 5 jours par semaine. Les services d'assistance étendus HP offrent une assistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Les services d'assistance logicielle HP comprennent également des service packs pour la réparation des produits défectueux et des versions d'amélioration régulières.	Devis sur demande
Services de mise en œuvre et d'amélioration des opérations pour HP Output Management	Des services supplémentaires peuvent être conçus sur mesure pour les entreprises qui exécutent des applications critiques dont les temps d'indisponibilité ont des répercussions considérables sur l'activité. Ces services de mise en œuvre et d'amélioration des opérations sont les suivants : bilan de l'état du système, planification de l'assistance, assistance pour la migration et la mise à niveau, planification du développement et de la croissance, ressource dédiée du Response Center et conseils opérationnels et techniques.	Devis basé sur les modules de service sélectionnés
Services de formation client		
	HP offre une gamme complète de cours de formation et de supports d'auto-formations sur DVD. Le contenu des cours couvrent les domaines suivants : opérateur de système et administration système de base, administration système avancée et formation à l'utilisation pour les logiciels complémentaires.	

© Copyright 2007 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans ce document sont sujettes à modification sans notification préalable. Les seules garanties couvrant les produits et services HP sont présentées dans les déclarations de garantie expresses qui les accompagnent. Aucune information contenue dans ces déclarations ne doit être considérée comme constituant une extension de garantie. HP ne peut pas être tenu responsable d'erreurs techniques ou formelles, ou d'omissions contenues dans ce document.

Linux est une marque déposée de Linus Torvalds aux Etats-Unis. Microsoft et Windows sont des marques déposées de Microsoft Corporation. Oracle est une marque déposée aux Etats-Unis d'Oracle Corporation, Redwood City, Californie. Unicode est une marque de Unicode, Inc. UNIX est une marque déposée de The Open Group. Imprimé au France.

4AA1-3607FRE, 08/2007

