



HP Smart Support

よくあるご質問 (FAQ)

お客様向け

この資料では、HPのビジネスノートPCおよびデスクトップPC向けの「HP Smart Support」機能について、よくあるご質問にお答えします。

HP Smart Support FAQ（お客様向け）

Q: HP Smart Supportとは何ですか？

A: HP Smart Supportは、HP TechPulseプラットフォームを利用した無償のオプション機能で、HPカスタマーサポートの担当者が問題を迅速かつ効率的に診断し、トラブルシューティングすることを可能にします。^{1,2}お客様は、購入時にHP Smart Support付きまたはHP Smart Supportなしのデバイス構成を選択（HP Smart Support付き / なしが選択できない製品もあります）します。HP Smart Supportは、製品の初回起動時、および製品利用時において必要なテレメトリ情報を自動的に収集し、デバイスレベルの構成データと健全性に関する洞察を提供します。

Q: HP Smart Supportのメリットは何ですか？

A: HP Smart Supportは以下を提供します：

- **HPカスタマーサポートとのやりとりが簡単になります。**クラウドベースのテレメトリ情報とログをHPカスタマーサポートのエージェントに送信することができます。HPカスタマーサポートのエージェントはデバイスのテレメトリ情報から得られる情報にアクセスして、顧客がHPに問い合わせた際の問題の診断とトラブルシューティングを支援します。
- **迅速なハードウェア診断と問題の特定** - HPカスタマーサポートは、以下のことが可能になります。HPカスタマーサポートは、デバイスの構成とヘルスデータを使用して、顧客の問題をより迅速に特定し、トラブルシューティングします。
- **生産性と稼働率の向上** - お客様は、効率性を実現し、生産性を高め、問題解決に必要な時間とリソースを削減することができます。
- **HP TechPulse対応** - HP Smart Supportは、HP Smart Healthと呼ばれるデバイスの利用時の負担にならないバックグラウンド・アプリを使用し、顧客のデバイス・システム上でHP TechPulseを有効にして実行し続けます。HP TechPulseは、安全なシステムレベルのデータをHPカスタマーサポートに提供し、AIとテレメトリ情報によってカスタマーサポートの体験を向上させます。
- **交換部品と材料** - サポートコールの開始時から、HPカスタマーサポートのエージェントは、デバイスレベルの構成と健全性に関する洞察を見ることができます。代理店は、顧客の問題をより早く解決するために、HPがサポートするどの交換部品や材料が必要かを知ることができます。

¹ HP Smart Support は、HP のサービス担当者および HP Configuration Servicesを通じて法人のお客様に提供されます。また、www.hp.com/smart-supportからダウンロードすることもできます。HP Smart Supportは、製品の初回起動時、および製品利用時において必要なテレメトリ情報を自動的に収集し、デバイスレベルの構成データと健全性に関する洞察を提供します。

² HP TechPulseプラットフォームは単品での販売は行っておりません。HPは、ユーザーがどのURLにアクセスしたかを特定する追跡または監視を行いません。提供するレポートは、脅威とそのソースの特定に絞ったものとなります。HP TechPulseは、GDPRおよびISO 27001に準拠しています。

HP Smart Support FAQ（お客様向け）

Q: どのようなオプションサービスがありますか？

A: HP Smart Supportをご利用のお客様は、追加のオプションサービスにアップグレードすることができます：

- **HP Active Care** - HP Active Careにより、IT部門はHPデバイスの稼働時間を最大化し、迅速な問題解決を実現することができます。^{3,4}リモート・テクニカル・サポート、障害ケースの自動生成、デバイスの稼働状況の予測分析および翌営業日訪問修理対応により、オフィスでも外出先でも、従業員の業務遂行を支援します。
- **HP Proactive Insights** - HP Proactive Insightsにより、IT部門はマルチベンダー、マルチOSのデバイス管理のコストと複雑さを軽減することができます。⁵HP TechPulseプラットフォームが提供する、クラウドベースのAIを活用した予測的な洞察力により、IT部門がデバイスの稼働状態やパフォーマンスを管理し、従業員の体験を最適化することを支援します。

後日、サービスオプションが追加される可能性があります。

Q: HP Smart Supportの対象顧客はどのような人ですか？

A: HP Smart Supportの対象となるお客様は、ITの意思決定者と、サポートを迅速に受けるためにHPのテレメトリーの機能を利用したいと考えているエンドユーザーの両方です。

Q: HP Smart Supportの削除方法を教えてください。

A: HP Smart Supportはオプションのソリューションで、この機能は[こちらから](#)別途設定またはダウンロードすることができます。IT管理者や企業は、このダウンロードを使用して、HPデバイスにHP Smart Supportを導入することができます。何らかの理由でHP Smart Supportを削除する場合は、こちらからアンインストール作業をしてください。

Q: HP Smart Healthアプリとは何ですか？また、HP Smart Supportとの連携はどうなっていますか？

A: HP Smart Healthアプリは、デバイスにTechPulseアプリをダウンロード、インストールし、持続させるためのプログラムです。HP Smart Healthは、HP Smart Supportの一部で、デバイス上でTechPulseを有効にするために機能します。

³ HP Care Packサービスのサービスレベルと応答時間は、お客様の地域によって異なる場合があります。サービスは、ハードウェアの購入日から開始されます。制約や制限が適用されます。詳細については、www.hp.com/go/cpcをご覧ください。HPのサービスは、ご購入時にお客様に提供または提示される、当該HPサービスに適用される使用条件に準拠します。お客様によっては該当地域の法令に従ってその他の法的権利を有することもあり、その場合には当該権利はHPサービスお取引条件またはお使いのHP製品とともに提供されるHP限定保証条件による影響を一切受けません。

⁴ Tech Pulse ポータルに接続するインターネット・アクセスが必要です。システム要件については、<http://www.hpdaas.com/requirements> をご覧ください。

⁵ HPのサービスは、ご購入時にお客様に提供または提示される、当該HPサービスに適用される使用条件に準拠します。お客様によっては該当地域の法令に従ってその他の法的権利を有することもあり、その場合には当該権利はHPサービスお取引条件またはお使いのHP製品とともに提供されるHP限定保証条件による影響を一切受けません。

HP Smart Support FAQ（お客様向け）

Q: HP TechPulseは、HP Smart Supportとどのように連携するのですか？

A: HP TechPulseプラットフォームは、デバイスの基本的なハードウェア情報を収集してクラウドに保存します。リクエストを受けたHPカスタマーサポートは、そのデータをツールにアップロードして、HP Smart Supportのサービスを提供します。

HP Smart SupportとHP TechPulseに関する詳しい情報は、こちらのHP.comをご覧ください：

[HPメンテナンスサービスのリンク](#)

[HP TechPulseのダウンロード用パンフレット](#)

Q: HP Smart Supportはいつから利用できますか？

A: HP Smart Supportは世界中で利用できます。ロールアウトは、HP Smart Healthアプリのリリースに合わせて、2021年初春を予定しています。最新の情報については、HPの営業担当者またはパートナー担当者にご確認ください。

Q: HP Smart Supportはどのようなデータを収集しますか？

A: HP TechPulseから収集されるテレメトリー情報には、デバイスレベルの構成データや、デバイスの問題を迅速に診断するための基本的なヘルスインサイトが含まれます。

Q: HP Smart Supportはどの製品に対応していますか？

A: HP Smart Supportは、Windows 10 / Windows 11を搭載したほとんどのHPのビジネスノートPC、デスクトップPC、ワークステーション、POSデバイスで利用できます。⁶

Q: HP Smart Supportと、HP TechPulseプラットフォームのテレメトリー情報を利用した他のHPサービスとの違いは何ですか？

A: HP Smart Supportは、お客様に無償で提供されるオプションで、デバイスのテレメトリー情報により、より迅速なカスタマーサポート体験を提供します。

- **HP Active Care**は、ユーザー自身またはパートナーが管理するダッシュボードを介して、特定のデータ、洞察、予測・予防分析を提供するサービスです。Active Careサービスは、お客様が特定の問題に対して障害ケースを自動的に生成することで、障害対応プロセスの時間短縮と効率化を実現します。
- **HP Proactive Insights**は、マルチOS、マルチベンダーのデバイスに対する洞察、インシデント、レポートおよびダッシュボードが含まれています。
- **HP Proactive Endpoint Management**は、マルチOS、マルチベンダーのエンドポイント管理サービスで、認定HPパートナーまたはHPサービス・エキスパートが管理を行います。HP Proactive Endpoint Managementにより、IT部門はデバイスやソフトウェアの管理にかかる煩雑な作業を軽減し、デバイス管理以外の取り組みに注力することが可能となります。

⁶ 現在、このサービスにはChromebookとシンクライアントは含まれていません。

HP Smart Support FAQ（お客様向け）

Q: HP Smart Supportの期間はいつまでですか？

A: HP Smart Supportは、プリインストールされた構成でデバイスを起動した瞬間、または構成されていないデバイスにソフトウェアをダウンロードした瞬間から5年間ご利用いただけます。5年間の期間が終了すると、HP TechPulseへの接続ができなくなり、30日後にすべてのユーザーデータがHP TechPulseのクラウドから削除されます。

Q: HP Smart Supportは、登録が必要ですか？

A: いいえ、HP Smart Supportは、ダウンロード時またはプリインストールされた構成でデバイスを起動時に有効になる無料のソリューションです。

Q: HP Smart Supportやその他のHPサービスについて詳しく知ることはできますか？

A: HP Smart Supportやその他のHPサービスの詳細については、www.hp.com/smart-support をご覧いただくか、HPの販売代理店または販売パートナーにお問い合わせください。

© Copyright 2021 HP Development Company, L.P. ここに掲載されている情報は、予告なく変更されることがあります。HPの製品およびサービスに関する保証は、当該製品およびサービスに付随する明示的な保証書に記載されています。本書のいかなる部分も、追加の保証を構成するものとして解釈されるべきではありません。HPは、本書に記載されている技術的または編集上の誤りや脱落について責任を負いません。