

次世代型保守サービス

---

HP Active Care

---



# HP Active Careとは



HP Active CareはHP Care Packオンサイト翌日対応に予防保守機能を追加し電話受付を365日に拡張したサービスです。

窓口拡張  
(365日電話受付)

オンサイト  
(訪問修理)  
翌日対応 (平日)

ハードディスク  
バッテリー  
予防交換

1



土日祝日も  
電話サポート  
8:45 ~ 17:30  
平日以外も安心

2



在宅勤務でも  
訪問修理対応  
社外で故障しても安心

3



障害発生前に  
パーツ予防交換

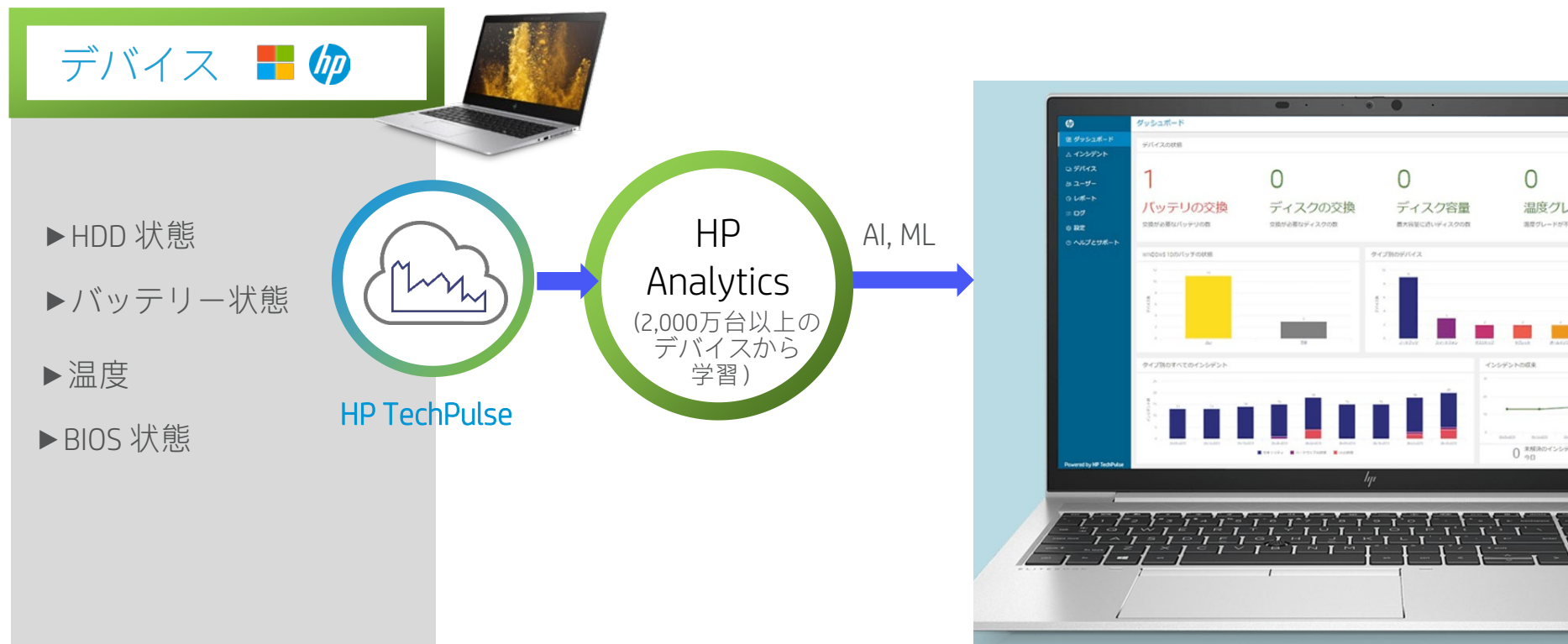
予防交換の通知  
専用フォームからの修理依頼

## [対象製品]

- ・ビジネスデスクトップ、ビジネスノートブック(Pro/Eliteシリーズのみ)、ワークステーション(モバイルを含む)
- ・2018年1月1日以降に出荷したPCで、Windows 10 1703以上
- ・Chrome OSはサポート対象外

# HP TechPulseとは

重要なデバイスのテレメトリ情報を収集する、分析およびサービスデリバリーのHP独自プラットフォーム  
AIや機械学習を用いて、デバイスの状態や障害予測などの検出を行う

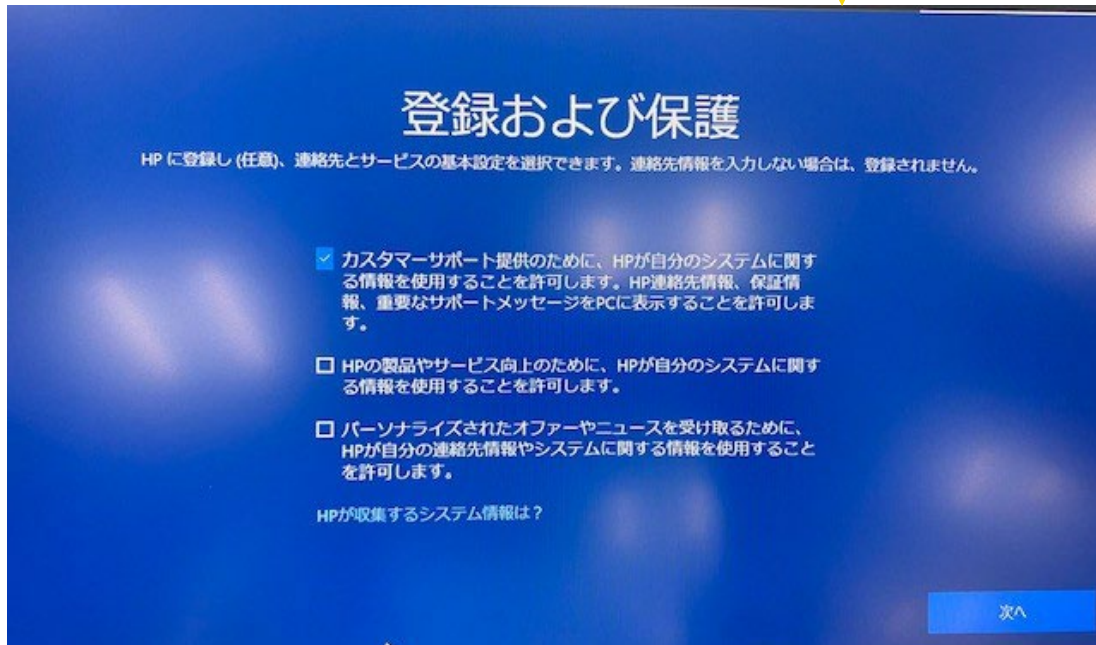


# HP Active Care サービス開始までの流れ(G8以降製品)

Active Care 専用サイト : <https://www.hp.com/jp/active-care>



1番上の項目に☑を入れてください



※後からインストールも可能です。  
<https://www.hpdaas.com/software>

HP TechPulse Windows アプリケーション  
バージョン 3.22.1582  
2022年12月7日リリース  
ポリシー ファイルのダウンロード

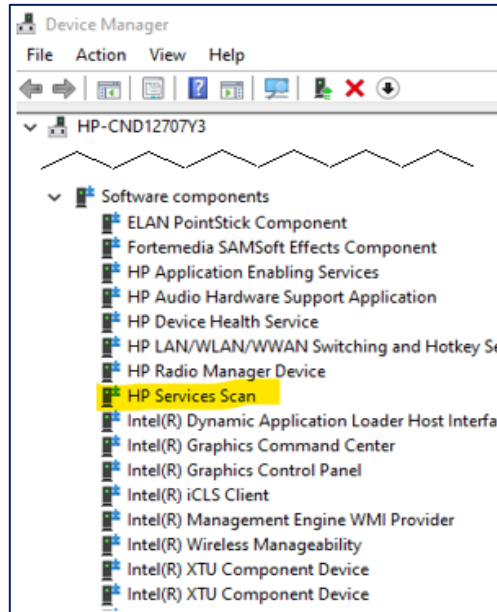
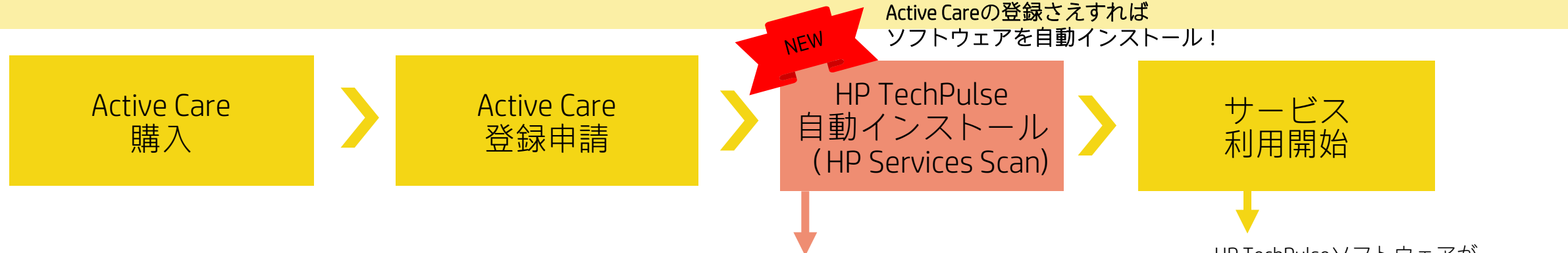
他のバージョンを表示

ダウンロード

※HP標準イメージに限ります。

# HP Active Care サービス開始までの流れ(G10以降製品)

Active Care 専用サイト : <https://www.hp.com/jp/active-care>



PC初回起動時のWindows Update経由で自動インストールされるHP Services Scanというドライバーが、Active Careの登録を定期的に確認し、登録がある場合に限り、HP TechPulseソフトウェアを自動インストールします。

\*ソフトウェアインストールは自動的に行われ、お客様の方で必要なアクションはございません。ポップアップやアラートが出たりすることもございません。

HP Services Scanがインストールされる条件 :

- Windows Updateが有効になっている
- インターネットに接続されている

\*WSUS等のツールが入っている場合は自動的にHP Services Scanは入ってこないの追加設定またはTechPulseソフトウェアを別途インストールいただく必要があります。

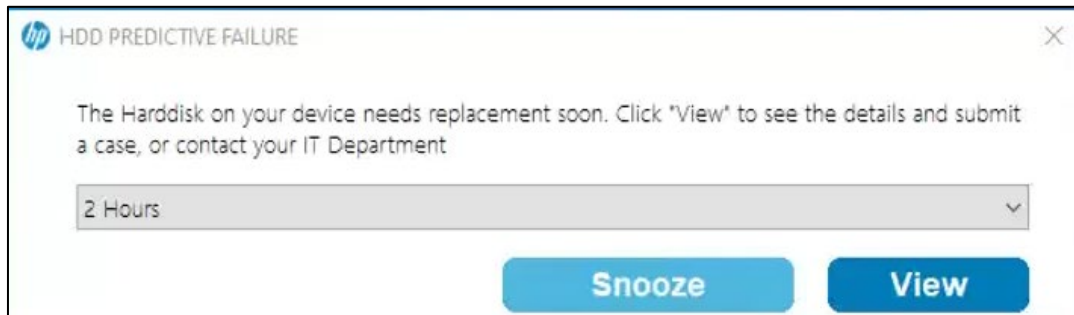
- HP TechPulseソフトウェアがインストールされたら、システムトレイにHP Iconを表示
- HP Iconよりステータスを確認可能対象デバイスのサービスが有効化されている場合「登録済み」のステータス

新世代の製品からTechPulseソフトウェアインストールの方法が追加され、より手間いらずに!

# 予防保守機能：予防交換の通知と依頼方法

HP TechPulse をインストールしているデバイスは、予防交換の通知がポップアップ表示されます。予防交換の依頼は、以下の通知から専用フォームより、お客様情報を入力し承諾をすると、HPのコールセンターよりお電話にて訪問日の調整を行う流れとなります。

## 予防交換通知

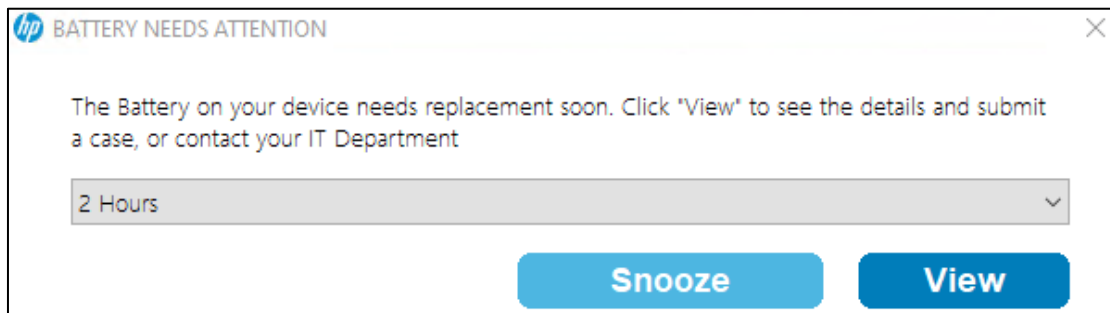


hp HDD PREDICTIVE FAILURE

The Harddisk on your device needs replacement soon. Click "View" to see the details and submit a case, or contact your IT Department

2 Hours

Snooze View



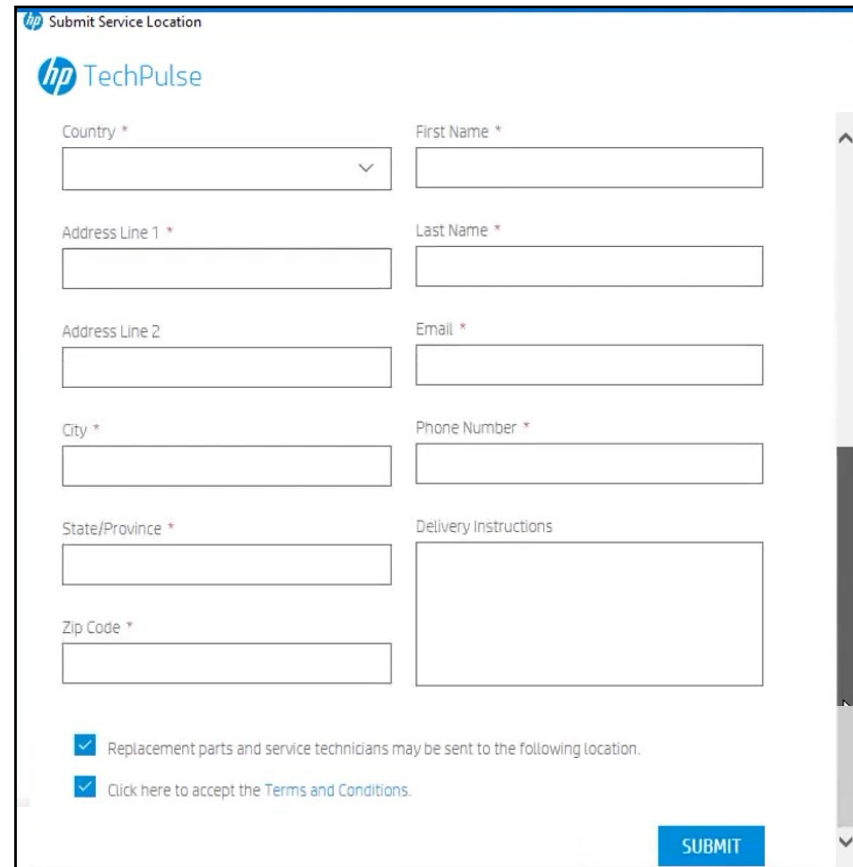
hp BATTERY NEEDS ATTENTION

The Battery on your device needs replacement soon. Click "View" to see the details and submit a case, or contact your IT Department

2 Hours

Snooze View

## 専用フォーム



hp Submit Service Location

hp TechPulse

Country \* First Name \*

Address Line 1 \* Last Name \*

Address Line 2 Email \*

City \* Phone Number \*

State/Province \* Delivery Instructions

Zip Code \*

Replacement parts and service technicians may be sent to the following location.

Click here to accept the Terms and Conditions.

SUBMIT

# Active Care 機能一覧

機能	HP Care Pack	HP Active Care
電話受付の修理サポート	●	●
翌営業日対応のオンサイトサービス	●	●
HWインベントリ収集と正常性監視(ダッシュボード)		● 別途テナントの申し込みが必要
アラートの通知 (温度、ディスク、バッテリー、BIOS)		●
予測的問題検出		●
自動ケース作成 (WEB上からのディスク、バッテリー修理依頼)		●
予防交換 (ディスク、バッテリー)		●
パートナー様による管理(ダッシュボード)		● 別途テナントの申し込みが必要
365日のリモートサポート		●
ハードウェアとソフトウェアのサポート		●
ハードウェア障害対応状況の一元管理		●

# 他サービスとの比較

機能			他社サービス
	HP Care Pack	HP Active Care	
電話受付の修理サポート	●	●	●
翌営業日対応のオンサイトサービス	●	●	●
HWインベントリ収集と正常性監視		●	●
アラートの通知 (温度、ディスク、バッテリー、BIOS)		●	●
予測的問題検出		●	●
自動ケース作成 (WEB上からのディスク、バッテリー修理依頼)		●	●
予防交換 (ディスク、バッテリー)		●	
パートナー様による管理		●	
365日のリモートサポート		●	●
ハードウェアとソフトウェアのサポート		●	●
ハードウェア障害対応状況の一元管理		●	●



# 顧客から見たパートナーの価値訴求ポイント

1

## PARTNER RESELL ALL PARTNERS

Partner resells the service

お客様自身が  
ハードウェアヘルス分析  
を管理

HPは翌日オンサイト保守  
を提供



2

## PARTNER MANAGED

Partner resells the service

パートナーが  
ハードウェアヘルス分析を  
管理

HPは翌日オンサイト保守  
を提供



3

## PARTNER DELIVERED

Partner resells the service

パートナーが  
ハードウェアヘルス分析を  
管理

パートナーが翌日オンサ  
イト保守を提供



# IT管理者様向け アラートやデバイス管理

顧客用テナントの作成を行い、ダッシュボード上でインベントリ収集と正常性監視や修理依頼なども可能です。



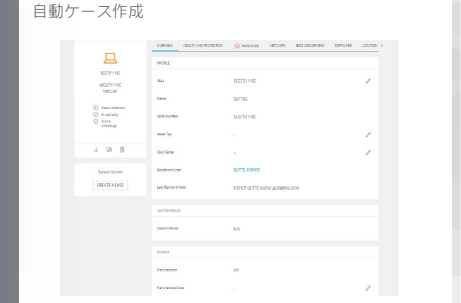
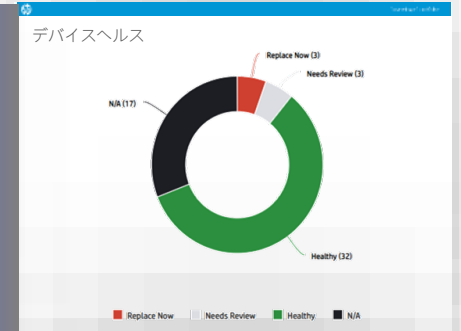
直観的な  
ページ  
画面

交換が  
必要な  
デバイ  
ス情報



デバイス  
レベルの  
洞察

HPへの  
作業依頼



テナントが必要なお客様

Active Care  
登録申請



# キャンペーンモデルにてActive Careがお得に購入できます！ ぜひ、ご提案ください！

## PC標準保証アップグレード 3年

PC標準保証の対応時間やサービスレベルをアップグレード、保証期間を延長するHPサービスです。  
※ご購入前にサービス仕様、登録方法、その他ご注意事項について、こちらにて必ずご確認ください。

HP Care Packについて  
HP Active Careについて

障害予測の自動検出で予防保守【Active Care】が特価！

<input type="radio"/> なし	[標準]
<input checked="" type="radio"/> <20%OFF> 【Active Care】 オンサイト 翌日対応 3年	+¥16,320 (税抜)
<input type="radio"/> <20%OFF> 【Active Care】 オンサイト アクシデントサポート 翌日対応 3年	+¥20,880 (税抜)
<input type="radio"/> 【Care Pack】 オンサイト 翌日対応 3年	+¥17,600 (税抜)
<input type="radio"/> 【Care Pack】 オンサイト 当日対応 3年	+¥35,200 (税抜)
<input type="radio"/> 【Care Pack】 オンサイト 休日修理付 翌日対応 3年	+¥20,800 (税抜)
<input type="radio"/> 【Care Pack】 オンサイト 休日修理付 当日対応 3年	+¥38,400 (税抜)
<input type="radio"/> 【Care Pack】 オフサイト アクシデントサポート クーリ工 3年	+¥21,120 (税抜)
<input type="radio"/> 【Care Pack】 オンサイト アクシデントサポート 翌日対応 3年	+¥23,360 (税抜)
<input type="radio"/> 【Care Pack】 オンサイト トラベルサポート 翌日対応 3年	+¥20,720 (税抜)

# Thank You

---

HP ACTIVE CARE  
HP LIFECYCLE SERVICES



# FAQ

## Q.使用条件はありますか？

### システム要件

- 2018年1月1日以降に出荷のWindows 10 1703以上、Pro、Enterprise、またはEducationエディションを搭載しているHPデバイスであること
- HP Active Careの登録がされていること(登録方法はHP Care Packと同じ)
- HP TechPulseソフトウェアをデバイス端末にインストールして、HP TechPulseクラウドサーバーと通信できていること(インターネット接続が前提)

### ネットワーク要件

HP TechPulseソフトウェアはHTTPS プロトコルを使用してHP TechPulseサーバーと通信します。  
以下のドメインが通信できるように、ファイヤーウォールを構成します。

ドメイン	ポート
www.hpdaas.com downloads.hpdaas.com downloads.hpanalytics.net us-west-2.kinesis.hpanalytics.net discovery.hpdaas.com iot-us.hpdaas.com	HTTPS/443

※HP は適宜にドメイン リストを更新する場合があります。変更されると、ファイアウォールの設定も変更する必要があります。  
上記リストの完全修飾ドメイン名でワイルドカードを使用することができます。  
例えば、\*.hpdaas.com を使用します。