



Information Technology Resource Center (ITRC)

e-Support

11-02-2008, wersja 1.2

Kamil Miścichowski
e-Delivery, HP Polska



Co to jest IT Resources Center (ITRC)?

- Liczący ponad 1 milion zarejestrowanych użytkowników internetowy portal wsparcia technicznego HP
- Forum dyskusyjne skupiające specjalistów branży IT z całego świata
- Sposób na szybki i bezpośredni kontakt z pracownikami wsparcia technicznego HP
- Dostęp do najnowszych technologii, szkoleń, baz wiedzy HP oraz narzędzi wspierających oprogramowanie wielu producentów



ITRC umożliwia...



- dostęp do dokumentacji produktów i technologii – **docs.hp.com**,
- przeglądanie opisów znanych problemów oraz sprawdzonych rozwiązań – **Technical Knowledge Database, Forums** (dostęp do baz wiedzy używanych przez inżynierów wsparcia technicznego HP),
- najszybsze zgłaszanie do HP problemów ze sprzętem lub oprogramowaniem – **Support Case Manager (SCM)**,
- pobranie poprawek i nowych wersji oprogramowania – **Support Update Manager (SUM)**,
- zamówienie licencji oprogramowania – **Software License Manager (SLM)**.

ITRC pomaga samodzielnie rozwiązać problem techniczny



- **Baza wiedzy technicznej** – dokumentacja zgłoszonych problemów technicznych
- **Forum** – dyskusja o problemach oraz wyszukiwanie sprawdzonych rozwiązań podobnych problemów
- **Baza poprawek** dla systemu i oprogramowania (patch database)
- **Patch assessment** – indywidualny dobór poprawek dla konkretnego systemu operacyjnego

» maintenance and support (hp products)

Comprehensive software, hardware, and network support information and tools to help you manage your multivendor computing environment.

- » search technical knowledge base
- » patch database
- » download drivers and firmware (hosted by Business Support Center)
- » subscribe to security bulletins & patch digests
- » software update manager (SUM)
- » support case manager - enterprise edition
- » warranty check
- » active chat - more information
- » more...

» forums

Talk with other IT professionals on a wide variety of topics. Ask a question or earn points helping your peers solve their technical problems in this unique discussion area.

» training and education

Our extensive library of high-quality online courses makes it easy to continuously learn new skills and stay up to date on ever-evolving technology. Select from more than 2000 self-paced web-based trainings and live instructor-led online seminars to efficiently train employees and reduce overall training costs.

Baza wiedzy technicznej – *Technical knowledge base*



Korzyść:

Jest to obszerna biblioteka zawierająca ponad 380 tys. dokumentów technicznych dotyczących wielu platform, w tym HP-UX, MPE/iX, OpenView, Windows® i Linux, a także głównych dostawców, takich jak Banyan, Cisco, Netscape, Novell, Oracle® i VeriFone. Nasze Centrum Rozwiązań i inżynierowie działu badawczo-rozwojowego regularnie dodają do bazy nowe dokumenty techniczne.

Dostępność:

Dostęp do biuletynów dotyczących bezpieczeństwa jest bezpłatny. Pozostałe funkcje wymagają aktywnego kontraktu serwisowego HP lub umowy gwarancyjnej.

Interaktywne fora – *Forums*

Korzyść:

Umożliwiają administratorom systemów i innym informatykom kontaktowanie się i omawianie problemów z pozostałymi użytkownikami. Uczestnicy mogą poddawać swoje rozwiązania i pomysły ocenie innych, dzięki czemu odwiedzający forum wiedzą, które rozwiązania zadziałały najlepiej.

Dostępność:

Bezpłatnie.

Baza poprawek – *Patch database*

Korzyść:

Umożliwia wyszukanie konkretnej poprawki poprzez wprowadzenie jej nazwy. Można też wyświetlić listę dostępnych poprawek dla konkretnego urządzenia, a następnie pobrać i zainstalować odpowiednie.

Dostępność:

Bezpłatnie.

ITRC zapewnia wygodne pobieranie oprogramowania



- **Patch bundles** – gotowe do pobrania, standardowe zestawy poprawek
- **Software Update Manager** – zamawianie/pobieranie nowych wersji oprogramowania
- **Software License Manager** – zarządzanie licencjami oprogramowania
- **Notifications** – subskrypcja automatycznych powiadomień o nowych wersjach

» find a specific patch

Retrieve a single patch by entering the patch name (e.g. PHCO_12345 or 12345)



» find individual patches

locate individual patches and firmware updates to solve a problem

- » find patches for my HP-UX system
 - » HP-UX
 - » OpenVMS
 - » Tru64 UNIX
 - » MPE/IX
 - » firmware
 - » Linux
 - » Windows
- » patches for applications on other platforms

» find standard patch bundles

locate standard patch bundles and patch aggregate kits for a particular operating system to maintain my system

- » HP-UX patch bundles
- » OpenVMS
- » Tru64 UNIX

» run a patch assessment

find a set of patches (including security patches) to bring my HP-UX system (10.X and above) up to date

Menedżer Aktualizacji Oprogramowania – *Software Update Manager (SUM)*



Korzyść:

SUM umożliwia użytkownikowi kontrolowanie aktualizacji oprogramowania, dostarczanych na nośnikach lub udostępnianych do pobrania z sieci. SUM przekazuje stosowne informacje odpowiadające warunkom umowy licencyjnej. Użytkownik może

- zapoznać się z różnymi wersjami oprogramowania (systemów operacyjnych i aplikacji), w tym także oprogramowania dostarczanego przez niezależnych producentów, związanego z posiadaną przez użytkownika umową licencyjną w ramach kontraktu serwisowego,
- określić harmonogram powiadamiania (pocztą elektroniczną) o produktach objętych umową,
- pobrać dostępne aktualizacje oprogramowania i dokumentację,
- zamówić aktualizacje oprogramowania i dokumentację, które zostaną dostarczone na nośnikach.
- określić dogodną formę otrzymywania aktualizacji — pobranie z sieci lub dostarczanie na nośnikach.
- określić czas i miejsce dostarczania aktualizacji oprogramowania.
- śledzić realizację zamówienia i potwierdzić odbiór aktualizacji oprogramowania.

Dostępność:

Dostęp do biuletynów dotyczących bezpieczeństwa jest bezpłatny. Pozostałe funkcje wymagają aktywnego kontraktu serwisowego HP lub umowy gwarancyjnej.

Menedżer Licencji Oprogramowania – *Software License Manager (SLM)*



Korzyść:

SLM umożliwia uzyskiwanie haseł do oprogramowania i informacji na temat licencji. Za pośrednictwem SLM można także uzyskać hasła do instalacji oprogramowania z płyt CD, jak również hasła wymagane do jego uruchomienia.

SLM umożliwia nabywanie haseł licencyjnych na podstawie informacji zawartych w certyfikatach oprogramowania dostarczanych wraz z produktem. Aby aktywować licencję, użytkownik wprowadza właściwe informacje do menedżera, który automatycznie generuje hasło i wyświetla je na ekranie. W niektórych przypadkach żądanie jest przekazywane do działu usług licencyjnych HP (HP Licensing Services), który przesyła hasło faksem lub pocztą elektroniczną. Metoda dostarczania hasła zależy od rodzaju produktu.

Dostępność:

Bezpłatnie.

Subskrypcja powiadomień – *Notifications*



Korzyść:

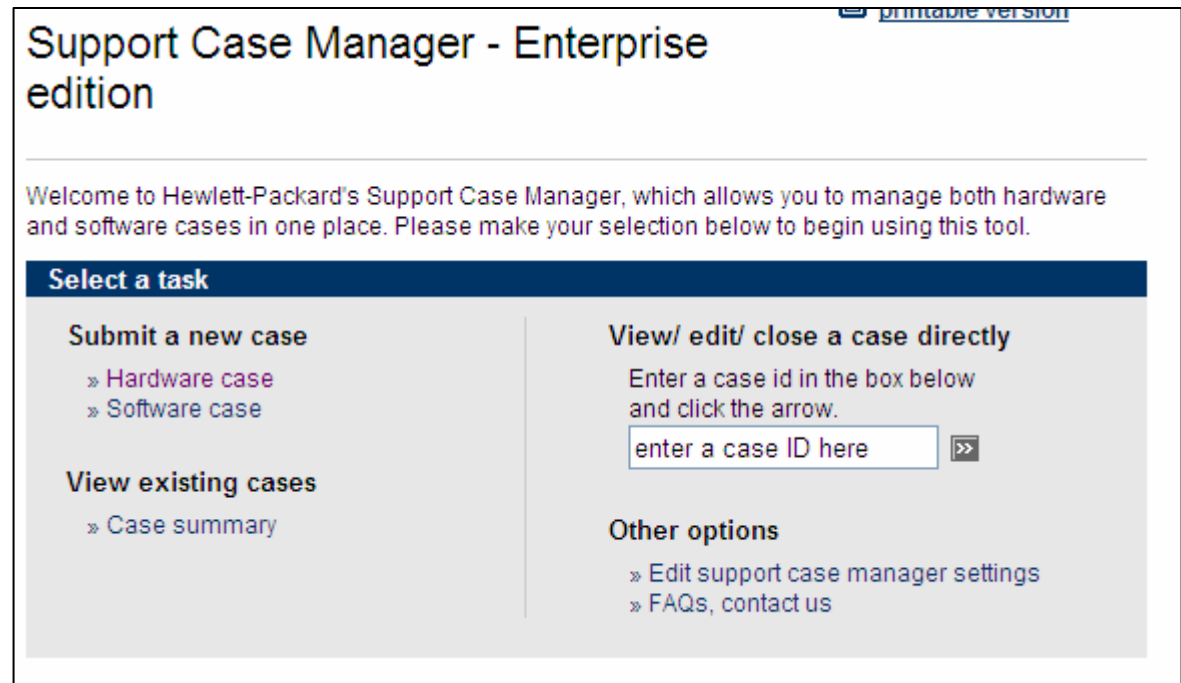
Powiadomienia pozwalają uzyskiwać zawsze aktualne dane na temat produktów HP i pomocy technicznej. Informacje mogą być przeglądane online bądź dostarczane w dogodnej formie pocztą elektroniczną. Możliwe jest także automatyczne gromadzenie dla użytkownika potrzebnych dokumentów z technicznej bazy wiedzy HP. Użytkownik może wybrać kategorię, która go interesuje, taką jak biuletyny dotyczące bezpieczeństwa, wskazówki techniczne, informacje o modyfikacjach oprogramowania.

Dostępność:

Bezpłatnie.

Bezpośredni kontakt z serwisem HP

- **Support Case Manager (SCM)**
 - otwieranie, uzupełnianie i zamykanie zgłoszeń serwisowych
 - śledzenie przebiegu obsługi zgłoszeń
 - dodawanie załączników w dowolnym formacie



Support Case Manager - Enterprise edition [printable version](#)

Welcome to Hewlett-Packard's Support Case Manager, which allows you to manage both hardware and software cases in one place. Please make your selection below to begin using this tool.

Select a task

Submit a new case

- » [Hardware case](#)
- » [Software case](#)

View existing cases

- » [Case summary](#)

View/ edit/ close a case directly

Enter a case id in the box below and click the arrow.

Other options

- » [Edit support case manager settings](#)
- » [FAQs, contact us](#)

Korzyści płynące z ITRC



- **Oszczędność czasu i pieniędzy dzięki:**
 - łatwemu dostępowi do potrzebnych informacji i gotowych rozwiązań technicznych,
 - natychmiastowemu dostępowi do pomocy technicznej,
 - dostępnym szkoleniom online,
 - dostępowi do narzędzi diagnostycznych,
 - możliwości szybkiego pobierania niezbędnego oprogramowania z sieci.
- **Podnoszenie kwalifikacji technicznych i wydajności pracy dzięki:**
 - łatwemu dostępowi do ponad 3000 szkoleń i kursów oraz dokumentacji technicznej,
 - kompleksowym informacjom o produktach różnych producentów.
- **Zapewnienie bezpieczeństwa systemom IT i najwyższej efektywności dzięki:**
 - dostępowi do narzędzi diagnostycznych i poprawek oprogramowania
 - dostępowi do najnowszych informacji na temat produktów
 - możliwości zarządzania aktualizacjami i licencjami oprogramowania

Dostęp do ITRC

Dostęp do ITRC jest całkowicie **bezpłatny**. Można go uzyskać:

- używając bezpośredniego linku: www.itrc.hp.com
- ze strony www.hp.pl, klikając link „Wsparcie i pomoc techniczna”, a następnie „Wsparcie dla dużych firm i korporacji (IT Resource Centre)”



The screenshot shows the HP website's navigation menu for IT support. The menu is organized into several sections:

- Dom i małe biuro** (Home and small office)
- Małe i średnie firmy** (Small and medium businesses) - highlighted in a red box
- Duże firmy i przedsiębiorstwa** (Large companies and enterprises)
- Sektor publiczny, zdrowie i edukacja** (Public sector, health, and education)

Under the "Małe i średnie firmy" section, there are two main categories:

- Kup produkty:** (Buy products) - includes Notebooks i Tablety, Komputery biurkowe i Stacje robocze, Komputery kieszonkowe, Serwery, Drukarki i Urządzenia wielofunkcyjne, Skanery, Pamięć masowa, and Wszystkie produkty.
- Dowiedz się więcej:** (Learn more) - includes Rozwiązania mobilne i bezprzewodowe, Druk i przetwarzanie obrazu, Serwery i pamięć masowa, Sieci, Pomoc w wyborze drukarki, and Centrum dla średnich firm.

Below the navigation menu, there are several other elements:

- Wsparcie i Pomoc techniczna** (Support and technical assistance) - highlighted in a red box
- Pobieranie sterowników i oprogramowania** (Downloading drivers and software)
- Zasoby:** (Resources) - includes a dropdown menu for "Preferowani Partnerzy HP" and a search button.
- Materiały eksploatacyjne i Akcesoria:** (Consumables and accessories) - includes Tusz akcesoria and Akcesoria komputerowe itp.

At the bottom of the page, there is a navigation bar with three main categories:

- Dom i małe biuro** (Home and small office) - includes Wsparcie dla urządzeń HP i Compaq - HP Customer Care
- Małe i średnie firmy** (Small and medium businesses) - includes Wsparcie dla małych i średnich firm (BSC - Centrum Wsparcia Biznesowego)
- Profesjoniści IT** (IT Professionals) - highlighted in a red box - includes Wsparcie dla rozwiązań dla dużych firm i korporacji (IT Resource Center) and Wsparcie dla produktów korporacyjnych typu NonStop



i n v e n t