

## Astuces

### Créer son compte HP Passport

Si vous avez déjà soumis un incident support en ligne vous êtes déjà enregistré et avez un compte HP Passport (identifiant et mot de passe) actif et pouvez accéder aux outils du portail SSO. Si vous êtes un nouveau client ou n'avez pas encore soumis d'incidents au support en ligne, nous vous prions de suivre les instructions suivantes pour créer votre compte.

1. Rendez-vous au portail SSO à l'adresse <http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport>
2. Cliquez le lien « register » tout en haut de la page.
3. Saisissez les informations requises dans le formulaire d'enregistrement.
4. Gardez votre identifiant et mot de passe en lieu sûr. Vous en aurez besoin pour accéder au portail SSO.

Si vous avez des questions concernant le HP Passport vous pouvez consulter notre rubrique QFP à l'adresse [http://h20229.www2.hp.com/news/passport\\_faq.html](http://h20229.www2.hp.com/news/passport_faq.html)

### Associer vos SAID (Identifiants de vos contrats de support) à votre compte HP Passport

Une fois que vous avez créé votre compte HP Passport il vous faut associer vos contrats de support au compte HP Passport.

1. Rendez-vous au portail SSO à l'adresse <http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport>
2. Cliquez le lien "Check Entitlement" dans la section « Short-cuts »
3. Identifiez-vous à l'aide de votre compte HP Passport.
4. Cliquez sur "Edit your profile" en haut de la page.
5. Sélectionnez « Edit System Handle / Service Agreement Identifiers (SAID). »
6. Saisissez l'identifiant de votre contrat de support (SAID) dans le champ et cliquez sur « Add ».
7. Répétez les étapes 5 et 6 pour associer tous vos SAID à votre compte HP Passport.
8. Pour revoir la liste des contrats liés à votre compte HP Passport cliquez sur « List Contracts » dans la barre de navigation à gauche.

### Soumettre un incident au support

Vous pouvez directement soumettre un incident au support à partir du portail SSO.

1. Rendez-vous au portail SSO à l'adresse <http://www.hp.com/go/hpsupport>
2. Identifiez-vous à l'aide de votre compte HP Passport.
3. Cliquez sur le lien « Submit a new case ».
4. Renseignez tous les champs du formulaire. Il y a 4 sections à compléter.
5. Cliquez sur le bouton « Next ».
6. Lisez les recommandations sur la page suivante.
7. Cliquez sur le bouton « Submit » pour soumettre votre incident.

## **Chercher des documents du Support**

Vous pouvez rechercher la documentation du support pour vous aider à résoudre vos problèmes techniques.

- a) Rendez-vous au portail SSO à l'adresse <http://www.hp.com/go/hpsupport>
- b) Saisissez les mots clés qui décrivent votre question dans le champ « Search » en haut de la page.
- c) Cliquez sur la flèche à côté du champ « Search » pour voir les documents correspondants.

Vous pouvez également utiliser la fonctionnalité de recherche avancée du portail SSO.

- a) Rendez-vous au portail SSO à l'adresse <http://www.hp.com/go/hpsupport>
- b) Identifiez-vous à l'aide de votre compte HP Passport.
- c) Cliquez sur l'onglet « Self Solve ».
- d) Saisissez les mots clé qui décrivent votre question dans le champ de recherche.
- e) Affinez votre recherche en sélectionnant le produit, la version, le système d'exploitation et les types de documents qui vous intéressent.
- f) Cliquez sur le bouton « Search » en bas de la page pour afficher les résultats.

## **Télécharger les correctifs logiciels**

Vous pouvez télécharger les correctifs logiciels à partir du portail SSO.

1. Rendez-vous au portail SSO à l'adresse <http://www.hp.com/go/hpsupport>
2. Identifiez-vous à l'aide de votre compte HP Passport.
3. Cliquez sur l'onglet "Downloads".
4. Cliquez sur le lien "Software Patches".

5. Sélectionnez le produit, la version, le système d'exploitation et le sous-produit.
6. Optionnellement vous pouvez saisir des mots clés pour affiner votre recherche.
7. Cliquez sur le bouton « Search » pour afficher les résultats.
8. Une fois que vous avez identifié le correctif cliquez simplement sur le lien « Download Patch ».

## **Télécharger les mises à jour logicielles**

Vous pouvez télécharger les dernières versions de vos logiciels à partir du portail SSO.

Accéder au portail « My Updates »:

- a) Rendez-vous au portail SSO à l'adresse <http://www.hp.com/go/hpsupport>
- b) Cliquez sur l'onglet « Downloads ».
- c) Cliquez sur le lien « Software Updates ».
- d) Cliquez sur le lien « My Updates ».
- e) Si cela vous est demandé, identifiez-vous à l'aide de votre compte HP Passport.  
NB: Si vous n'avez associé aucun SAID à votre compte HP Passport, complétez l'étape 2 ci-dessus avant de continuer.

Trouver les Mises à Jour logicielles :

- a) Vous trouverez les mises à jour disponibles en sélectionnant un SAID dans la liste ou en saisissant un SAID dans le champ de texte.
- b) Cochez la case pour accepter les conditions d'utilisation puis cliquez sur le bouton « Submit ».
- c) Vous pouvez afficher le détail des centres de produits pour voir les produits disponibles.
- d) Cochez les cases face aux produits désirés et cliquez sur le bouton « Get software updates » pour voir les mises à jour disponibles pour les produits sélectionnés.

Télécharger les mises à jour logicielles :

- a) Cliquez le lien « Get Download » pour les produits désirés.
- b) Sélectionnez le produit désiré dans la liste gauche.
- c) Sélectionnez le média à télécharger dans la liste droite.
- d) Vous avez trois options de téléchargement : « Download Directly » pour commencer immédiatement le téléchargement, « HP Download Manager » pour un téléchargement à l'aide du HP Download Manager, ou « add to your shopping cart » pour un téléchargement ultérieur.

## **L'abonnement aux notifications de mises à jour logicielles**

Vous pouvez vous abonner aux notifications par courriel pour être mis au courant de la disponibilité de nouvelles versions de vos logiciels.

1. Rendez-vous au site « Subscriber's Choice » à l'adresse <https://h30046.www3.hp.com/SubChoice/country/us/en/subhub.aspx>
2. Identifiez-vous à l'aide de votre compte HP Passport.
3. Si vous n'avez jamais accédé à « Subscriber's Choice » auparavant, cliquez sur le bouton « Register » sous « New Subscriber? »
4. Saisissez votre adresse courriel et sélectionnez votre pays.
5. Cochez la case face à « Driver and Support alerts ».
6. Cliquez sur le bouton « Continue » en bas de la page.
7. Dans la colonne A cliquez sur le signe + devant « Software ».
8. Cherchez le produit qui vous intéresse et cliquez dessus.
9. Sélectionnez le produit dans la colonne B.
10. Complétez le reste des informations du formulaire et cliquez sur le bouton « Submit ».
11. Vous pouvez sélectionner des produits additionnels dans les colonnes A et B sur l'écran suivant.