



Новый портфель сервисов поддержки HP

Всегда онлайн — внимание бизнесу

Владислав Микшевич

24 октября 2014

Новый шаг в эволюции ИТ...



Усложнение задач

Вызовы перед ИТ

Ускорять инновации

Увеличить услуги

Улучшить гибкость

Делать больше
меньшими ресурсами

Управлять рисками и
обеспечить стабильность

Изменяют требования
к поддержке ИТ

Мегатренды



Большие данные



Облака



Мобильность



Безопасность

Новые сервисы HP

Должны поддерживать ваш стиль в ИТ

Традиционные ИТ



- Выделенные системы
- Закрытые технологии
- Поддержка доступности

Трансформируются в...

- Конвергентные системы
- Гибридная модель
- Новые требования к качеству ИТ-услуг (SLA)

Новые ИТ

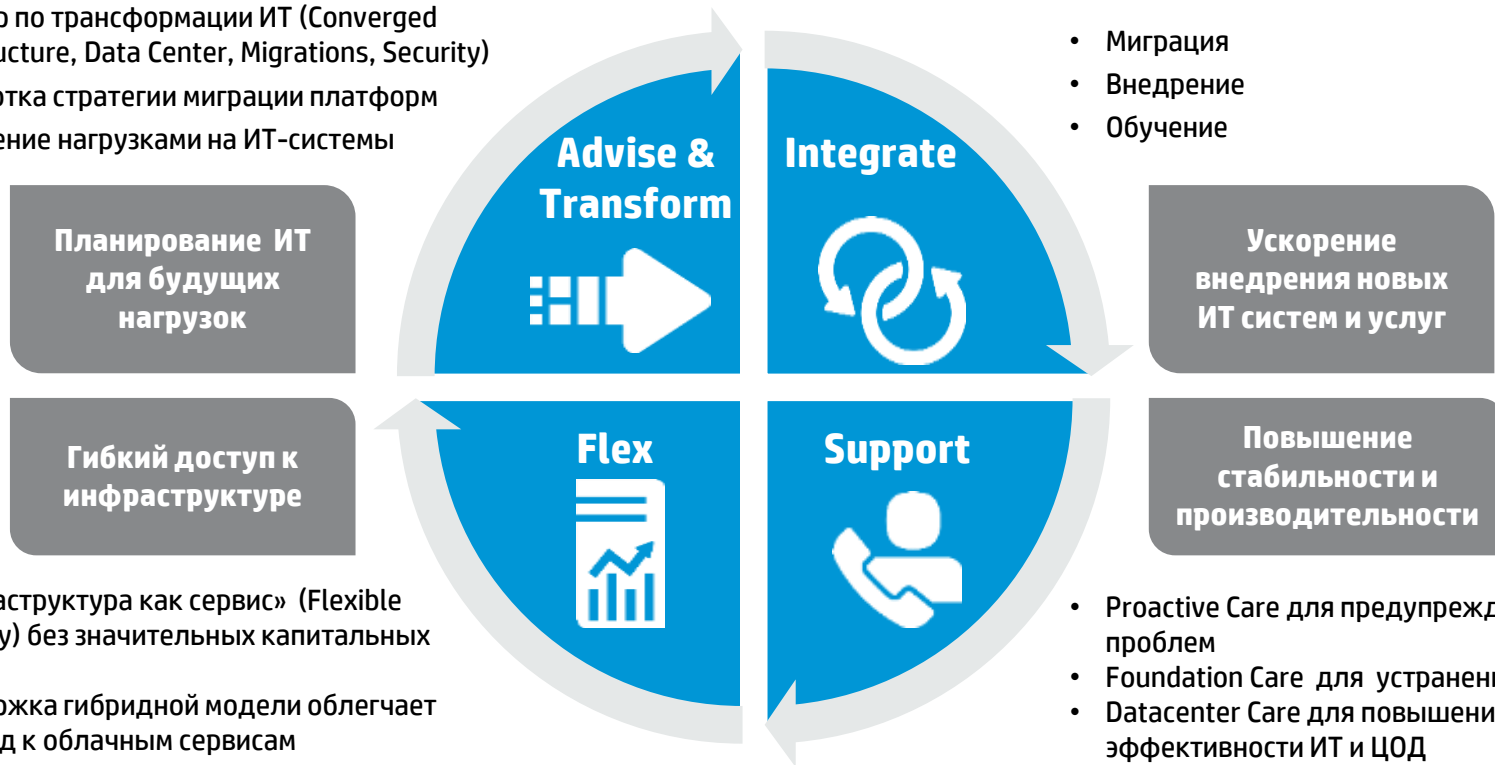


- ИТ как сервис
- Повышенная гибкость
- Поддержка стабильности

Стратегия технологических сервисов HP

Предлагаемые услуги

- Семинар по трансформации ИТ (Converged Infrastructure, Data Center, Migrations, Security)
- Разработка стратегии миграции платформ
- Управление нагрузками на ИТ-системы



- «Инфраструктура как сервис» (Flexible Capacity) без значительных капитальных затрат
- Поддержка гибридной модели облегчает переход к облачным сервисам

- Миграция
- Внедрение
- Обучение

- Proactive Care для предупреждения проблем
- Foundation Care для устранения сбоев
- Datacenter Care для повышения эффективности ИТ и ЦОД

Сервисы технологической поддержки HP

Для ИТ нового стиля



Поддержка инфраструктуры

Foundation Care



Устранение неисправностей в компонентах и устройствах

Отдельное устройство

Proactive Care



Предупреждение проблем и улучшенная эскалация

Proactive Care Advanced

Выделенная команда экспертов для повышения производительности

Устройства/системы/решения

Поддержка ЦОД

Datacenter Care



Всеобъемлющая поддержка ЦОД и гибридных ИТ для максимизации бизнес-результатов

Вся ИТ-среда



Базовая гарантия хороша, НО

1. Базовая гарантия – отсутствие приоритетов, большой срок ремонта и маленький срок гарантии
2. Обновления ПО можно скачивать ! при наличии поддержки или действующей гарантии
3. При окончании гарантии – непредсказуемые расходы на обслуживание
4. Услуги по внедрению не включены (при ремонте своими силами или использовании неоригинальных запчастей от производителя может обнаружиться несовместимость и конфликт версий микрокодов.)
5. Нет поддержки ПО, а если и есть, то на небольшой срок
6. Не плотное взаимодействие с производителем
7. Географические ограничения (! 160 км от СЦ)

Всё это негативно сказывается на
Затратах на ИТ и Доступности

**НР знает, что
делать!**



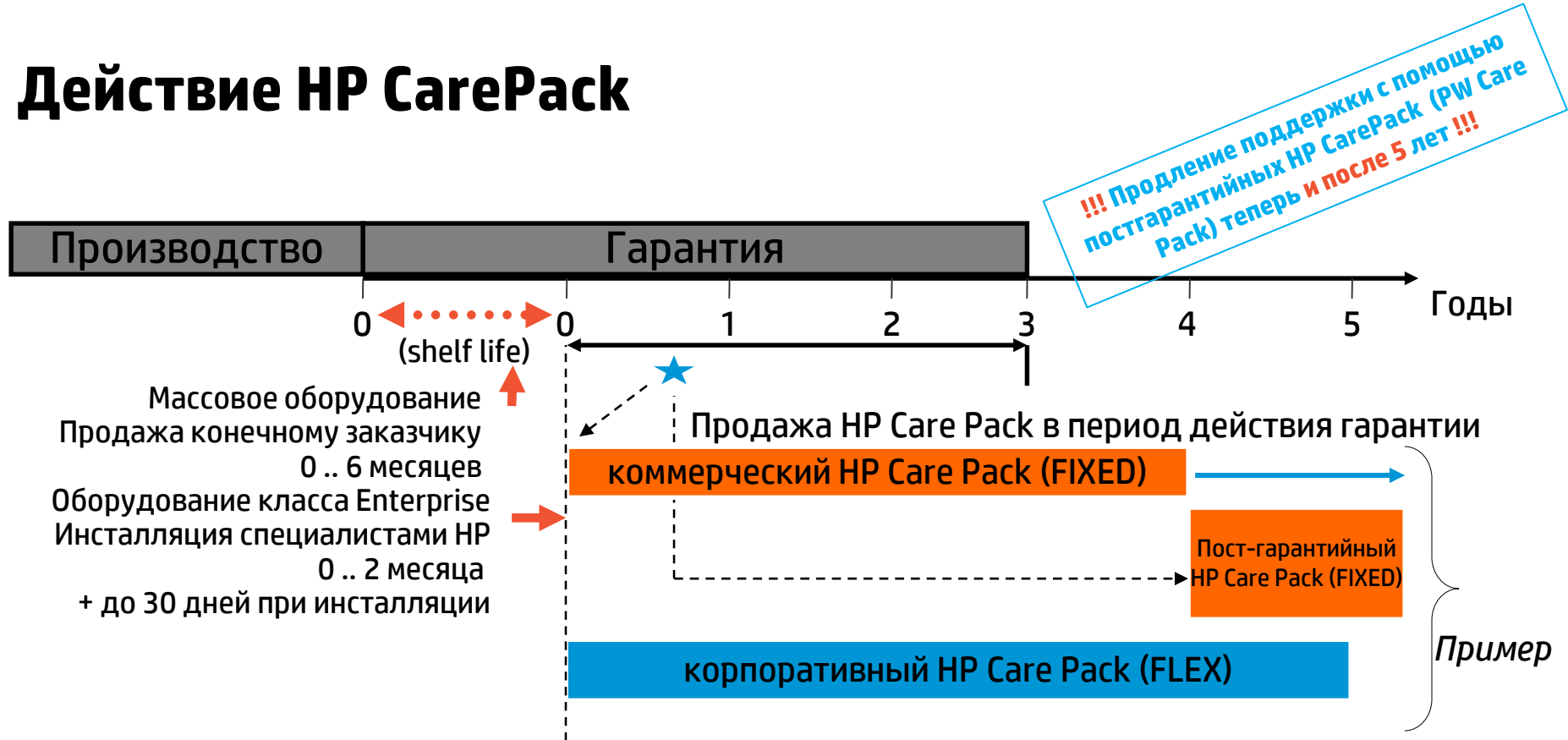
География сервисов НР

При покупке НР Care Pack техника корпоративного уровня **обслуживается по ВСЕЙ территории России** (нет ограничения 160 км)

Сервисы восстановления 24x7 за 6 часов (6h CTR), за 24 часа (24h CTR 24x7) и на следующий рабочий день (NBD CTR) доступны в **29** городах – новые склады в **Оренбурге и Кемерово**.
Еще около 80 городов с доступностью не более 5 дней CTR



Действие HP CarePack



HP Foundation Care



HP Foundation Care

В 2014 году упрощение до 5-ти базовых уровней

Для серверов, СХД и сетевого оборудования

Call to repair choices

6 Hour call to repair

**HP Foundation Care
Call to Repair**

Other CTR

Coverage window choices

4 hour, 24x7 HW support

2 hour, 24x7

4 hour, 1

4 hour, 9x5 HW support

NBD ha

2 hour, 24x7 SW support

support

support

Support Plus 24

plus

Scheduled onsite

**HP Foundation Care
24x7**

**HP Foundation Care
Next Business Day**

Только для сетевого
оборудования

Exchange choices

4 Hour Exchange Plus

**HP Foundation Care
4 Hour Exchange**

**HP Foundation Care
Next Business Day
Exchange**



Foundation Care

Базовая поддержка, устранение неисправностей



Упрощение уровней поддержки для элементов инфраструктуры

Call to repair

HP Foundation Care
Call to Repair
Фиксированное
время ремонта

Выбор окна приема обращений

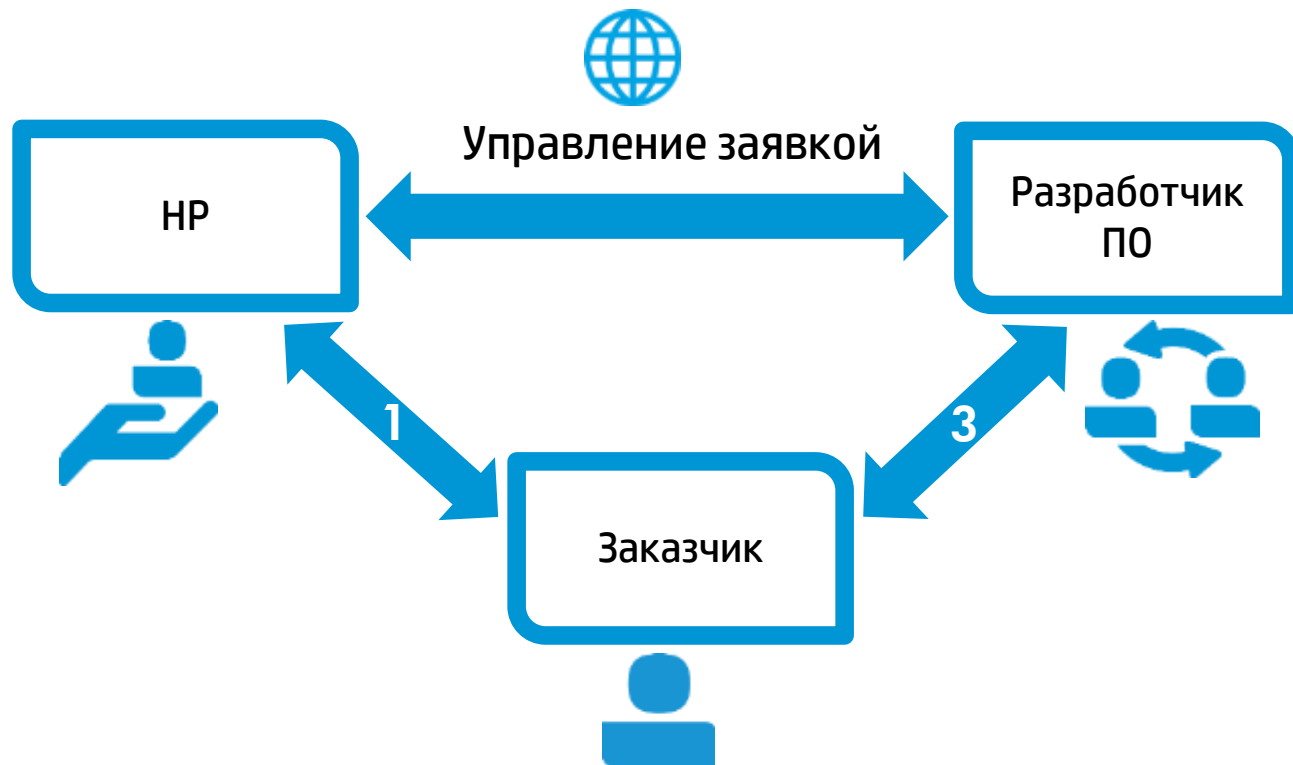
HP Foundation Care **24x7**
Быстрое устранение
неисправности

HP Foundation Care
Next Business Day
Расширение гарантии по сроку

- Foundation Care для серверов ProLiant, Apollo и Moonshot включает совместную обработку заявок (collaborative software support) для ПО других производителей
- Пакеты услуг Care Pack доступны на 3, 4 или 5 лет



Сотрудничество с другими производителями ПО



HP Proactive Care



Сложность управления современными ИТ

Предъявляет новые требования к поддержке инфраструктуры



Что ожидают заказчики от поддержки нового типа?

- ✓ Помогите успевать следить за состоянием многих компонент инфраструктуры и тенденциями
- ✓ Помогите предупреждать проблемы до их появления
- ✓ Помогите сократить затраты и время на рутинные операции поддержки
- ✓ Автоматизируйте все это, и пусть это стоит недорого 😊



Поддержка HP Proactive Care

Всегда на связи – предупреждение возникновения проблем



Предупреждать появление проблем



- Проактивное сканирование
- Анализ патчей/микрокода
- Анализ трендов/инцидентов
- Обзор и рекомендации

Устранять проблемы быстрее



- Круглосуточный мониторинг
- Быстрое определение проблем
- Автоматическая отправка запчастей
- Ускоренная обработка заявок

Полный контроль



- Персонализированная панель устройств, отчетов, контрактов
- Глобальная база знаний
- Сообщество экспертов (HP, партнеры, заказчики)

Предоставленные отчеты и рекомендации обсуждаются удаленно с техническим менеджером поддержки



Поддержка HP Proactive Care

Всегда на связи – быстрая реакция для устранения возникшей проблемы



Все компоненты ИТ на связи



- **Автоматическая регистрация отказов и открытие заявок** с уведомлением через электронную почту
- **Мгновенная и точная диагностика** сокращает время на определение причин отказа
- Автоматическая отправка запчастей
- Данные для проактивных отчетов

Управление заявкой



- **Быстрое соединение** с специалистом по решению, который управляет заявкой от начала до конца
 - **Совместная работа над заявкой** для ПО ведущих вендоров
- Центры обработки заявок используют глобальную экспертизу и ресурсы HP

Реагирование



- **Гибкость** в выборе:
 - Реакция на след. рабочий день NBD, реакция 24 x 7 x 4 часа или гарантированное восстановление в течение 6 часов
 - Для ПО обращения принимаются 24 x 7
 - Опционально невозврат дисков (Defective Media Retention) или других компонент (CDMR)



Преимущества онлайн-соединения с HP

Быть всегда на связи и фокусироваться на бизнесе



**Предупреждать
проблемы**



До **66%**
сокращения времени
простоя

**Решать проблемы
быстрее**



Точность диагностики
около **100%**

Всё под контролем



1

Панель для
отображения всей
инфраструктуры

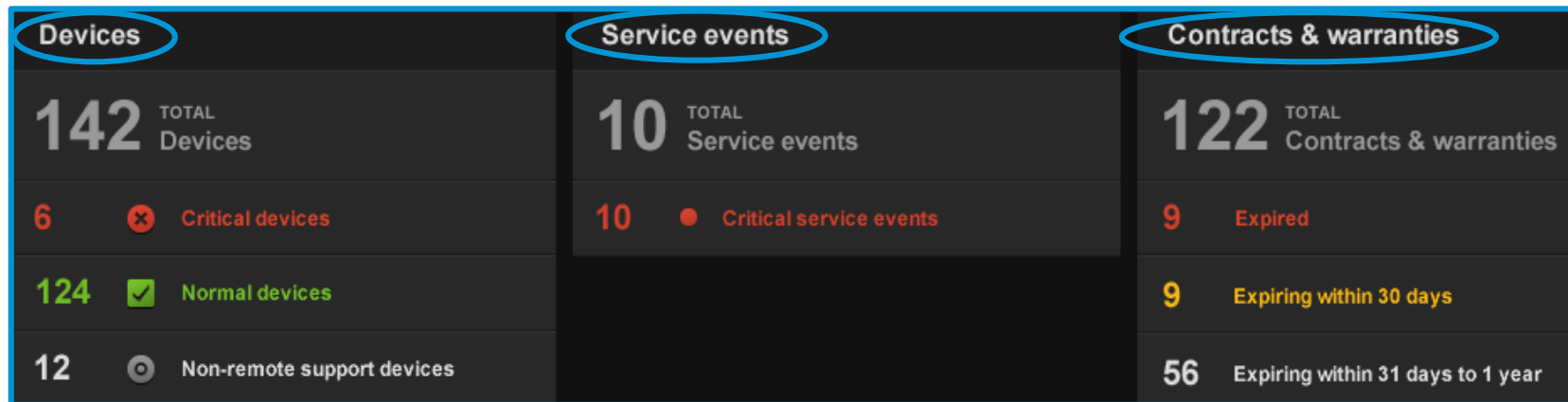


Вся информация под контролем

HP Insight Online — единая панель для консолидированного отображения



Устройства, сервисные события, гарантии и контракты на одном экране



Доступ ко всей информации

Круглосуточный мониторинг



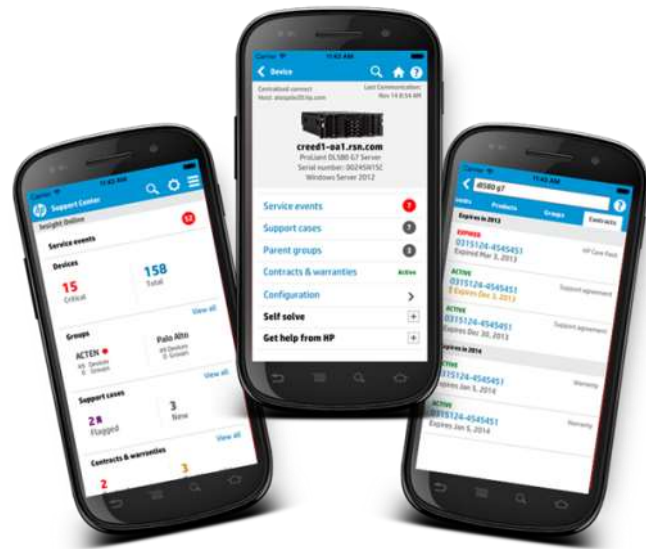
Мобильное приложение для HP Support Center

Персональный доступ для контроля ИТ



Основные функции:

- Настраиваемый персонально интерфейс HP Insight Online с круглосуточным доступом к статусу заявок и гарантий/контрактов
- Безопасный доступ с Apple iOS, Android, Windows Phone 8
- Автоматические обновления
- Круглосуточный доступ для общения с специалистами поддержки HP
- Доступ к рекомендациям по решению проблем
- Технические руководства



Подробнее : <http://www.hp.com/services/hpscmobile>



HP Proactive Care Advanced



Многие заказчики говорят нам...

1. Мне нужен локальный, выделенный ресурс, который будет **знать мой бизнес и мои приоритеты**
2. **Мои системы HP критичны для бизнеса**, помогите мне поддерживать ИТ стабильными, надежными и выдерживать пиковые нагрузки
3. Если произошел отказ критичной системы, помогите **быстро восстановить ее**



HP Proactive Care Advanced

Гибкая персонализированная поддержка HP для критичных систем

Proactive Care Advanced

Помогите мне увеличить производительность и ROI

- Выделенный локально менеджер поддержки
- Персональный план, учитывающий требования ИТ и бизнеса
- Гибкий доступ к локальным экспертам для оптимизации критичных ИТ
- Приоритетное управление критичными инцидентами

Proactive Care

Помогите предупредить проблемы

- Предупреждение проблем
- Улучшенное управление заявками

Proactive Care Advanced включает Proactive Care



HP Proactive Care Advanced поможет вам...

Работать с наивысшей отдачей

- Персонализированный план поддержки
- Проактивные мероприятия снижают риски
- Приоритетная обработка критичных инцидентов

Уменьшить расходы и улучшить загрузку

- Выделенные ресурсы поддержки HP
- Гибкий доступ к экспертам по требованию

Получить максимум от ваших инвестиций

- Оптимизация ИТ за счет сервисных кредитов
- Управлять ИТ проактивно и предсказуемо

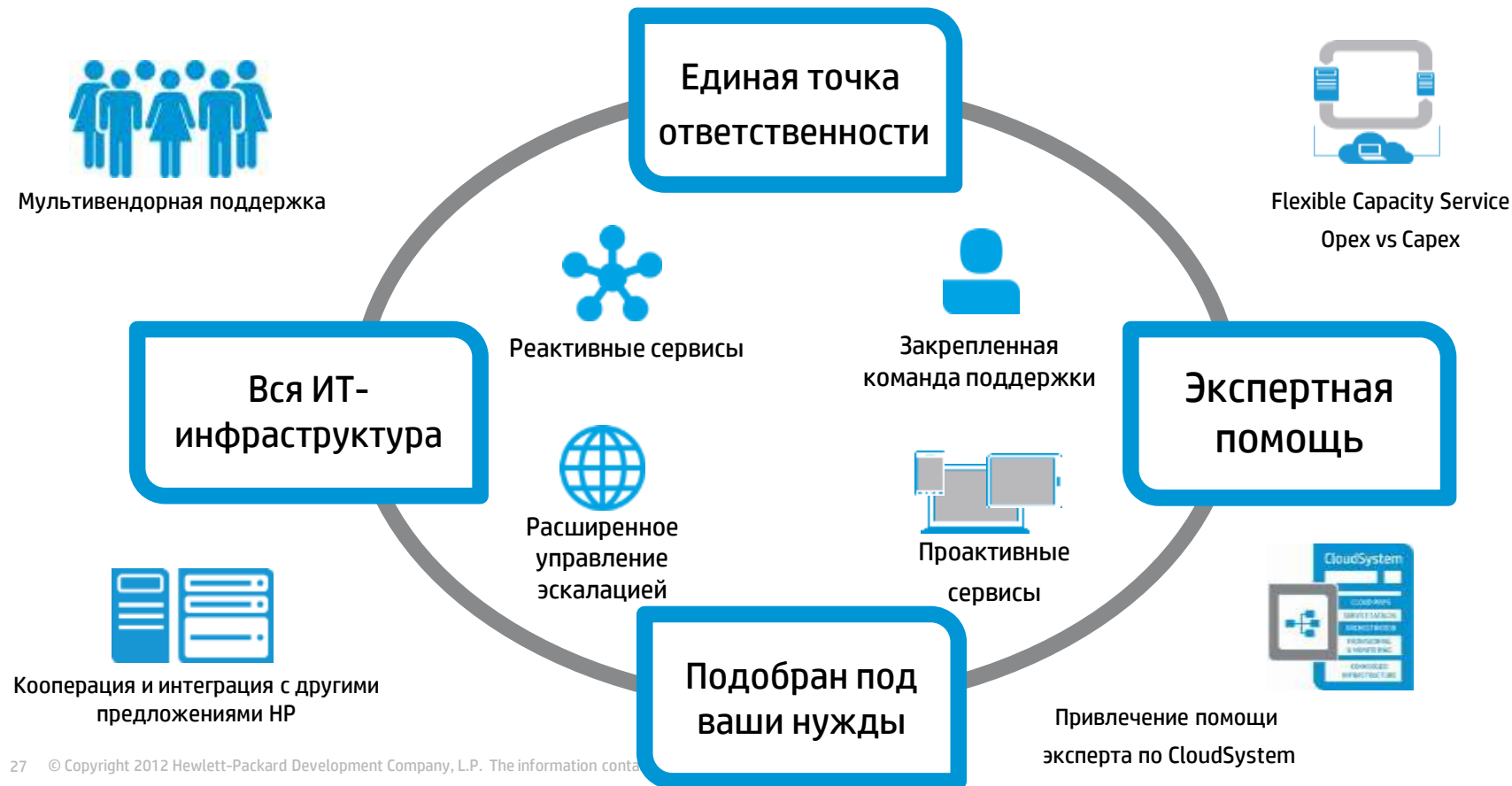


- Вы ожидаете такой же инновационной и лучшей в классе отдачи от поддержки, как и от технологий
- Ваш ИТ-персонал имеет более важные бизнес-приоритеты, чем рутинное управление поддержкой

HP Datacenter Care



HP Datacenter Care – поддержка ЦОД



Резюме



Новая поддержка для ИТ

Рекомендуемые уровни в зависимости от приложений и нагрузки

Веб-сервисы, файл-сервисы

- ProLiant Gen9 100 series, Moonshot, P2000, LAN & access points

Виртуализация, бизнес-приложения ERP, CRM, SMB

- ProLiant Gen9 300 series, BladeSystem, Integrity, P2000, StoreServe, SAN/LAN

Бизнес-критичные ЦОД, аналитика, системы высокой производительности

- BladeSystem, Apollo Gen9, Superdome, XP, StoreServe, Core network routers

Оптимальный уровень поддержки:

HP Foundation Care

Упрощение поддержки за счет единой точки обращения с вопросами по оборудованию и ПО



HP Proactive Care

Предупреждение проблем за счет связи с HP, быстрое устранение неисправностей

Advanced – персональный менеджер и план поддержки



HP Datacenter Care

Гибкая, всеобъемлющая, персонализированная поддержка для ИТ-среды



Подход HP



Почему именно HP?



Департамент технологической поддержки HP

Внедряет и поддерживает технологии, которые поддерживают ваш бизнес



Свыше 1000

конвергентных инфраструктур и
внедрений CloudSystem

Свыше 95 %

Самый высокий уровень
удовлетворенности МС Заказчиков

Свыше 90 %

компаний из Fortune 100
пользуются услугами HP



Свыше 2500

сервисных партнеров
ServiceOne

150 000

партнеров и реселлеров в
глобальной сети



50 миллионов

квадратных метров ЦОД
спроектировано HP

Свыше 60

Экологических ЦОД
спроектировано HP

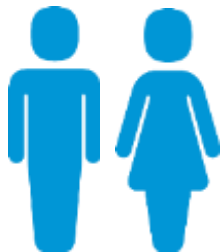
60 %

всех LEED-
сертифицированных
ЦОД спроектированы HP



Департамент технологической поддержки HP

Внедряет и поддерживает технологии, которые поддерживают ваш бизнес



1400

профессионалов,
сертифицированных
по продуктам VMware

13 500

профессионалов,
сертифицированных
по ITIL

6000

экспертов по
системам высокой
доступности

47 000

профессионалов,
сертифицированных
по продуктам
Microsoft



24x7

365 дней в
году

24

часовые зоны

Свыше **30**

языков

180

Стран



30 дней

на запуск частного
облака

Помогаем более чем

80 000 заказчиков
ежедневно

Где найти информацию?



HP Proactive Care Central – теперь на русском

<http://www8.hp.com/ru/ru/business-services/proactive-support/proactive-care-central.html>

Детальная информация об услуге

Начало работы

Управление услугой



Что такое Proactive Care?

HP Proactive Care помогает предотвратить проблемы и стабилизировать работу вашей ИТ-среды. Для этого необходимо подключить продукты к сервисам HP. Вам также в режиме реального времени предоставляются безопасные отчеты, аналитика и конкретные рекомендации. Подключайте продукты, чтобы воспользоваться передовыми знаниями наших технических экспертов и прогнозировать изменения, а также повышать оперативность реагирования.

[Смотреть демонстрационную версию HP Proactive Care](#)

[Информационный лист об HP Proactive](#)

Как получить аналитику Proactive?

Вы будете получать проактивные рекомендательные отчеты и консультации, чтобы заблаговременно анализировать состояние поддерживаемых продуктов. Компания HP поможет вам предотвратить сбой в работе за счет проактивного сканирования и анализа микропрограммного обеспечения подключенных продуктов, которое выполняется дважды в год. К тому же ежеквартально вы будете получать отчет с анализом проблем/тенденций в вашей системе.

[Смотреть видео](#)

Управление инцидентами с услугой Proactive Care

В случае сервисного инцидента, услуга Proactive Care предусматривает расширенную поддержку по телефону. Наши технические специалисты детально изучат ваш случай, чтобы быстро решить критические проблемы и минимизировать влияние неполадок на работу компании.

[Дополнительные сведения](#)



HP CarePack на официальном сайте HP

<http://www.hp.ru/carepack>



Для домаДля бизнесаПоддержка

Поиск

РешенияУслугиПрограммное обеспечениеОтраслевые решенияПартнерыРесурсы

Услуги / Услуги IT Support Services

Услуги HP Care Pack

Контактная информация

Поделиться

Пакеты услуг технической поддержки для обеспечения успеха

Услуги поддержки HP Care Pack позволяют расширить стандартную гарантию на оборудование и программное обеспечение HP. В рамках пакета HP Care Pack предоставляются услуги программной и аппаратной поддержки, услуги по установке и обучению, так что вы сможете легко подобрать подходящий уровень обслуживания даже для бизнес-критичных систем.

Воспользовавшись пакетом услуг HP Care Pack, вы сможете быстро ввести в



Care Pack

Похожие ресурсы

[Подбор услуг на Care Pack Central](#)

[Общая информация о HP Care Pack и география поддержки в России](#)

Знакомство со специалистом



Свяжитесь с HP, чтобы начать использование технологии с человеческими чертами.

Свяжитесь со специалистом по услугам Ричардом Гамбой (Richard Gamboa), чтобы



Care Pack Central – инструмент для подбора Fixed Care Pack

<http://www.hp.com/go/cpc>

Care Pack Central

Вас приветствует HP Care Pack Central

Здесь вы найдете необходимую информацию об услугах HP Care Pack. Выберите язык в верхнем правом поле экрана. Затем выберите страну/регион для поиска услуг HP Care Pack, результаты которого сразу будут отображаться ниже. Не забудьте нажать >> после выбора страны/региона. Затем можно начинать поиск доступных услуг HP Care Pack, используя расположенные ниже поля.

Если вы уже приобрели пакет услуг HP Care Pack и желаете найти пакет услуг HP Care Pack, зарегистрированный ранее, [щелкните здесь](#).

Russian Federation

Чтобы ознакомиться с "Положениями и условиями" для выбранной страны/региона, [щелкните здесь](#).

1

Я точно знаю, что ищу

Для поиска информации об услугах HP Care Pack ниже в соответствующем поле введите номер продукта, модели или ПО с пакетом HP Care Pack и нажмите кнопку поиска.

Номер пакета HP Care Pack

Номер устройства/программы

2

Я хочу просмотреть услуги HP Care Pack

Выберите категорию продуктов в списке, чтобы просмотреть все услуги HP Care Pack.

Среды
Экраны HP
Обучение HP
HP Networking
Персональные компьютеры HP
Принтеры и обработка изображений HP
HP PaaS
ПО HP
Устройство хранения HP



HP Support Center

<http://h20565.www2.hp.com/portal/site/hpsc/public/wc/home?ac.admitted=1405931737770.876444892.492883150>

HP Support Center

Product Support | My IT Environment

Check your warranty status

Warranty check

Help

Related links

- View my contracts & warranties
- Manage my contracts & warranties
- Submit or manage support cases
- Customer Self Repair
- Purchase HP support agreement
- HP Care Pack services

Serial number lookup

The form below allows you to enter serial number information and retrieve warranty status. Enter up to twenty serial numbers in the fields below and click "Submit". **Note:** Additional time will be required to look up multiple serial numbers.

Sign-in above to add warranties to your profile

Use your warranty products to find support or submit and manage support cases.

Item	Product serial number	Country of purchase
1		Russia
2		Russia
3		Russia

**! Информация о
зарегистрированном HP Care
Pack появляется в течение
месяца !**



Благодарю за внимание

