

Brochure


Hewlett Packard
Enterprise

Prévenir les problèmes

HPE Proactive Care, un service personnalisé,
proactif et simplifié





Des services de support technique adaptés à la nouvelle entreprise

Votre entreprise a besoin que vous réagissiez rapidement aux challenges en termes de concurrence et aux nouvelles opportunités, ce qui exige flexibilité et adaptabilité de la part de votre service informatique. Ce type d'environnement dynamique incite HPE à permettre le regroupement en un seul système de serveurs, de stockage, de réseau, de gestion, et d'alimentation et de refroidissement. Notre approche — celle des systèmes et infrastructures convergents — aide à construire l'infrastructure informatique du futur.

Les systèmes et l'infrastructure convergents de HPE sont ouverts, intégrés et conceptuellement plus performants. En conséquence, votre service informatique peut faire face à de nouveaux besoins et une complexité accrue avec un excellent rapport coût-efficacité. Pour éviter les problèmes, vous pouvez également avoir besoin d'expertise techniques pour aider à maintenir votre informatique — le stockage, le réseau, l'environnement virtuel, vos logiciels et vos hyperviseurs — à jour et performante.

Interrogez-vous... Vos services de support informatique évoluent-ils adéquatement pour répondre aux complexités de cet environnement ? La convergence de l'infrastructure favorise l'agilité des services et stimule la croissance de l'entreprise et l'innovation. Contrairement à la majorité des fournisseurs de services de support technique, HPE s'interroge sur l'évolution de l'environnement technologique des services informatiques et se demande si la fourniture des services de support ne devrait pas également suivre cette tendance.

Un service proactif innovant conçu pour les principales infrastructures

HPE Proactive Care satisfait le besoin pour une nouvelle génération de services de support en fournissant une assistance proactive de haute valeur qui améliore la disponibilité et la stabilité des environnements standards, convergents et virtualisés. Proactive Care peut couvrir l'ensemble de votre stack avec des services proactifs conçus pour aider à prévenir les problèmes avant qu'ils ne se manifestent et pour les résoudre rapidement quand ils surviennent.

Proactive Care intègre des services proactifs et réactifs permettant d'optimiser vos investissements informatiques. La solution s'appuie sur trois principes directeurs :

- **Personnalisation** : Vous avez rapidement accès à un spécialiste des solutions techniques (ou TSS pour Technical Solution Specialist) possédant les compétences techniques et qui sera le seul interlocuteur. Le TSS gère votre dossier du début à la fin, du diagnostic à la résolution.
- **Proactivité** : L'objectif primaire de nos services d'assistance technique est de prévenir les problèmes, d'intervenir avant la défaillance. Les produits connectés à HPE sont surveillés 24h/24 et 7j/7 et des alertes de pré-défaillance sont envoyées pour vous aider à éviter les pannes. En outre, les produits connectés fournissent des données qui permettent d'effectuer des analyses personnalisées poussées que HPE utilise pour fournir proactivement des recommandations de mise à jour du micrologiciel et d'application de correctif. Votre infrastructure reste ainsi stable, à jour et en bon état de fonctionnement. Qui plus est, la procédure d'inspection proactive génère également un bilan de santé de votre infrastructure qui vous aidera, grâce à l'analyse et aux recommandations fournies, à identifier et à résoudre les problèmes de configuration potentiels.
- **Simplification** : HPE Proactive Care fournit à un tarif avantageux un ensemble intégré de produits d'assistance offrant un excellent rapport coût-efficacité. Tout ce que vous avez à faire est de sélectionner le niveau qui correspond le mieux à vos besoins.

Proactive Care aide à réduire le nombre de pannes, pour améliorer le temps de fonctionnement de votre environnement informatique et libérer du temps qui pourra être consacré à la maintenance et à l'exploitation, afin que vous puissiez vous concentrer sur la croissance et l'innovation de votre entreprise. En connectant vos produits à HPE, pour des conseils proactifs d'experts, la planification de la maintenance et une résolution rapide des problèmes, HPE Proactive Care peut vous aider à tirer pleinement parti de l'investissement que vous avez fait dans les solutions de HPE.



Se connecter à HPE Proactive Care

Connectez-vous et revenez dans la course. Une fois vos produits connectés à HPE, HPE Proactive Care vous permet de :

Empêcher les pannes

- Analyse en temps réel
- Support technique proactif

Régler les problèmes plus vite et réduire les risques

- Alertes pour prévenir les pannes
- Diagnostics rapides et précis
- Automatisation de la signalisation des problèmes, des appels à l'assistance et de l'envoi des pièces
- La bonne pièce, à chaque fois

Rester informé et garder le contrôle

- Vue consolidée de votre datacenter
- Accès aux applications et données critiques partout, à tout moment et quel que soit l'appareil
- Suivi des dossiers et des mises à jour

Optez pour un support reposant sur les dernières avancées en matière de produits et de services

Dans un environnement complexe, de nombreux composants doivent fonctionner ensemble et de manière performante. Spécialement conçu pour prendre en charge ces environnements, Proactive Care propose un ensemble de services unifiés visant à prévenir les incidents, émettre rapidement des alertes et accélérer la résolution de problèmes grâce à l'aide d'experts.

Une approche différente du support

Proactive Care vous offre une expérience améliorée avec un accès rapide par téléphone à un TSS, lequel gèrera votre dossier du début à la fin. Le TSS dispose d'un vaste spectre d'expertise technique et en cas de besoin il fera intervenir d'autres experts provenant de nos ressources mondiales. Ils peuvent utiliser nos processus de remontée des incidents techniques et collaborer avec des partenaires éditeurs de logiciels indépendants (ISV) pour accélérer la résolution des problèmes.

Nous savons que les besoins sont variables. Vous avez donc la possibilité de choisir entre trois niveaux de service pour le matériel : Jour ouvré suivant, intervention sous 4 heures 24 h/24 7 j/7 ou Call-To-Repair sous 6 h. Tous ces niveaux de services incluent l'option d'une rétention de support défectueux. L'accès rapide à des techniciens du Proactive Care permet de réduire le temps passé à coordonner et à gérer les incidents tout en accélérant leur résolution.

Se connecter pour garder le contrôle

En connectant vos produits à HPE, vous pouvez bénéficier enfin de tous les avantages de vos investissements technologiques. Bénéficiez d'une réduction des temps d'arrêt pouvant atteindre 77 %, d'un diagnostic d'une précision proche de 100 % et d'une vue consolidée unique de votre environnement. En vous connectant à HPE, vous bénéficierez d'une supervision 24 h/24 7 j/7, d'alertes en anticipation des incidents, de la consignation automatique de vos appels et de l'envoi automatique des pièces détachées nécessaires. Les clients qui achètent les services HPE Proactive Care reçoivent des rapports proactifs et des recommandations qui leur permettent d'anticiper les problèmes. Tous ces avantages sont à votre disposition dès que vos serveurs, vos systèmes de stockage et vos produits réseau sont connectés (en toute sécurité) au support technique de HPE.

Une gestion proactive

Un Responsable de compte technique (TAM) examinera vos rapports personnalisés avec vous et vous fournira des conseils proactifs. Vous recevrez des rapports trimestriels sur les incidents, accompagnés des correctifs requis, de la tendance d'évolution des incidents et de commentaires. Étudier ces rapports avec le TAM peut permettre d'identifier les problèmes récurrents et d'explorer des corrections recommandées ou des améliorations.

Proactive Care fournit également les rapports proactifs semestriels suivants :

- Un rapport de révision technique du micrologiciel/correctifs fournira une analyse approfondie et des recommandations pour les mises à jour pour tous les produits de votre infrastructure pris en charge par Proactive Care. Ces contrôles des logiciels et des micrologiciels peuvent permettre d'éliminer les problèmes de système et de bénéficier d'une plateforme informatique stable pour soutenir votre activité.
- Le rapport d'inspection proactive (bilan de santé) identifie les problèmes de configuration potentiels.

HPE, un citoyen du monde

Chez HPE, la citoyenneté mondiale est notre engagement à respecter de hauts niveaux d'intégrité, de contribution et de responsabilité dans le maintien d'un équilibre entre nos objectifs commerciaux et notre impact sur la société et la planète. Pour en savoir plus, rendez-vous à la page hp.com/hpinfo/globalcitizenship. Pour plus d'informations au sujet des programmes de protection de l'environnement de HPE, rendez-vous sur hp.com/environment

Une technologie à visage humain

Vous faites confiance à la technologie pour diriger efficacement votre entreprise. Pour rester compétitif et exploiter de nouvelles opportunités de chiffre d'affaires, vous devez envisager la technologie sous de nouveaux angles. Faites confiance à nos experts en support et en conseils technologiques pour tirer pleinement profit de la technologie et dynamiser votre entreprise. En alliant l'expertise technologique à la veille économique, nos services professionnels répondent aux besoins en perpétuelle évolution des entreprises à travers le monde. Ils peuvent faire de même pour vous.

Les quatre grands atouts de Proactive Care

1. Réduction des interruptions non planifiées grâce à des rapports proactifs et des conseils d'expert pour identifier et supprimer des incidents potentiels sur l'ensemble de la plateforme
2. Résolution plus rapide et plus simple des problèmes complexes grâce à des techniciens spécialisés qui prennent en charge votre problème, de son signalement à sa résolution
3. Support pour votre technologie offrant un excellent rapport coût-efficacité grâce à l'utilisation de produits connectés et d'experts techniques
4. Tirez le meilleur parti de votre investissement, améliorez votre efficacité et libérez votre équipe informatique pour que celle-ci puisse consacrer plus de temps à l'innovation, à la croissance et à la création de valeur pour l'entreprise

Se lancer

Les équipements Hewlett Packard Enterprise intègrent une technologie de diagnostic et d'appel automatique aux services d'assistance qui permet de gagner du temps. Au terme de l'achat des services d'assistance Proactive Care vous recevrez une lettre de bienvenue et d'activation indiquant en détail les conditions de votre couverture et la procédure à mettre en œuvre pour activer l'assistance. Suivez ces instructions simples pour commencer à bénéficier de votre couverture d'assistance et activer les capacités de diagnostic et d'automatisation avancées du support de HPE. L'activation est nécessaire pour que l'assistance soit fournie. Pour en savoir plus, rendez-vous sur hp.com/services/proactivecarecentral

Dynamisez vos investissements informatiques

HPE est présent dans 170 pays et dispose d'un réseau mondial de 150 000 partenaires. Nous sommes le seul intégrateur de solutions Microsoft® approuvé et disposons du plus grand centre de formation agréé VMware et ce, à l'échelle mondiale.

Notre expertise en matière d'assistance repose sur :

- Plus de 6 000 experts ultradisponibles
- Plus de 1 200 professionnels certifiés VMware
- Plus de 23 000 professionnels formés aux solutions Microsoft

Donnez à votre entreprise l'avantage concurrentiel dont elle a besoin

Découvrez comment tirer parti de notre expertise et bénéficiez de nos services proactifs pour les environnements standards.

Pour plus d'informations sur le service HP Proactive Care, adressez-vous à votre responsable de compte ou votre revendeur autorisé HPE, et rendez-vous sur hp.com/services/proactivecare.



Abonnez-vous :

Pour en savoir plus
hp.com/services/proactivecare