

Brochura


Hewlett Packard
Enterprise

Evite problemas

Serviço HPE Proactive Care:
personalizado, proativo e simplificado





Suporte para seu Novo Estilo de Negócios

Sua empresa precisa que você responda rapidamente a desafios competitivos e novas oportunidades, exigindo flexibilidade e versatilidade de sua organização de TI. Esse tipo de ambiente dinâmico está levando a HPE a possibilitar que servidores, armazenamento, redes, gerenciamento e energia e refrigeração se juntem em um único sistema. Nossa abordagem — sistemas convergentes e infraestrutura — ajuda a criar a infraestrutura de TI do futuro.

A Infraestrutura e os Sistemas convergentes da HPE são abertos, integrados e melhores por concepção. Como resultado, sua organização de TI pode ter novas necessidades e maior complexidade, além de ser econômica. Você também pode requerer acesso a especialistas técnicos que podem ajudar para que suas necessidades de TI — servidores, armazenamento, rede, ambiente virtual, software e hipervisores — se mantenham alinhadas e atuais para evitar problemas.

Pergunte a si mesmo: seus serviços de suporte de TI estão evoluindo para lidar com as novas complexidades desse ambiente? A convergência da infraestrutura promove a agilidade dos serviços enquanto estimula o crescimento dos negócios e a inovação. Diferentemente de grande parte dos fornecedores de suporte do setor, a HPE está fazendo a seguinte pergunta: “se o seu ambiente de tecnologia está mudando, seus serviços de suporte também não deveriam mudar?”

Serviço proativo inovador projetado para as plataformas padrão do setor

O HPE Proactive Care atende à necessidade de uma nova geração de serviços de suporte ao fornecer suporte proativo de maior valor que ajuda a aumentar a disponibilidade e a estabilidade de ambientes padrão do setor, convergentes e virtualizados. O Proactive Care pode cobrir sua pilha inteira com serviços proativos projetados para ajudar a evitar problemas antes que ocorram e para resolver os problemas rapidamente quando ocorrerem.

O Proactive Care integra elementos proativos e reativos para que você possa obter valor superior de seus investimentos em TI. A solução de suporte é estruturada em três princípios orientadores:

- Personalizada: Você tem rápido acesso a um Especialista em soluções técnicas (TSS) com habilidades técnicas especializadas que atua como único ponto de contato. O TSS gerencia seu caso do começo ao fim, diagnosticando e resolvendo seu problema.
- Proativa: Evitar problemas antes que ocorram é a meta de nossos serviços de suporte. Os produtos conectados à HPE são monitorados 24x7, e são enviados alertas pré-falha para ajudar a evitar interrupções. Além disso, os produtos conectados fornecem dados que possibilitam análises significativas e personalizadas, que a HPE utiliza para recomendações proativas de atualização de patches e firmware. Isso mantém sua infraestrutura estável e em operação no nível certo de revisão. Além disso, a verificação proativa fornece uma verificação de status para que sua infraestrutura identifique e resolva possíveis problemas de configuração e inclui uma análise com recomendações.
- Simplificada: O HPE Proactive Care oferece um conjunto integrado, competitivo e econômico de produtos de suporte. Tudo o que você precisa fazer é selecionar o nível que melhor atenda às suas necessidades.

O Proactive Care ajuda a reduzir interrupções para aumentar a disponibilidade do seu ambiente de TI e liberar tempo que seria gasto potencialmente com manutenção e operações — assim você pode se concentrar no crescimento dos negócios e na inovação. Ao conectar seus produtos à HPE para obter orientação proativa especializada, planejamento e rápida resolução de problemas, o HPE Proactive Care pode ajudá-lo a obter o valor total de seus investimentos em TI da HPE.

Conecte-se com o HPE Proactive Care

Conecte-se e volte aos negócios. Com seus produtos conectados à HPE, o HPE Proactive Care ajuda você a:

Evitar interrupções

- Análises em tempo real
- Relatórios proativos

Solucionar problemas mais rapidamente e reduzir riscos

- Alertas pré-falha
- Diagnóstico rápido e preciso
- Elaboração automática de relatórios, registro de chamadas e envio de peças
- A peça certa, sempre

Manter-se informado e no controle

- Uma visão única e consolidada do seu data center
- Acesso em qualquer lugar, a qualquer momento e em qualquer dispositivo
- Acompanhamento dos casos de suporte e das atualizações de status

Escolha o suporte que aproveita as mais recentes melhorias para produtos e serviços

Em um ambiente complexo, muitos componentes precisam trabalhar em conjunto de forma eficaz. O Proactive Care foi projetado especificamente para oferecer suporte a esses ambientes e reunir serviços que ofereçam prevenção de problemas, velocidade de reconhecimento e notificação de problemas e rápido acesso a especialistas técnicos, além de rápida resolução.

Uma experiência de suporte reativo diferente

O Proactive Care oferece a você uma experiência de chamadas aprimorada com rápido acesso a um TSS, que gerenciará seu caso do início ao fim. O TSS possui um amplo nível de especialização técnica e trabalhará com outros especialistas de seus recursos especializados globais conforme necessário. O TSS pode usar nossos processos de escalonamento de problemas técnicos e colaborar com parceiros fornecedores independentes de software (ISVs) para fornecer uma rápida resolução de problemas para seus sistemas operacionais e hipervisores.

Sabemos que nem todas as necessidades são iguais. Então, você tem a opção de escolher um dos três níveis de serviço de hardware: Próximo dia útil, 24x7 com resposta em 4 horas ou Chamada para reparo em 6 horas. Cada um deles inclui a opção de retenção de mídia com defeito. Como você se conecta rapidamente a especialistas com o Proactive Care, gasta menos tempo coordenando e gerenciando problemas, enquanto os resolve rapidamente.

Conecte-se e fique no controle

Libere todos os benefícios do seu investimento em tecnologia conectando seus produtos à HPE. Obtenha uma redução de até 77% nas paralisações, cerca de 100% de precisão em diagnóstico e uma visão única consolidada do seu ambiente. Fazendo a conexão, você receberá um monitoramento 24x7, alertas pré-falha, registro de chamadas automático e envio de peças automático. Os clientes dos serviços HPE Proactive Care também se beneficiarão com os relatórios proativos e atividades de prevenção de problemas. Todos os benefícios já estão disponíveis para você com seu servidor, armazenamento e produtos de rede conectados com segurança ao suporte da HPE.

Gerenciamento proativo

Um Gerente Técnico de Conta (TAM) fornece orientação proativa ao analisar seus relatórios personalizados com você. Você receberá relatórios trimestrais dos incidentes, incluindo correções, observações e tendências de volume de casos. A análise desses dados com um TAM pode ajudar a identificar problemas recorrentes e correções ou aperfeiçoamentos recomendados.

O Proactive Care também fornece estes relatórios proativos duas vezes por ano:

- Um relatório de revisão técnica de firmware/patch fornecerá uma análise completa e recomendará as atualizações para todos os produtos com suporte do Proactive Care em sua infraestrutura. Essas revisões de software e firmware podem ajudar a eliminar problemas do sistema e permitir que você forneça uma TI estável que ofereça suporte à sua empresa.
- O relatório de verificação proativa (verificação de status) identifica possíveis problemas de configuração.

Cidadania global HPE

Na HPE, cidadania global é o nosso compromisso para manter altos padrões de integridade, contribuição e responsabilidade ao equilibrar as metas de negócios com o impacto na sociedade e no planeta. Para saber mais, acesse hp.com/hpinfo/globalcitizenship. Para obter mais informações sobre os programas ambientais da HPE, acesse hp.com/environment

Tecnologia com um toque humano

Você confia na tecnologia para operar seus negócios de forma eficiente. Para permanecer competitivo e aproveitar as novas oportunidades de receita, é preciso aprender como acessar a tecnologia de novas maneiras. Junte-se aos especialistas em suporte e consultoria em tecnologia da HPE para aproveitar totalmente a tecnologia para impulsionar seus negócios. Combinando conhecimento tecnológico com inteligência empresarial, nossos profissionais de serviço ajudam as organizações em todo o mundo a atender às suas necessidades em evolução. Eles podem fazer o mesmo por você.

Quatro principais benefícios do Proactive Care:

1. Reduzir as interrupções não planejadas por meio de relatórios proativos e orientações de especialistas, a fim de identificar e remover problemas potenciais na plataforma
2. Resolver problemas complexos de maneira mais rápida e fácil com a ajuda do TSS, proporcionando gerenciamento de casos do início ao fim
3. Oferecer suporte econômico à sua tecnologia utilizando produtos conectados e especialistas técnicos
4. Obter mais do seu investimento em produtos; melhorar eficiências; e liberar a TI para oferecer maior inovação, crescimento e valor para seus negócios

Passos iniciais

O hardware Hewlett Packard Enterprise integrou a tecnologia, possibilitando recursos de diagnósticos com economia de tempo e envio de suporte automatizado. Quando você adquire os serviços de suporte Proactive Care, recebe uma carta de boas-vindas e ativação com todos os detalhes da sua cobertura e as etapas a serem seguidas para ativar seu suporte. Siga essas etapas simples para iniciar a cobertura do suporte e habilitar os recursos avançados de automação de suporte e diagnóstico da HPE. A ativação é necessária para fornecimento de suporte. Para obter mais informações, acesse hp.com/services/proactivecarecentral

Impulsione seus investimentos em TI

A HPE opera em 170 países e possui uma rede mundial de 150.000 parceiros de canal. Somos o único integrador preferencial internacional reconhecido pela Microsoft® e temos o maior centro global de treinamento autorizado em VMware®.

Nosso conhecimento técnico em suporte inclui:

- Mais de 6.000 especialistas em alta disponibilidade
- 1.200 profissionais habilitados em VMware
- 23.000 profissionais com treinamento da Microsoft

Tecnologia de ponta para sua empresa

Saiba como você pode aproveitar nosso conhecimento técnico e obter os benefícios dos nossos serviços proativos para os ambientes padrão do setor.

Para obter mais informações sobre o HPE Proactive Care, converse com seu gerente de contas ou revendedor autorizado da HPE e acesse hp.com/services/proactivecare.

Saiba mais em
hp.com/services/proactivecare



Inscreva-se aqui para receber atualizações

**Hewlett Packard
Enterprise**

© Copyright 2012–2015 Hewlett Packard Enterprise Development LP. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso. As únicas garantias para produtos e serviços da HPE são as estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nenhuma parte deste documento deve ser interpretada como representando uma garantia adicional. A HPE não se responsabiliza por omissões, erros técnicos ou erros editoriais contidos neste documento.

Microsoft é marca comercial registrada ou marca comercial da Microsoft Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países. VMware é uma marca comercial ou marca comercial registrada da VMware, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outras jurisdições.

4AA4-1517PTL, novembro de 2015, Rev. 3