

HP, les PME maximisent la disponibilité de leurs systèmes d'information

Info

Posté par : JulieM

Publié le : 11/12/2009 0:00:00

HP s'associe à SAP pour proposer des services avancés de support pour les applications critiques

HP présente un nouveau service de gestion d'appels alignant les capacités de gestion de support à distance d'HP et de SAP afin d'apporter aux entreprises une solution complète, de bout-en-bout, pour les besoins associés à leurs applications SAP à l'échelle de l'ensemble de leur infrastructure technologique. Cette nouveauté doit permettre d'accroître le support client et d'en renforcer le niveau de qualité.

Développé en coopération avec SAP AG, le nouveau service HP Mission Critical Services Enhancement apporte aux entreprises un support complet pour leurs applications critiques en environnement SAP. Dans le cadre du support HP Mission Critical, des experts HP collaborent étroitement avec les équipes de support de SAP, suivant des processus de support intégrés, afin d'aider les entreprises à répondre aux problèmes de leurs environnements critiques, tant de manière proactive que réactive.



i n v e n t

« Le support HP Mission Critical respecte les engagements de SAP Enterprise Support pour les activités critiques, aidant ainsi les entreprises à protéger leurs investissements SI et à réduire leurs coûts d'exploitation, » explique **Uwe Hommel**, Vice-Président Général, Active Global Support, SAP. « En outre, pour leurs applications les plus critiques, les clients communs d'HP et de SAP peuvent opter pour les niveaux de service les plus élevés et profiter d'une action conjointe de leurs deux fournisseurs dans un délai maximum de 4h, 7j/7 et 24h/24. »

Un point d'entrée unique pour les environnements SAP

Ce nouveau service offre aux entreprises un point d'entrée unique pour tous les incidents liés à leur environnement applicatif SAP. Les entreprises peuvent signaler leurs problèmes auprès des centres d'appel HP ou SAP, indifféremment ; chacun des centres de support est immédiatement alerté des incidents et peut agir en conséquence. De quoi réduire le délai

et le risque d'erreur dans le diagnostic et la résolution. Les indisponibilités sont réduites autant ; les performances des systèmes sont améliorées.

« A plusieurs reprises, les équipes du support HP Mission Critical ont été amenées à prendre l'initiative et à régler des problèmes complexes liés à l'hybridation de notre environnement IT, » relève **Mike Mainz**, Directeur Senior, Strategic Planning and Governance, General Mills. « Les services de support HP Mission Critical, dans leur déclinaison enrichie de spécificités liées à SAP, ont contribué à la remarquable disponibilité de nos applications, qui s'établit en moyenne à 99,87 %. C'est une statistique importante pour une activité qui ne tolère aucune indisponibilité. »

Outre l'ajout des environnements SAP au périmètre de ses services de support, HP vient de lancer HP Application Performance Standard (SAPS) Meter Service, un service en ligne, accessible via le Web, qui mesure et analyse la consommation de ressources des systèmes consolidés utilisés pour l'exploitation des solutions SAP sur des infrastructures virtualisées. Les entreprises adoptant ce service peuvent refactoriser à leurs utilisateurs internes des solutions SAP spécifiques en fonction de leur consommation, de la même manière qu'un service de commodité. De quoi permettre aux entreprises d'utiliser leurs ressources de manière plus efficace.

« Les entreprises n'ont pas seulement besoin d'une expertise portant sur les infrastructures ou sur leurs applications. Elles ont également besoin d'une visibilité de bout-en-bout sur l'ensemble de leur environnement IT, avec une supervision attentive et une collaboration étroite entre leurs fournisseurs et SAP, afin de garantir la résolution rapide des incidents, » explique **Gary M. Budzinski**, Vice-Président Senior, Technology Services, HP. « Les clients de nos services de support pour systèmes critiques vont profiter d'un environnement de support intégré qui simplifie la manière dont leur est fourni le support et qui réduit les délais de résolution des incidents. Le tout pour leur permettre de se concentrer toujours plus sur leur cœur de métier. »

HP fait partie des principaux spécialistes mondiaux des solutions SAP, supportant près de 1,7 million d'utilisateurs à travers plus de 50 pays. HP exploite près de 45 % de l'ensemble des déploiements de solutions SAP, avec environ 67 000 installations réparties sur 25 000 clients.

Prix et disponibilité

Les nouveaux services HP Mission Critical Services Enhancement et HP SAPS Meter Service sont disponibles dès présent, dans le cadre des solutions de support [HP Mission Critical Partnership](#), [HP Critical Services](#) et [HP Proactive 24 Services](#). La tarification varie selon les besoins spécifiques.