

HP : les services de support client Ã l'heure du Cloud Computing **Internet**

PostÃ© par : JulieM

PubliÃ©e le : 23/3/2012 13:00:00

HP lance les premiers **services de support IT** conÃ§us pour les environnements hÃ©tÃ©rogÃ©nes, convergÃ©s et **de type Cloud** afin d'aider les entreprises Ã traiter les problÃ©mes avant qu'ils ne surviennent.

GrÃ¢ce Ã ces services, HP estime pouvoir atteindre un taux de rÃ©solution en premiÃ¨re intervention de 95 % et rÃ©soudre les indisponibilitÃ©s non programmÃ©es 3 fois plus rapidement.

Les nouveaux services Always On Support associent des technologies intelligentes intÃ©grÃ©es Ã l'architecture HP Converged Infrastructure, Ã des services innovants, permettant de fournir un support moderne adaptÃ© aux environnements IT complexes d'aujourd'hui.

Les services de support traditionnels reposent sur un modÃ¨le incident/rÃ©solution par Ã©quipement et par silo technologique. Ils ne prennent pas en compte le fait que l'Ã©quipement concernÃ© est intÃ©grÃ© Ã un environnement hÃ©tÃ©rogÃ©ne, virtualisÃ©, voire de type Cloud, caractÃ©risÃ© par des interdÃ©pendances nombreuses au sein de l'ensemble de l'infrastructure IT, ajoutant ainsi Ã la complexitÃ© de l'exploitation.

Diagnostiquer des incidents dans ces environnements peut Ãªtre lent et conduire Ã des indisponibilitÃ©s non programmÃ©es pouvant coÃ»ter jusqu'Ã plusieurs millions de dollars par heure Ã une entreprise moyenne. DÃ©s lors, les entreprises modernes ont besoin de nouvelles perspectives en matiÃ¨re de support.



Selon une récente étude du cabinet Gartner, la définition du support est en train de se transformer. Les clients veulent et ont besoin de services de support les aidant à éviter les incidents avant qu'ils n'aient besoin de recourir à des services réactifs pour régler a posteriori les problèmes.

Par ailleurs, lorsque les mesures préventives ne suffisent pas, les clients ont besoin d'un support plus industrialisé pour faire face aux incidents éventuels à l'image d'un point de contact unique, familier de leur environnement et capable de résoudre rapidement les problèmes.

 « Les avancées technologiques telles que la virtualisation et les infrastructures flexibles se combinent à des environnements hétérogènes pour créer une complexit  telle que les environnements technologiques s avent aujourd'hui bien plus difficiles à exploiter qu'auparavant. En conséquence, les clients attendent davantage de la part de leurs prestataires de support à», explique **Rob Addy**, Directeur de recherche au sein du cabinet Gartner.  « Les modèles de support traditionnels perdent rapidement de leur pertinence. Il est grand temps de repenser compl tement les pratiques de support, l'utilisation de méthodologies basées sur la prévention et sur la prédiction étant aujourd'hui hautement souhaitable à».

Un support proactif assuré par des experts informés

Les services de support Always On offrent une communication directe avec un professionnel qui connaît d j le client, les détails de son environnement, ainsi que les conditions de fonctionnement.

Les serveurs HP ProLiant Gen8 récemment annoncés ont été conçus dans la perspective de ce modèle de service. Gr ce à l'intégration étroite des données de diagnostic des serveurs avec les outils d'automatisation avancés HP Insight Remote Support et la mise en œuvre des nouvelles capacités de support et des informations de garantie du client, HP peut apporter une expérience de support économique sans équivalent pour les environnements technologiques conformes aux standards de l'industrie.

Convergence du support et de l'architecture HP Converged Infrastructure

Pour mieux servir les clients, en plus de la résolution proactive des incidents, les services de support Always On supervisent en continu les 1 600 points de collecte de données de diagnostic de l'architecture HP ProActive Insight. Cette architecture est d j intégrée au sein des serveurs HP ProLiant Gen8 et le sera bientôt sur l'ensemble de l'offre HP Converged Infrastructure.

Les services de support HP Always On incluent :

  **HP Foundation Care** : offre réactive acc lant la résolution d'incidents pour un fonctionnement optimal, en simplifiant le support avec un point de contact unique chez HP, tant pour le matériel que pour les logiciels de l'environnement du client. En s'appuyant sur ses relations avec les principaux éditeurs de logiciels, HP élimine les processus d'identification des interlocuteurs pertinents typiques des modèles de support traditionnels.

  **HP Proactive Care** : offre combinée réactive et proactive, minimisant les indisponibilités et optimisant le fonctionnement en traitant les problèmes avant qu'ils ne se manifestent. Ce service fournit également un accès direct et immédiat à des experts HP afin de permettre au client d'obtenir le support et les conseils pertinents, lorsqu'il en a besoin. Ceci élimine les délais associés à l'escalade des niveaux de support souvent associée aux modèles de support traditionnels.

â HP **Datacenter Care** : offre fournissant un support personnalisÃ© de l'environnement hÃ©tÃ©rogÃ©ne du client, avec un point de contact unique chez HP. Il offre un traitement des appels, des services proactifs, un support rÃ©actif, et une gestion des relations amÃ©liorÃ©es grÃ¢ce aux outils HP et aux mÃ©thodes d'analyse prÃ©dictive pour apporter une valeur ajoutÃ©e de niveau premium, Ã moindre coÃ»t.

HP propose Ã©galement des services Lifecycle Event Services qui complÃ©tent la gamme HP Care ci-dessus avec une expertise HP Ã©tendue Ã l'ensemble du cycle de vie des technologies impliquÃ©es dans un projet IT. Cela recouvre services stratÃ©giques, de conception, d'implÃ©mentation, et de formation, pour permettre aux clients de sÃ©lectionner Ã la carte les services qui rÃ©pondront le mieux Ã leurs besoins.

Les services de support Always On HP sont proposÃ©s directement par HP Technology Services, ainsi que par les partenaires agrÃ©Ã©s HP. Ils peuvent Ãªtre proposÃ©s par les partenaires certifiÃ©s HP ServiceONE.