HPE POINTNEXT SERVICES

ТРАНСФОРМАЦИЯ И УПРОЩЕНИЕ ПОРТФЕЛЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ HPE

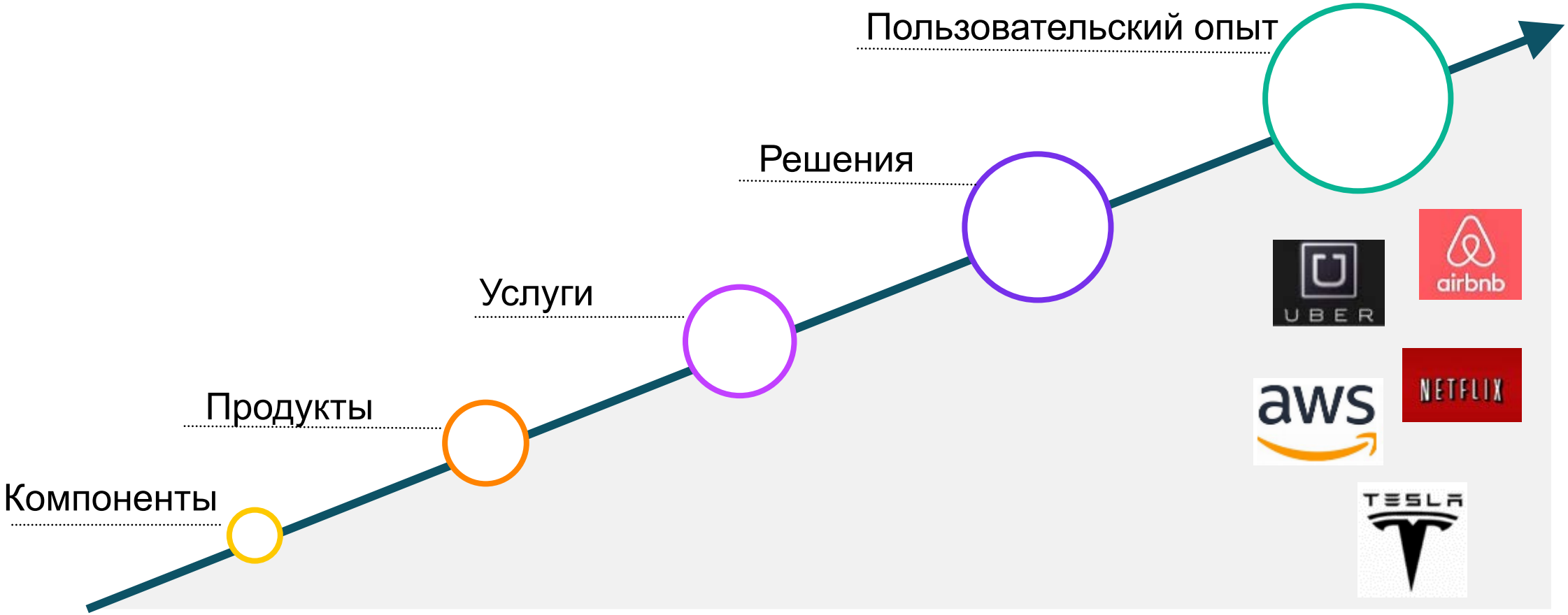
Михаил Парамонов
Менеджер по развитию сервисных услуг
HPE Россия

15 апреля 2021

Hewlett Packard Enterprise

ПРИОРИТЕТЫ НАШИХ ЗАКАЗЧИКОВ ИЗМЕНЯЮТСЯ

Пользовательский опыт существенно влияет на решения о покупке



ТРАНСФОРМАЦИЯ СЕРВИСНОГО ПОРТФЕЛЯ HPE

ОТ

HPE Datacenter Care

HPE Proactive Care

HPE Foundation Care

К

HPE Datacenter Care

HPE Pointnext Tech Care

Упрощение и улучшение

HPE POINTNEXT TECH CARE

От оперативной замены к революционным изменениям пользовательского опыта

Продукты
+
Сервисы
=
Впечатление пользователей

Расширение возможностей самообслуживания

Цифровые улучшения для предоставления заказчикам персонализированного опыта с множеством вариантов обращения, базой знаний по запросу, возможностями по самостоятельному решению проблем и ИИ аналитикой с рекомендациями.

Упрощенный доступ к специалистам

Возможности по незамедлительному доступу к специалистам посредством телефона, чата или рекомендациям в записи.

Полная реализация возможностей продукта

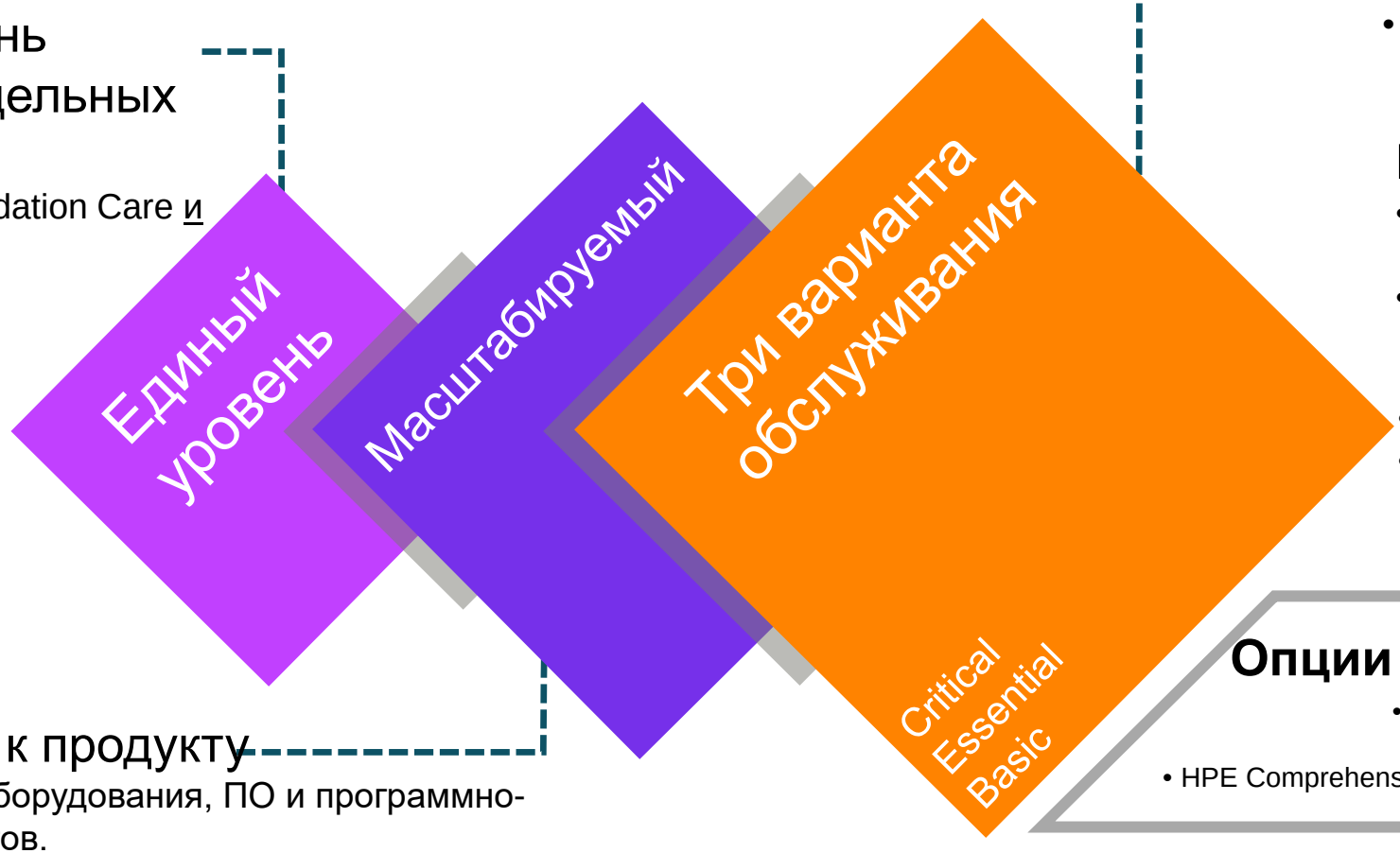
Помощь не ограничивается восстановлением после сбоев, а включает технические консультации по использованию продукта и его жизненному циклу. Помогаем Заказчику реализовать весь потенциал наших технологий

ЧТО ТАКОЕ HPE POINTNEXT TECH CARE?

Упрощение портфеля

Единый уровень поддержки отдельных устройств

Заменяет HPE Foundation Care и HPE Proactive Care



Адаптируется к продукту

Используется для оборудования, ПО и программно-аппаратных продуктов.

Critical

- Соединение со специалистом за 15 минут
- Управление простоем
- 24x7 6 часов восстановление работоспособности аппаратной части

Essential

- Соединение со специалистом за 15 минут
- 24x7 4 часа прибытие инженера

Basic

- Реакция специалиста за 2 часа
- 9x5 Выезд специалиста по месту эксплуатации в случае необходимости

Опции невозврата носителей

- HPE Defective Media Retention (HPE DMR)
- HPE Comprehensive Defective Material Retention (HPE CDMR)

HPE POINTNEXT TECH CARE — ВАРИАНТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Critical • Для бизнес критичного оборудования • Простой может привести штрафам, необратимой потере данных или значительной повторной работе	24x7 соединение со специалистом	Управление простоем	6 часов восстановление аппаратной части / 15 минут реакция	**Опции:** **HPE DMR / HPE CDMR**
Essential • Бизнес принимает некоторый риск • Есть дублирование критичных компонентов	24x7 соединение со специалистом	Стандартная элевация	4 часа прибытие специалиста / 15 минут реакция	**Опции:** **HPE DMR / HPE CDMR**
Basic • Бизнес влияние незначительно или • Высокие уровни отказоустойчивости обеспечиваются архитектурой решения	9x5 работа специалистов в рабочее время	Стандартная элевация	Прибытие специалиста на следующий рабочий день / реакция 2 часа	**Опции:** **HPE DMR / HPE CDMR**
Все варианты обслуживания Электронный онлайн доступ	24x7 Самообслуживание и самостоятельный ремонт	Соединение: 24x7 мониторинг и диагностика		

Замечание: Для некоторых продуктов доступны уровни без обслуживания по месту эксплуатации, только замена деталей

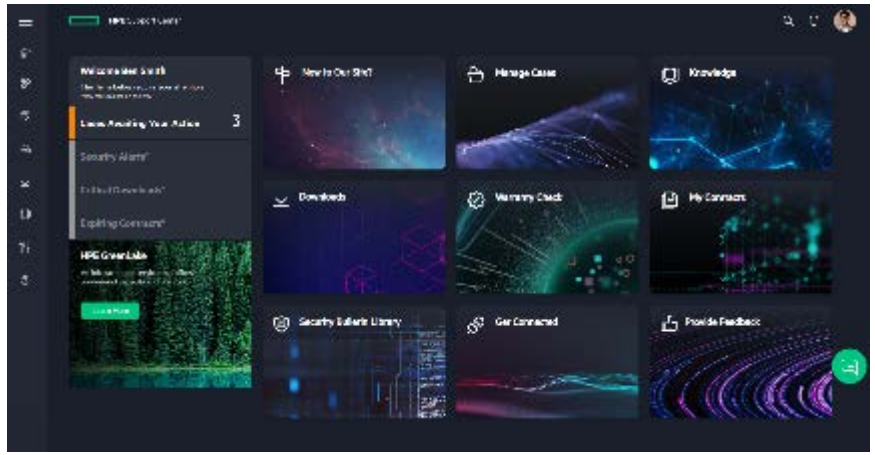
ЧТО ТАКОЕ HPE POINTNEXT TECH CARE?

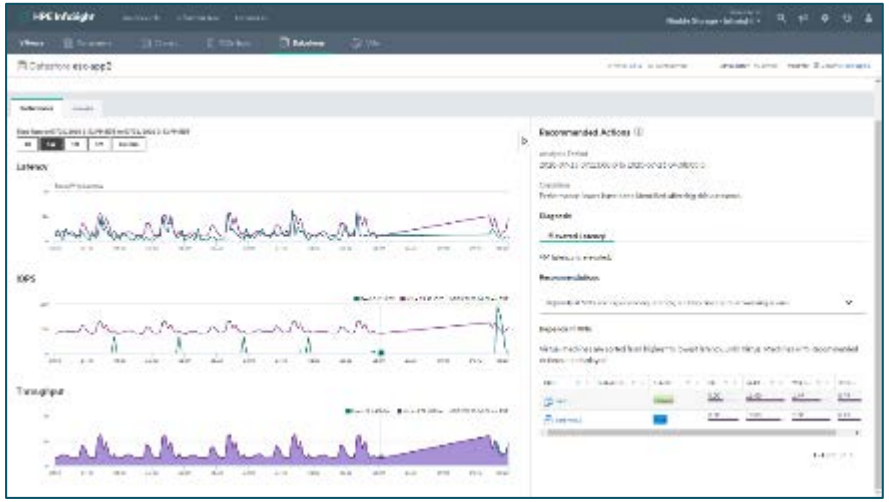
Улучшенный цифровой опыт с DCE и Infosight

Инновационная платформа самообслуживания

- Персональные рекомендации
- Интуитивное управление заявками
- Виртуальный эксперт с ИИ
- Интеллектуальный поиск
- Картина состояния контрактов

Digital Customer Experience





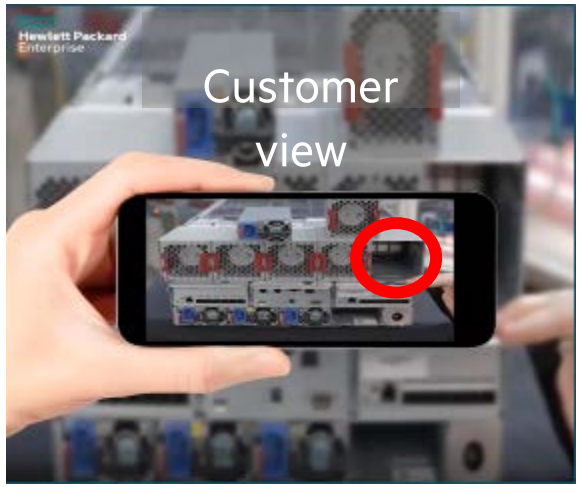
HPE InfoSight

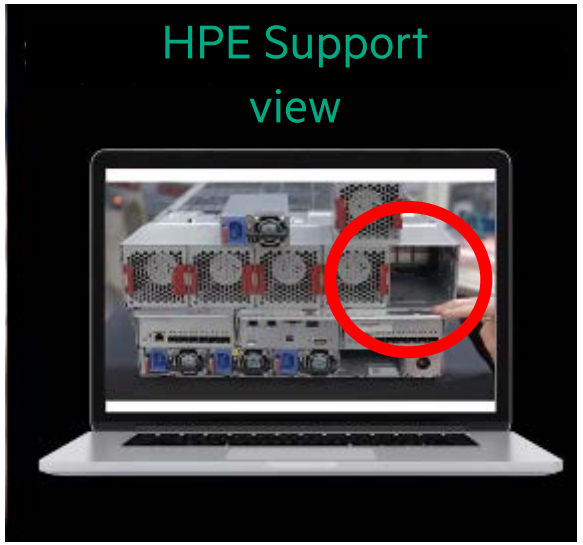
Управление на основе ИИ

- Автоматизация предсбойной замены
- Проактивные рекомендации и управление изменениями
- Непрерывно улучшаемый алгоритм

ЧТО ТАКОЕ HPE POINTNEXT TECH CARE?

Упрощенный доступ к специалистам





Чат на портале

Прямая связь со специалистом по телефону и в чате, в соответствии с выбранным типом продукта

Visual Remote Guidance

Удаленное сопровождение инженером HPE в реальном времени посредством средств видеоконференцсвязи

Технические советы

Тысячи видео и конфигурационных гайдов от инженеров HPE с советами как настроить решения оптимальным образом

Форум поддержки

Модерируемый форум для обмена опытом, лучшими практиками и получения ответов на частые вопросы

СРАВНЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ОПЫТА
HPE Pointnext Tech Care и предыдущие уровни

	Foundation Care	Proactive Care	Tech Care
Чат с экспертом			✓
Управление простоем			Critical service level
Общее техническое руководство			✓
Видео библиотека			✓
Ответы на форуме			✓
Анализ нагрузок (Infosight)			✓
Панель с инцидентами		○	✓
Панель состояния устройств		○	✓
Панель с версиями FW & SW		○	✓
Время реагирования	✗	15 minutes	15 minutes
Совместная поддержка ПО	✓	✓	✓
Проактивные уведомления	✓	✓	✓

○ : отчеты Proactive Care выполняются на периодической основе

СРАВНЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ОПЫТА
HPE Pointnext Tech Care и различные сценарии подключения

	Foundation Care	Tech Care	Tech Care/disconnected	Tech Care/Dark Site
Чат с экспертом		✓	✓	
Управление простоем		Critical service level	Critical service level	Critical service level
Общее техническое руководство		✓	✓	✓
Видео библиотека		✓	✓	
Ответы на форуме		✓	✓	
Анализ нагрузок (Infosight)		✓		
Панель с инцидентами		✓	✓	
Панель состояния устройств		✓	○	
Панель с версиями FW & SW		✓	○	
Время реагирования	×	15 minutes	15 minutes	15 minutes
Совместная поддержка ПО	✓	✓	✓	✓
Проактивные уведомления	✓	✓	○	
Ремонт на месте в соответствии с уровнем	✓	✓	✓	✓

HPE POINTNEXT SERVICES

○ : Частичный или альтернативный опыт

Disconnected: Устройства не подключены, но у администратора есть доступ в интернет
Dark site: Устройства не подключены, у администратора нет доступа в интернет

HPE POINTNEXT TECH CARE – ДОРОЖНАЯ КАРТА

Доступность для новых продаж с оборудованием

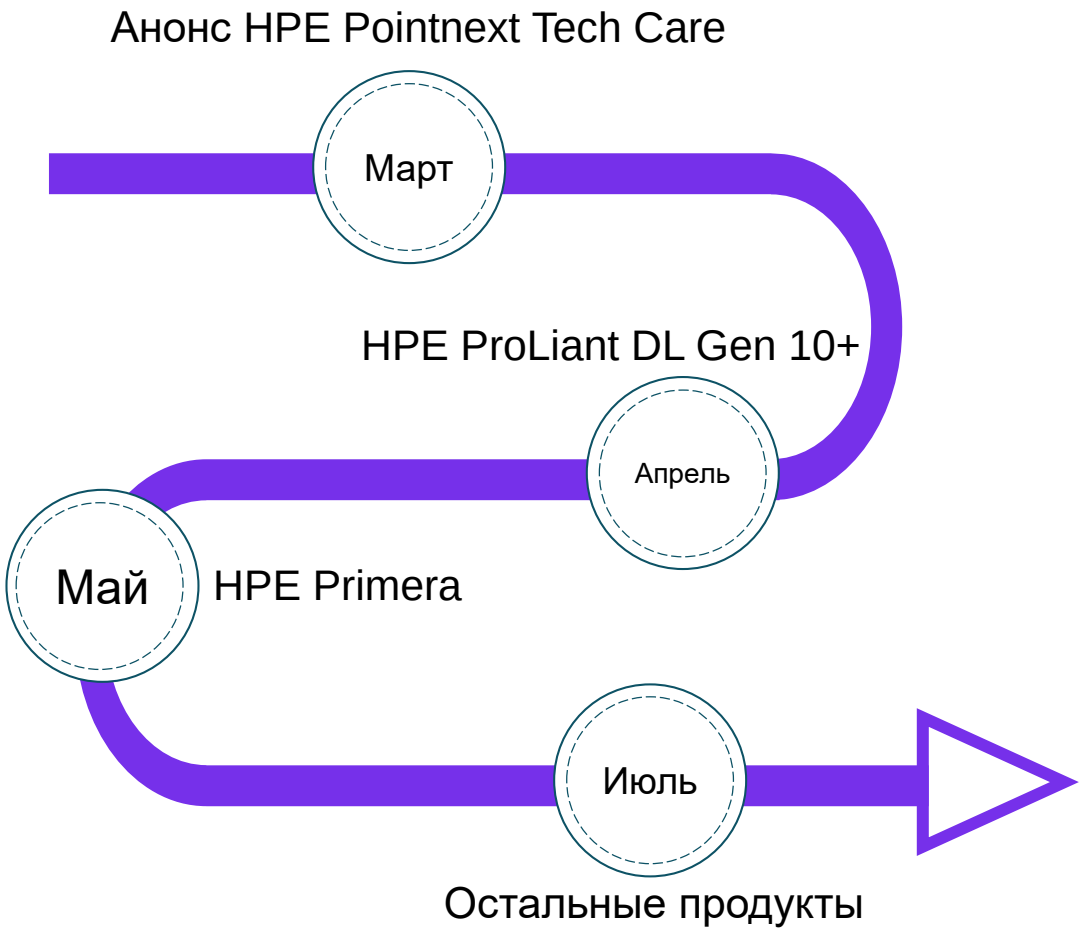
- Уровни HPE Foundation Care (FC) и HPE Proactive Care (PC) будут постепенно заменены на HPE Pointnext Tech Care Services в зависимости от типа продукта.
- Для серверов HPE ProLiant DL **в апреле**, для HPE Primera – **в мае** и для всего остального оборудования – **в июле** 2021 года.

Стратегия перехода инсталлированной базы

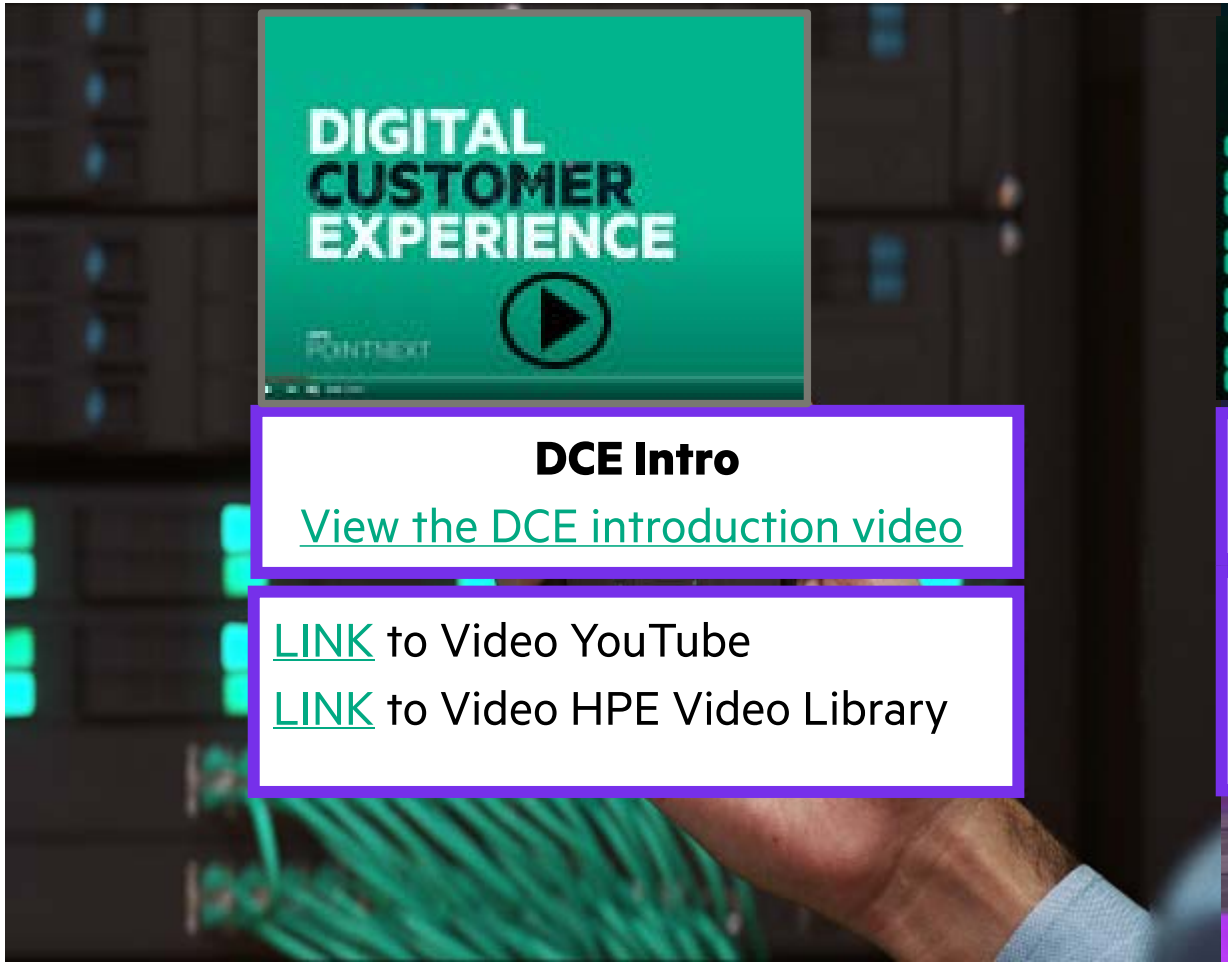
- Заказчики с HPE Foundation Care/HPE Proactive Care будут переведены на HPE Pointnext Tech Care в момент переподписания контракта
- Миграция начинается **с 1 июля 2021** для контрактов с датой обновления **1 января 2022** и позднее
- Существующие контракты **HPE Multivendor, HPE CMS, HPE Aruba** и **HPE Nimble** не переходят на HPE Pointnext Tech Care

Облегчение перехода Заказчиков на новый портфель

- HPE Foundation Care заказчики получат функционал DCE и HPE InfoSight доступный в HPE Pointnext Tech Care
- HPE Proactive Care заказчики получат возможность обращаться за консультациями по эксплуатации продуктов



РЕСУРСЫ HPE POINTNEXT TECH CARE



DCE Intro

View the DCE introduction video

LINK to Video YouTube

LINK to Video HPE Video Library

Демо DCE

https://www.hpe-dce-showcase.com/

Futurum Report: **External**

IDC Report: **LINK**

IDC Report: **LINK**

HPE
POINTNEXT
SERVICES

СПАСИБО!

MIKHAIL.PARAMONOV@HPE.COM

Hewlett Packard
Enterprise