



HP Integrated Multivendor Support Services

Einfach einfacher:

Service aus einer Hand!

IT-Umgebungen durch einheitlichen
Support optimieren



Einfach

Integrierter Support über die gesamte Multivendor-IT-Umgebung

Technische Infrastruktur, Virtualisierung, private und public Clouds, heterogene Multivendor Umgebungen sind schon komplex. Dazu permanentes Beschaffen, Verhandeln, Managen von Supportverträgen ohne Single Point of Contact, Diskussionen um Verantwortlichkeiten – und das bei gleichzeitigem Druck zur Kostensenkung!

Aber es gibt auch einen einfachen Weg aus dem Support-Dschungel über nahtlose Services aus einer Hand: HPs Integrated Multivendor Support Services (IMVS)!

Einfacher

Optimierter Support der Datacenter Umgebung

HPs Integrated Multivendor Support Services (IMVS) bedienen heterogene Datacenter Umgebungen in gewohnter Marktführer-Qualität. Alle Komponenten werden nach einem einheitlichen, definierten Prozess unterstützt. Die IMVS Service Optionen enthalten:

- **Server Support:**

Ein flexibles und unkompliziertes Paket für den Support von Hard- und Software. In allen Service Levels steht die Expertise von HPs Multivendor-Spezialisten zur Verfügung. Die möglichen Hardware Break-Fix Service Level können individuell vereinbart werden, von Reaktionszeiten bis zum “nächster Arbeitstag” bis hin zu einer definierten Reparaturzeit von vier Stunden.

- **Vertragspflege:**

HP kümmert sich darum – die Systeme werden regelmäßig abgeglichen und der Service Level bei Bedarf angepasst; neue Systeme werden aufgenommen, nicht mehr vorhandene Systeme aus der Supportvereinbarung gelöscht. Natürlich lässt sich auch für einzelne Systeme der Service Level den Anforderungen entsprechend anpassen.

- Alle Support Services werden durch HPs Insight Remote Support (IRS) ergänzt, die ein sicheres, 24x7 Remote Monitoring und Diagnosen für ihre Server erlauben und so:

- **Risiken verringern, indem**

- Probleme vermieden werden, bevor sie entstehen
- die Systeme einem durchgängigem Monitoring unterzogen werden

- **Kosten senken, indem**

- Technik und Personal für die Multivendor-Umgebung optimiert eingesetzt werden können
- die Performance der IT-Infrastruktur verbessert wird

- **Produktivität erhöhen, indem**

- die Systemverfügbarkeit ausgebaut wird
- “Remote” potenzielle Probleme erkannt und verhindert werden

- **Technischer Software Support:**

Er bietet umfassende Services und kostensparende Updates für definierte Software.

Zudem werden Leistung und Verfügbarkeit der Software verbessert – auch der Software führender Hersteller wie Microsoft, VMware, Citrix, SUSE und Red Hat. Die Service Levels sind flexibel wählbar: 7x24 oder Reaktionszeiten innerhalb von Tagen oder Stunden.

- **Individueller Support:**

Die vollkommen flexible Lösung! Eine Vielzahl von Plattform-unabhängigen, skalierbaren und individualisierbaren Beratungsleistungen stehen zur Wahl wie z.B. IT Performance-Analysen, IT Infrastructure Library (ITIL) bzw. IT Service Management Konzeptberatung, Best Practices Beratungen, etc.

Optional wird ein dedizierter Account Support Manager (ASM) zugeteilt, dessen Aufgabe es ist, sich intensiv auf technische wie auch funktionale Verbesserungen im jeweiligen Business-Kontext zu fokussieren.

Der ASM steht für folgende Aktivitäten zur Verfügung:

- Initiative Leistungsplanung
- Bereitstellen weiterer Ressourcen für die zu erbringenden Leistungen
- Leistungskontrolle
- Reporting
- Review Meetings

Service aus einer Hand

Alle diese Services können jederzeit als Standardkomponenten in einem HP-Servicevertrag definiert werden, um im täglichen Betrieb, Call Management, Vertragsmanagement, Inventarmanagement und Rechnungswesen Unterstützung zu bieten.

Weitere optionale Leistungen im IMVS Service:

Onsite Präsenz eines HP Technikers

Die Tätigkeiten eines onsite Technikers sind frei definierbar, wie z.B.:

Installation und Deinstallation von Systemen:

- Verpacken und Auspacken
- Kontrolle und Zusammenbau
- Systeminstallation und Test
- Fehlerdiagnose und Fehlerbehebung
- Aufsetzen der Management Tools und Software

Upgrade-Services für die IT-Umgebung– sowohl für die Software als auch für die Peripherie

Mit IMVS Services die Produktivität steigern

HP IMVS Services für heterogene Datacenter Umgebungen bietet eine koordinierte Anlaufstelle für Management, Zuständigkeit und integriertem Support, um

- heterogene physische und virtuelle Infrastrukturen von Hard- und Software in Multivendor-Umgebungen zu managen
- verbesserte, durchgängige Service-Levels entsprechend der individuellen Ziele bereitzustellen
- die höchstmögliche Flexibilität in der IT Umgebung zu erreichen
- IT Mitarbeiter und IT-Ressourcen auf ihre Aufgaben zu fokussieren, Investitionen zu schützen und Innovationsstaus zu vermeiden
- einen flexiblen Mix aus Service-Level zu erhalten, der sich an unvorhersehbare Änderungen anpasst

Wo die Standard-HP Service Optionen nicht passen, kommen die kundenspezifischen Multivendor Service Lösungen ins Spiel. Dazu setzt HP eine bewährte Kombination aus erfahrenen Mitarbeitern, Prozessen und Technologien ein. Jeder denkbare Bedarf kann weltweit gedeckt werden – kooperativ und initiativ, wo auch immer und wann auch immer!

Die Vorteile des HP IMVS Service

- Einheitliche Service-Durchführung
- Einheitlicher Service-Level
- Koordination der Verantwortlichkeiten zwischen Dienstleistern und Herstellern
- Einheitliche HP Support Prozesse für HP und Multivendor Produkte
- Eskalationsmanagement durch HP
- Eine Support-Telefonnummer für alle Produkte
- HP Support rund um die Uhr, 7 Tage die Woche
- Online Zugriff auf die Servicedokumentation über das IT-Ressource-Center
- Erstellung von Call-Reports über alle Produkte
- Weltweite Umsetzung der Support Prozesse nach ITIL/ ITSM Standard
- Lieferung durch HP zertifizierte Techniker und HP Partner
- Service durch die weltweit größte Infrastruktur Service Organisation
- Ein Partner, der bereits seit vielen Jahren nachweislich erfolgreich MV Support erbringt
- Langjährige Erfahrung im eigenen Betrieb von MV Systemen für globale und nationale HP Outsourcing Kunden

HPs Erfahrung und Erfolg in Zahlen

Durchschnittlich hat HP pro Jahr in Deutschland

- **500.000 Support-Anfragen gelöst,**
- **110.000 Mal einen HP Techniker/ Ingenieur beim Kunden vor Ort eingesetzt,**
- **60.000 Mal den zertifizierten Techniker eines HP Partners vor Ort eingesetzt,**
- **120.000 Mal einem Kunden durch eine Ersatzteillieferung geholfen,**
- **180.000 Mal das Problem sofort telefonisch gelöst.**

HPs globale Präsenz:

- **HP bietet Support in 170 Ländern**
- **HP verfügt über 69.000 Service Spezialisten weltweit**
- **HP bietet weltweiten Hard- und Software Support rund um die Uhr (Global Service Center) und in 9 Sprachen**
- **HP unterhält strategische Partnerschaften mit global Players**
- **HP betreibt ein weltweites Netzwerk von 70.000 Channel Partnern**

Gesellschaftliches Engagement von HP

Für HP und seine Mitarbeiter ist das Engagement für "Global Citizenship" eine Selbstverpflichtung zu hohen Standards in Sachen Integrität, persönlicher Einsatz und Verantwortlichkeit, um unsere Geschäftsziele ausgewogen in Hinblick auf ihre Wirkung auf die Gesellschaft und unseren Planeten zu gestalten.

Mehr darüber gibt es unter www.hp.com/hpinfo/globalcitizenship und Informationen zum HP Eco Solutions Program unter www.hp.com/ecosolutions.

Technologie von Menschen für Menschen

In einer Welt, die "always on" ist, halten wir es für essenziell, jederzeit die Kontrolle über die technische Ausrüstung zu behalten. Dazu braucht es einen vertrauenswürdigen Ratgeber, der verstanden hat, worauf das jeweilige Geschäftsmodell abzielt und welche Technologie-Entscheidungen in dieselbe Richtung gehen. Mit ihrer Kombination aus technologischer Intelligenz und Know-how und Sinn für das Business ihrer Kunden haben HPs Service-Profis weltweit schon zahlreichen Unternehmen dabei geholfen, den steigenden Anforderungen gerecht zu werden. Das wird auch künftig so sein.

Es geht um echte Partnerschaft. Unsere Berater und Support-Experten arbeiten zusammen mit ihren Kunden daran, deren IT umzubauen oder zusammenzuführen, letztlich um Technologie in Betrieb zu halten.

Unsere Service-Experten zeigen Ihnen, wie Sie mehr aus Ihren Technologie-Investitionen herausholen.

Mehr unter: www.hp.com/go/tsconnect

Ziehen Sie mehr Nutzen aus einer vereinfachten Multivendor Datacenter Umgebung.

Mehr unter: www.hp.com/de/services/multivendor



Mehr unter:

www.hp.com/de/services/multivendor

Get connected

hp.com/go/getconnected

Get the insider view on tech trends, alerts, and HP solutions for better business outcomes

© Copyright 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. The information contained herein is subject to change without notice. The only warranties for HP products and services are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty. HP shall not be liable for technical or editorial errors or omissions contained herein.

Trademark acknowledgments, if needed.

4AA4-2678DEE, Juli 2012

