



**Hewlett Packard**  
Enterprise

Brochure

# Améliorer vos activités avec des opérations IT plus stables

HPE Datacenter Care



### HPE Datacenter Care vous prépare pour l'agilité et l'innovation

Nous utilisons notre expérience et nos connaissances pour vous aider à bénéficier des avantages suivants :

- Réduire les risques de votre transition vers les nouvelles technologies et les nouveaux modèles de livraison de services.
- Accompagner votre croissance avec un modèle très souple de pay-per-use (facturation à l'utilisation) pour l'IT sur site.
- Faire évoluer votre infrastructure plus rapidement.
- Libérer des ressources pour l'innovation.

Les faits sont sans appel<sup>1</sup>

2,2 millions  
\$USD

de réduction des coûts opérationnels annuels (en moyenne)

88 %

de réduction des temps d'arrêt

56 %

Réduction des incidents

456 %

Retour sur investissement (ROI) en moyenne

## Dans la nouvelle économie numérique, l'IT est votre atout le plus précieux

Les activités numériques sont le nouveau credo des entreprises du monde entier. Pour atteindre les résultats souhaités (performances élevées, agilité et avantages concurrentiels), les entreprises s'appuient sur l'IT et injectent de l'innovation dans tous leurs processus métier et toutes leurs charges de travail.

Avec les nouveaux modèles proposés pour le commerce, la connectivité et la collaboration, l'économie numérique apporte votre entreprise des avantages considérables et des possibilités illimitées. La nouvelle économie est en train de produire une nouvelle génération de business models qui vont améliorer l'efficacité et l'expérience de vos clients. Le nouveau DSI doit être capable de maîtriser en parallèle les technologies et les objectifs de l'entreprise. Pour atteindre ces objectifs, l'IT doit proposer des services, être ouverte, en cloud, pilotée par l'information et centrée sur les clients.

Lorsque l'IT est votre atout le plus précieux, il y a peu de place pour les erreurs. Avec des environnements IT toujours plus complexes, plus hétérogènes et plus hybrides, vous devez faire évoluer votre environnement rapidement pour l'adapter aux initiatives technologiques stratégiques qui peuvent avoir un impact sur vos activités. Sachant que vous disposez d'une infrastructure IT stable et fiable, vous pouvez vous concentrer sur l'innovation plutôt que de passer votre temps à faire la chasse aux problèmes et aux incidents.

« En sa qualité de conseiller de confiance ayant une connaissance approfondie des technologies et des tendances du secteur, HP [aujourd'hui, Hewlett Packard Enterprise, HPE] a su nous faire bénéficier de son expertise et de ses recommandations et nous aider à préparer l'avenir de notre entreprise. »

– André van Tuinen, responsable technologies chez Swisscom IT Services AG

### Développez votre capacité à accélérer l'innovation

Les pannes, les incidents et les interruptions de service entraînent des conséquences graves pour les activités, ce qui explique pourquoi jusqu'à 80 % des budgets et des ressources IT sont consacrés à la maintenance de l'infrastructure et aux opérations – ce qui laisse peu de place pour l'innovation ! Que peut faire l'IT pour répondre aux besoins opérationnels et pour accélérer les stratégies technologiques qui offrent une valeur réelle à l'entreprise ?

Le service HPE Datacenter Care propose les conseils et le support technique dont vous avez besoin dès aujourd'hui pour renforcer la stabilité de votre environnement IT, et l'expertise nécessaire pour guider vos évolutions futures. HPE Datacenter Care est un service de support technique simplifié, personnalisé et proactive qui propose une approche souple et relationnelle pour améliorer la disponibilité et l'efficacité de votre data center hétérogène. Nous vous aidons à déconstruire la complexité de votre environnement actuel et nous vous proposons des solutions complètes et efficaces pour les opérations et le support technique de votre IT afin que vous puissiez améliorer votre agilité et exercer vos activités à des niveaux de performance inégalés. En étant moins préoccupé par le maintien du statu quo, vous pourrez mettre l'accent sur l'innovation, accélérer votre temps de valorisation et proposer une meilleure expérience à vos clients.

<sup>1</sup> « The Business Value of HPE's Datacenter Care Service » (IDC, mai 2015) [www8.hp.com/h20195/v2/GetDocument.aspx?docname=4AA5-8918ENW](http://www8.hp.com/h20195/v2/GetDocument.aspx?docname=4AA5-8918ENW)

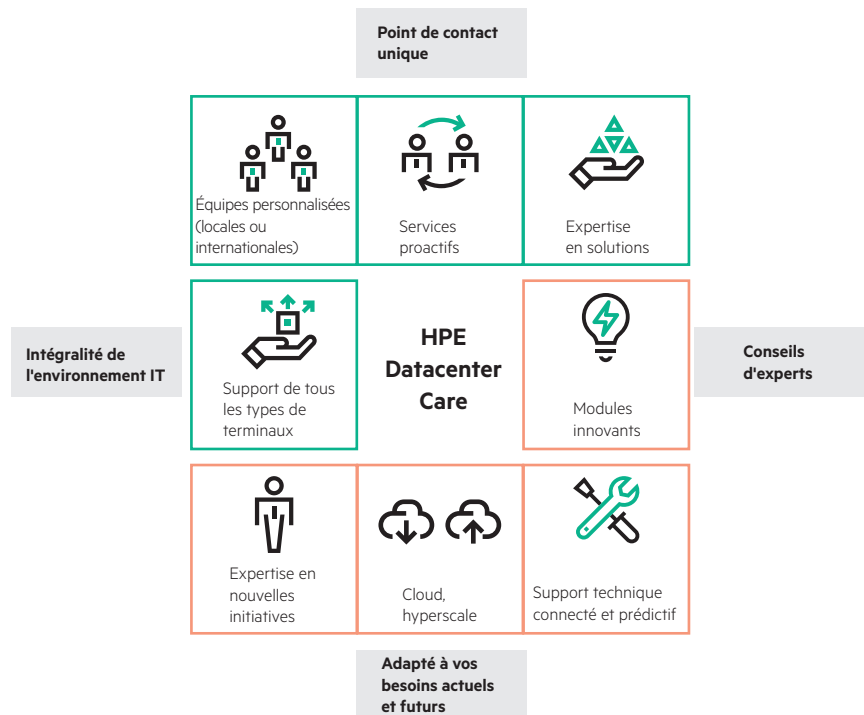


Figure 1 - HPE Datacenter Care-Stabiliser l'environnement IT

49 %

des départements IT interrogés utilisent HPE Datacenter Care pour leurs systèmes multifournisseur<sup>2</sup>

54 %

des départements IT interrogés ont amélioré le temps de résolution des incidents grâce à HPE Datacenter Care<sup>3</sup>

## HPE Datacenter Care et vos avantages concurrentiels

### Moins de risques, plus d'agilité et plus d'innovation

Avec HPE Datacenter Care, vous pouvez réduire les risques qui accompagnent la transition vers les environnements IT complexes cloud ou hybrides. L'implémentation de nouvelles technologies peut être chronophage et sujette aux erreurs. Nos experts vous aident à éviter les écueils et à utiliser vos ressources au mieux de leur capacité.

### Support technique centralisé pour améliorer la stabilité de l'IT

HPE Datacenter Care est une source de support technique centralisée et responsabilisée sur laquelle vous pouvez compter pour bénéficier d'un service simplifié et homogène. Nous accompagnons votre matériel et vos logiciels multifournisseur en établissant des connexions directes entre votre site et Hewlett Packard Enterprise qui nous permettent d'anticiper et de résoudre les problèmes plus rapidement.

### Augmenter la valeur de l'IT pour l'entreprise

La transition de vos services IT vers la nouvelle économie numérique exige un support technique spécialisé. HPE Datacenter Care améliore la stabilité de votre environnement IT actuel et propose une expertise qui réduit les problèmes et qui a un impact positif sur vos activités. À partir de la connaissance que nous avons de votre environnement, nous vous proposons des conseils chaque fois que nous estimons que certaines technologies – par exemple, l'automatisation de l'infrastructure – peuvent vous aider à atteindre vos objectifs.

« Nous étions gênés par une infrastructure complexe, et nos fournisseurs étaient de plus en plus mécontents. Avec HP [aujourd'hui, Hewlett Packard Enterprise, HPE], une équipe s'occupe de tout ce qui nous permet de consacrer plus de temps à l'innovation – clairement une meilleure utilisation de nos compétences et de notre expérience. »

– Colin Miles, responsable IT des services techniques chez Virgin Media

<sup>2, 3</sup> Informations recueillies dans le cadre d'une étude menée pour HP [aujourd'hui, Hewlett Packard Enterprise, HPE]



---

« Et mes nuits sont plus calmes depuis que je sais que nous ne serons jamais à cours de capacité de stockage. »

– Stefan Lundström, responsable des opérations IT chez Norrbottens Läns Landsting

---

## **Des solutions adaptées à vos besoins spécifiques**

### **Une relation optimisée**

L'équipe HPE Datacenter Care dédiée à votre compte établit une relation personnalisée avec vous et vous propose un point unique de responsabilisation et d'accès aux experts Hewlett Packard Enterprise (un seul numéro d'appel pour les différents aspects du support technique de votre environnement). Votre équipe de compte dédiée vous connaît déjà et connaît déjà votre environnement, ce qui lui permet de vous proposer une meilleure expérience en matière de suivi des appels et de résolution rapide des problèmes.

Avec HPE Datacenter Care, vous choisissez le niveau de support technique matériel/logiciels le mieux adapté aux différents équipements de votre data center multifournisseur. HPE devient votre conseiller personnel. Nous ne nous contentons pas de résoudre les problèmes : nous accompagnons votre voyage vers l'économie numérique en vous aidant à visualiser les initiatives stratégiques à long terme les mieux adaptées à votre environnement actuel et à vos objectifs spécifiques. Cette approche vous permet de sélectionner les produits présentant le meilleur rapport performances/prix et qui vous permettent à la fois de libérer des ressources pour l'innovation et de vous concentrer sur les initiatives technologiques qui apportent une valeur directe à votre entreprise.

### Centres d'expertise HPE (CoE)

Pour toute question relative à un incident et pour vos besoins en conseils et en coaching, vous pouvez accéder très rapidement aux experts des centres d'expertise HPE (CoE). Notre expérience sur le terrain nous aide à comprendre très rapidement vos objectifs, vos systèmes et vos solutions. Nous pouvons assurer l'orchestration de votre livraison de services, collaborer activement avec d'autres prestataires de support technique et prendre le contrôle de chaque situation à travers des pratiques de résolution de problème très efficaces.



**Figure 2** - Les centres d'expertise HPE (CoE) et votre expérience de support technique de bout en bout

97 %

des départements IT interrogés protègent leur environnement critique avec HPE Datacenter Care.<sup>4</sup>

### HPE est prêt à maximiser les temps de disponibilité de votre IT

**Nous veillons à ce que votre expérience de support technique commence et se termine avec un seul numéro à appeler :** pour HPE Datacenter Care, vous êtes un client à part entière – et non une référence parmi des centaines d'autres. Nous connaissons parfaitement votre configuration, la criticité de vos opérations, votre historique et votre équipe de compte, ce qui nous fait gagner du temps et nous aide à identifier très rapidement les problèmes et leurs causes. Un seul numéro d'appel vous donne accès à nos experts, qui sont toujours prêts à se mettre au travail pour résoudre vos problèmes rapidement. Dès que vos technologies Hewlett Packard Enterprise (et certaines solutions tierces) sont connectées à Hewlett Packard Enterprise, vous bénéficiez 24x7 d'alertes de supervision et d'anticipation des incidents et du suivi de vos appels. Nos experts analysent vos systèmes et exécutent des contrôles d'intégrité, puis utilisent les données collectées pour générer des rapports personnalisés et émettre des recommandations qui vous aident à anticiper les problèmes et à réduire les temps d'arrêt.

### HPE est prêt à améliorer l'expérience IT de vos clients

Pour vous aider à éviter les interruptions de service, nous pouvons exécuter une multitude de services (en standard ou en option) adaptés à vos besoins spécifiques et qui peuvent être livrés à tout moment pendant la durée du contrat. Chaque service est spécialisé et apporte une réponse à des besoins continus (par exemple, gestion des firmwares ou analyse des correctifs disponibles pour le système d'exploitation) ou des améliorations ponctuelles.

### HPE est prêt à optimiser votre expérience IT

Nous vous aidons à tirer le meilleur parti possible de votre IT actuelle tout en vous aidant à évoluer vers des technologies plus récentes. HPE Datacenter Care est notre offre de support technique la plus complète et la plus efficace. Grâce à plusieurs décennies d'expérience et à un réseau international de partenaires, HPE Datacenter Care aide les clients à gérer des environnements IT toujours plus complexes et à bénéficier d'opérations stables, fiables et sans aucune perturbation.

Lorsque nous assurons le support technique d'un environnement IT, cela signifie que nous prenons en charge les équipements et l'interopérabilité entre matériel/ logiciels des systèmes IT que vous nous confiez. Notre support technique peut également s'appliquer à vos systèmes multifournisseur : vous bénéficiez de la même expérience pour ces systèmes que pour vos solutions Hewlett Packard Enterprise. Nous savons parfaitement que votre environnement IT s'appuie sur de nombreuses combinaisons de matériel et de logiciels pour traiter les charges de travail. HPE Datacenter Care vous aide à maîtriser les environnements les plus complexes et vous permet de libérer du temps pour vous concentrer sur vos projets IT d'avenir.

<sup>4</sup> Informations recueillies dans le cadre d'une étude menée pour HP [aujourd'hui, Hewlett Packard Enterprise, HPE]



### **HPE est prêt à assurer vos succès grâce à une IT de qualité**

**Avec HPE, vous pouvez innover à la vitesse du marché.** Contrairement à certains de ses concurrents, Hewlett Packard Enterprise ne cesse d'investir dans de nouveaux domaines de services et de support technique pour tenir compte des nouveaux modèles, des nouvelles technologies et des innovations qui seront importantes pour l'IT dans un proche avenir. HPE Datacenter Care se présente sous la forme d'éléments modulaires dont les fonctionnalités performantes peuvent changer votre façon de consommer l'IT, de gérer vos tâches quotidiennes et de faciliter l'automatisation de votre infrastructure. Le socle mis en place par HPE Datacenter Care peut transformer radicalement vos opérations IT et commerciales. Voici quelques exemples des résultats opérationnels positifs que nous pouvons vous proposer :

- Lorsque les pics de demande dépassent votre capacité, nous sommes à vos côtés. HPE Flexible Capacity associe agilité de l'IT, souplesse de la facturation à l'utilisation (pay-per-use) et évolutivité rapide de votre modèle de cloud privé ou hybride. Cette solution vous permet de réduire les délais de commercialisation sans immobiliser de capital dans une capacité inutilisée. Et comme la technologie de stockage réside dans votre data center, vous gardez le contrôle sur tous ses aspects, dont performances, sécurité, confidentialité des données et conformité.
- Avec la mobilité, les médias sociaux, les big data et le cloud, le département IT dispose de nouveaux axes pour aider l'entreprise à innover et à dégager des avantages concurrentiels. Mais pendant que le département IT se concentre sur l'innovation, vous devez maintenir la continuité des opérations dans ce nouvel environnement complexe. HPE vous aide à tirer parti des outils, des personnes et des processus qui exploitent et qui supervisent votre infrastructure en vous proposant des services qui augmentent les capacités opérationnelles de votre département IT sur l'ensemble de votre data center, dans des environnements spécifiques ou dans certaines couches de l'infrastructure.
- Vous devez donc disposer d'un département IT agile, capable de réduire les temps de commercialisation, de mettre l'accent sur l'innovation et de proposer une expérience client incomparable. Nos conseils, nos services et nos outils vous aident à développer et implémenter une IT à grande vitesse qui met l'accent sur la collaboration, l'IaC (Infrastructure as Code), l'automatisation et un support technique holistique.
- Un environnement en cloud hybride peut apporter une valeur illimitée à votre entreprise. Pour exploiter au mieux son potentiel, vous avez besoin d'une relation souple avec un partenaire prêt à assurer le support technique de votre matériel et de votre environnement d'exploitation. Leader des solutions cloud, Hewlett Packard Enterprise est le partenaire de support technique le plus compétent pour vous aider à atteindre vos objectifs.

---

« Nous ne voulons pas entendre parler de contrats de service (SLA). Nous voulons que notre partenaire de support technique fasse preuve d'expertise, de souplesse, et de réactivité. HP [aujourd'hui, HPE] fait ce qui est nécessaire pour nous aider à maintenir la continuité de nos opérations. »

– Alastair Davie, responsable des plates-formes partagées chez Sky

---



## La souplesse nécessaire pour répondre aux défis les plus urgents

HPE Datacenter Care s'adapte très facilement aux spécificités de votre business model et de votre environnement IT. Si vous vous orientez vers un modèle cloud, nous saurons vous aider et vous accompagner. En matière de nouveaux modèles tels que DevOps et la technologie OpenStack®, nos spécialistes services disposent des compétences et de l'expérience nécessaires.

Chaque fois que vous avez besoin d'un prestataire de services, nous vous mettons en relation rapidement avec les meilleurs experts. Nous pouvons vous aider à aligner vos dépenses IT sur votre chiffre d'affaires et à atteindre l'excellence opérationnelle sans faire exploser les coûts. Si vous devez livrer des charges de travail critiques (par exemple, SAP®) à l'échelle de l'entreprise, nous savons ce qu'il faut faire pour garantir la disponibilité nécessaire à vos activités. Et si vous utilisez un réseau ou que vous envisagez de virtualiser les fonctionnalités de votre réseau, nous vous aidons également à définir des opérations bénéficiant de la fiabilité que vous exigez.

57 %

des départements IT interrogés indiquent que le service HPE Datacenter Care leur a permis de réduire leurs dépenses opérationnelles de 10-20 % ou plus.

Pour vous aider à profiter des nouvelles opportunités que la technologie fait apparaître, Hewlett Packard Enterprise vous propose l'accompagnement nécessaire pour résoudre vos défis les plus critiques. Pour tirer parti de ces nouvelles opportunités, nous comprenons que vous avez besoin d'un partenaire passionné et qui saura vous aider à identifier les solutions les plus aptes à améliorer le retour sur vos investissements. Les consultants Hewlett Packard Enterprise ont l'expertise et l'expérience nécessaires pour vous aider à faire progresser vos opérations IT et vos activités. Pour compléter ce partenariat, les HPE Education Services proposent des formations aux nouvelles technologies, des outils de formation et du conseil en formation sur un large éventail de produits et de solutions : cloud, automatisation de l'infrastructure, transformation du data center, mobilité, etc.

« Désormais, nos ressources internes peuvent se consacrer à des projets innovants à valeur ajoutée et aux nouvelles fonctionnalités utiles à l'entreprise. HPE Datacenter Care a bien donné les résultats que nous avons identifiés avant de signer le contrat. »

– André van Tuinen, responsable technologies (CTO) chez Swisscom IT Services AG

## Pourquoi Hewlett Packard Enterprise ?

Aujourd'hui, Hewlett Packard Enterprise est l'un des plus grands fournisseurs du monde dans le domaine de l'IT (infrastructures, logiciels, services et solutions) adapté aux entreprises de toutes tailles. Vous aussi, vous pouvez bénéficier des avantages de cette présence universelle et de la diversité d'un portefeuille de bout en bout qui accompagne vos initiatives stratégiques en limitant les risques et les perturbations.

### Une solution peu coûteuse

HPE Datacenter Care est configuré à partir d'éléments modulaires standard qui peuvent être livrés partout dans le monde et 24x7. Les retours d'expérience de nos clients nous aident à définir les meilleures pratiques possibles pour une expérience de service personnalisée, peu coûteuse et reproductible.

### Pour aller plus loin...

Pour plus de détails, il est conseillé de participer à l'atelier HPE Datacenter Care Discovery Workshop, un forum interactif qui vous aidera à déterminer le niveau de couverture HPE Datacenter Care répondant au mieux aux besoins de votre entreprise. Vous pouvez également dialoguer avec votre commercial Hewlett Packard Enterprise ou avec un de nos partenaires de distribution agréés.

Pour plus de détails :

**[hpe.com/services/datacentercare](http://hpe.com/services/datacentercare)**



Abonnez-vous :