

Broschüre

HPE Customized Technology Solution Services

Es gibt immer einen Weg!

IT Umgebungen durch Langzeit-Support absichern



Hewlett Packard
Enterprise



Management von Serviceprojekten mit langfristigen Verpflichtungen.

Sie sind langfristig auf Ihre technische Infrastruktur und IT Umgebungen angewiesen und benötigen auch über den normalen Life-Cycle Ihrer Produkte hinaus einen zuverlässigen Partner für Support- und Projektleistungen?

Gründe dafür können sein:

- Ständiger Kostendruck
- Zusätzliche Kosten bei notwendigen Neu-Zertifizierungen für den Einsatz neuer Produkte
- Gesetzliche oder vertragliche Vorgaben bei der Beschaffung neuer Systeme und damit verbundene finanzielle Mehraufwendungen
- Änderungen erfordern neue, zeitlich und finanziell aufwändige Abnahmen/Zertifizierungen
- Die Erneuerung ihrer IT Umgebung (Betriebssysteme, Firmware, Datenbanken, Applikationen) ist kostenintensiv und aufwändig oder Portierungen verzögern sich und sie benötigen die alten Systeme länger als geplant

All diese Kosten und Aufwände stehen in keinem Verhältnis zu den Kosten für einen Langzeit-Support von CTS!

Individueller Support auf Ihre Wünsche angepasst

Customized Technology Solutions (CTS) bietet Ihnen:

HW Service für unterschiedliche HPE Produkte (auch Digital Equipment Corporation/ Compaq)

CTS bietet individuell gestalteten Langzeit-Service für beinahe die gesamte Produktpalette von HPE (Server, Storage, Netzwerkprodukte, ...). Dies beinhaltet auch Produkte der ehemaligen Digital Equipment Corporation (z.B. Alpha Server) oder der Compaq Computer GmbH.

Wir sind darauf spezialisiert komplexe und individuelle Serviceanforderungen zu realisieren. Lange Servicelaufzeiten, auch weit über das offizielle „End of Service Life“ Datum hinaus, sind für uns kein Problem.

Anhand einer Machbarkeitsanalyse werden vor Vertragsabschluss die möglichen Servicekonzepte identifiziert. Wir stellen sicher, dass die von Ihnen gewünschten Dienstleistungen erbracht werden können und abgesichert sind.

Wir finden die für Sie passende Lösung und stimmen unseren Service individuell auf Ihre Bedürfnisse ab!

Konfigurationsmanagement

Sie benötigen einen Überblick über ihre Systeme und deren Konfiguration?

Für ihre Projekte und Serviceaufträge bieten wir ein umfangreiches Konfigurationsmanagement an. Systemrelevante Konfigurationsstände werden definiert, archiviert und fortlaufend aktualisiert. Konfigurationsänderungen werden dokumentiert und sind jederzeit nachvollziehbar.

CTS kann die Prozesse Ihren individuellen Bedürfnissen anpassen und unterschiedlichen Anforderungen an z.B. Change Management, eingefrorene Hardware- und Softwarestände (z.B. Betriebssystem), Form Fit Function Engineering, Ersatzteilversorgung etc. gerecht werden.

Key Values

- Internationales, kooperatives und proaktives Projekt Management
- Customized support solutions
- Long-term Service für fast alle HPE Produkte
- Personelle und materielle Sicherheit
- Langjährige Erfahrungen mit öffentlichen Kunden und Behörden

**Projektmanagement**

Erfahrene PMP® und PRINCE2® zertifizierte Projektmanager sind über die komplette Laufzeit im Einsatz, um ein reibungsloses Projektmanagement inklusive der notwendigen Pläne und Dokumentationen zu gewährleisten.

Es stehen Ihnen kompetente Ansprechpartner zur Verfügung, die mit Ihrer individuellen Lösung vertraut sind.

Professionelle Projektplanung und Projektabwicklung ist für uns selbstverständlich. Die HPE Projektmethodik wurde hierzu an die Anforderungen unseres Portfolios angepasst und standardisiert. Damit können kundenspezifische Anforderungen flexibel realisiert werden.

Obsoleszenz- und End-Of-Service-Life (EOSL) Management

Im Falle einer Obsoleszenz bzw. vor dem Erreichen des EOSL eines Produktes werden Sie proaktiv und rechtzeitig informiert. Wir besprechen mit Ihnen die optimalen Möglichkeiten entsprechend Ihren Bedürfnissen und Anforderungen und entwickeln mit Ihnen gemeinsam Lösungen. Nach entsprechender Freigabe durch den Kunden und HPE CTS können diese dann eingesetzt und somit die Gesamtfunktionalität und weiterhin die Langzeitversorgbarkeit sichergestellt werden.

Einsatz von Referenzsystemen zur Sicherstellung der Funktionalität

Vor Auslieferung bzw. vor dem Einsatz wird jedes System/Ersatzteil auf seinen qualitativen und funktionalen Zustand hin überprüft.

Dies wird u.a. durch entsprechende Tests und Prüfungen an Referenzsystemen gewährleistet. Nachfolgeprodukte und neue Ersatzteiltypen werden nach dem „Form Fit Function Prinzip“ am Referenzsystem auf volle Kompatibilität getestet.

Projektspezifische Ersatzteilbevorratung

Je nach Bedarf können Ersatzteile lokal beim Kunden vor Ort oder bei HPE CTS gelagert werden. Die Lagerung der Ersatzteile erfolgt projektspezifisch für ihre Systeme. Damit wird sichergestellt, dass für Ihre Produkte die richtigen Ersatzteile in ausreichender Menge für die Vertragslaufzeit zur Verfügung stehen und kurzfristig geliefert werden können.

Sicherheit

Auch für dieses Thema ist HPE CTS bestens gerüstet. Die sichere Handhabung von sensiblen Daten und der entsprechende Umgang mit Ihren Produkten wird bei uns groß geschrieben.

Dies konnten wir bereits in vielen Projekten unter Beweis stellen.

Training

HPE CTS erarbeitet für Sie auch individuelle projektspezifische Trainingskonzepte einschließlich der Dokumentationserstellung. Diese projektspezifische Ausbildung versetzt den Kunden in die Lage sein eigenes Personal gezielt auszubilden und die Reparatur, Pflege und Wartung der Produkte eigenständig durchzuführen. Vorteile hierbei sind neben der Kostenersparnis auch die Erhaltung des eigenen Know-Hows und somit Risikominimierung.

Die Vorteile des HPE CTS Support

- Projekte mit sehr langer Laufzeit (> 5 Jahre) sind machbar und wir sind genau darauf spezialisiert
- Individuelle Non-Standard Service-Verträge werden auf Ihre jeweiligen Bedürfnisse zugeschnitten
- Langjährige Projekterfahrungen in Projekten mit öffentlichen Auftraggebern und Industriekunden

Machbarkeitsanalyse & individuelle Projekt Kalkulationen

- Kosten
- Technology
- Know-how
- Vertragsdauer
- Spare Part Verfügbarkeit
- Standort

- Sicherheitsgeschulte Mitarbeiter
- Ein erfahrenes Team, das HPE-Serviceprozesse mit Ihren individuellen Bedürfnissen in Einklang bringt und eine hohe Kundenzufriedenheit sicherstellt
- Spezifisches Projektwissen der eingesetzten Techniker erlaubt Hard- und Firmware Specials, z.B. „frozen system“ bzw. „frozen revision“
- Das Team von CTS steht Ihnen als zentraler Ansprechpartner (Single Point of Contact) für Ihren HPE CTS Service, ihre Anfragen und alle Produkte zur Verfügung
- Erstellung von Case-Reports und Statistiken für Ihre Serviceaufträge
- Ein Partner, der bereits seit vielen Jahren nachweislich erfolgreich EOSL Support erbringt und komplexe Serviceprojekte realisiert.



Diese Services stehen Ihnen zur Verfügung

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

Als Basis dienen standardisierte und erprobte Servicekonzepte, die individuell Ihren Bedürfnissen angepasst oder kombiniert werden können.

Full EOSL Service

Ihre Geräte werden, auch nach Erreichen der zeitlichen Grenze für den Standardsupport (EOSL), durch HPE weiter versorgt. Die möglichen Hardware „Break&Fix Service Level“ können individuell vereinbart werden, von Reaktionszeiten „nächster Arbeitstag“ bis hin zu einer definierten Reparaturzeit von vier Stunden.

Mixed Service (Standard + EOSL Service)

Nach dem Ablauf des Standardservices werden die Geräte übergangslos in den Langzeit-Service überführt: Auch heterogene IT-Umgebungen aus EOSL und nicht-EOSL Produkten können über **einen** Vertrag bei HPE CTS abgesichert werden. Dies gilt auch für Produkte, die innerhalb der Vertragslaufzeit ihr EOSL Datum überschreiten. Durch regelmäßige Überprüfungen des EOSL Status durch HPE CTS wird eine Überführung der EOSL Produkte in ein mit Ihnen vereinbartes Langzeit-Servicekonzept sichergestellt.

Material Exchange Service

Sie haben selbst Servicekapazitäten? Wir sorgen für die Teile und stellen über die komplette Vertragsdauer die Ersatzteilverfügbarkeit sicher, auch wenn die Geräte bereits das EOSL Datum erreicht haben. Auf Wunsch schulen wir auch Ihre Techniker individuell auf die jeweilige Technologie und versetzen ihre Techniker damit in die Lage Reparaturarbeiten selbst durchzuführen.

Bring-In Service

Sie haben keinen Zeitdruck, wollen aber zusätzliche Kosten sparen? Dann senden Sie uns Ihre defekten Geräte zu, wir schicken sie im vereinbarten Zeitraum repariert und getestet zurück.

HPE CTS Projekte seit 2005

- Über 200 Projektanfragen
- Über 100 erfolgreich implementierte Langzeit Projekte
- 30 laufende Projekte
- 70 erfolgreich abgeschlossene Projekte seit 2005
- 15 Security Projekte (5 aktive und 10 abgeschlossene Projekte)

Kontakte:

Frank Otto, PMP ®

HPE CTS

frank.otto@hpe.com

Work Phone: +49 (0)7031 14 6129

Harry Rieth, Technical Consultant

HPE CTS

harry.rieth@hpe.com

Work Phone: +49 (0)89 96051 159

cts.leitstand@hpe.com

HPE Data Privacy - Mechanische Vernichtung von Datenträgern und Papierdokumenten

Sicherheit und Sensibilität ist auch im Umgang mit ihren Speichermedien und ihres Papier-/ Aktenmaterials wichtig!

Wohin mit Speichermedien (Festplatten, CD-ROM, DVD, Magnetbänder, Disketten, etc.), wenn diese sensible Daten enthalten und mit einem anerkannten Nachweis vernichtet werden sollen.

HPE CTS bietet eine zertifizierte Lösung:

- Die sicherste ist und bleibt die mechanische Zerstörung durch Schreddern
- Unser Schredder Service erfolgt mittels eines nach TL 03420 vom BSI zertifizierten Schredders und wird von einem zertifizierten HPE Servicepartner durchgeführt.
- Die Vernichtung erfolgt nach DIN 66399
- Sie nennen uns die gewünschte Sicherheitsstufe.
- Der Vernichtungsprozess findet auf ihrem Firmengelände statt, sensible Daten verlassen ihren Einflussbereich damit nicht.
- Wir sorgen für eine umweltgerechte Entsorgung und sie erhalten ein Datenvernichtungszertifikat gemäß DIN EN ISO 14001:2009 (Umweltmanagement)

Was immer Sie auch benötigen, sprechen Sie uns an, wir finden eine Lösung!



Melden Sie sich noch heute an.
