

미션 크리티컬 스토리지의 가동 시간을 보장하는 One Click



HP 기술 서비스가 중요한 사전 대응적 지원 제공

산업
IT 서비스

목표
효율적인 고가용성의 데이터 스토리지를 통해 비즈니스 효율성 및 성장 지원

접근 방식
고가용성에 특히 중점을 두고 비즈니스 및 기술 기준을 설정하여 현장 실사를 실시한 후에 요구사항에 맞춰 벤더 솔루션 평가

- IT 측면의 효과**
- 99.99%의 시스템 가용성을 보장하여 One Click은 업계 최고의 고객 서비스 수준 약속 및 제공 가능
 - 원격 모니터링을 사용하여 IT 팀을 반복적인 시스템 유지 관리로부터 해방시키고 더욱 중요한 업무에 집중하게 함
 - 비즈니스 크리티컬 데이터를 위한 안전한 보안 스토리지 제공

- 비즈니스 측면의 효과**
- 인도의 4대 텔레콤 서비스 프로바이더의 3억 5천만 명의 고객을 위해 효율적인 콜 센터 서비스 지원
 - 클라우드 환경에서 작동하는 대응적이고 효율적인 애플리케이션 제공
 - 해마다 50% 이상의 비즈니스 성장률에 적합하도록 확장 가능
 - One Click이 자신 있게 새로운 영역으로 확장 가능



"HP와의 협력을 자랑스럽게 여깁니다. 항상 HP 기술이 매우 안정적이라고 생각하며, HP 기술 서비스는 언제나 대응성이 매우 뛰어납니다. HP에서 제공하는 세계 최고 수준의 지원 덕분에 기업을 성장시키고, 고객에게 높은 수준의 서비스를 약속할 수 있습니다."

- Amardeep Singh, One Click Technologies 기술 담당자

비즈니스 성장 지원

One Click Technologies는 인도의 4대 텔레콤 프로바이더를 통해 3억 5천 명 이상의 고객이 이용 가능한 고객 지원용 소프트웨어 지식 관리 솔루션을 제공합니다. One Click은 미션 크리티컬 서비스를 제공하므로 스토리지 고가용성은 비즈니스 연속성 및 성장에 매우 중요한 요소입니다. 따라서 One Click은 HP Critical Service와 HP 기술 서비스가 제공하는 HP Proactive Care 서비스 지원 계약을 이용합니다.





50%의 연도별성장

문제점

필수 가용성

빠른 속도로 발전하는 기업은 기술이 비즈니스 성장을 지원하고, 고객에게 약속한 내용을 제공할 수 있다는 확신을 가져야 합니다. 실질적인 기술이 중심이 되어야 하지만, 시스템 고가용성을 보장하는 지속적인 지원도 똑같이 중요한 요소입니다.

인도 기업인 One Click Technologies는 우수한 판매 후 서비스의 중요성을 실감하여 HP Critical Service가 지원하는 새로운 HP 스토리지 솔루션과 HP 기술 서비스의 HP Proactive Care 서비스 지원을 구현했습니다.

뉴델리의 구르가온에 본사를 두고 대규모 인력을 보유한 One Click은 조직의 고객 서비스 향상에 도움이 되는 소프트웨어 솔루션을 개발합니다. 주로 텔레콤 시장에 중점을 둔 One Click의 솔루션은 기업 클라우드에서 SaaS(Software-as-a-Service)로 제공되거나 웹, 모바일, 터치 가능 장치 등 그 밖에 다양한 방법으로 제공 가능합니다.

One Click Contact Center Suite는 상세한 제품 정보를 쉽게 확인할 수 있어 콜 센터 직원이 효율적으로 고객의 문제를 해결하는 데 도움이 됩니다. 예를 들어, 고객에게 스마트폰의 구성 관련 문제가 있고 직원이 답을 모르는 경우, 직원은 신속하게 One Click 프로그램의 수동 구성에 대한 단계별 안내를 참조할 수 있습니다.

One Click은 빠르게 성장하는 기업입니다. 2년밖에 안 되었지만, 이미 50%의 연간 성장률을 달성했으며, One Click의 시스템은 인도 4대 텔레콤 프로바이더의 3억 5천만 명 고객에게 제공됩니다.

인도 전역에 위치한 One Click은 4개의 주요 데이터 센터를 보유하고 있습니다. 효율적인 스토리지는 One Click처럼 데이터 집약적인 기업에 매우 중요하지만, 기존 솔루션은 비즈니스 성장에 적합하도록 용량이 충분하지 않았으며 필요한 수준의 지원이 제공되지 않았습니다.

One Click의 기술 담당자인 Amardeep Singh는 "One Click의 경우 효율적인 스토리지 없이는 비즈니스도 없으므로 스토리지가 비즈니스 그 자체"라며 "영국을 비롯한 유럽 및 그 외 영어권 국가로 확장하는 계획을 포함하여 회사의 추가적인 성장을 기대하고 있으며, 이를 위해서는 기존 스토리지의 확대가 필요하다"고 말합니다.

이 회사는 향상된 성능과 가용성을 제공하고, 기존 스토리지 시스템을 통합하며, 총 소유 비용을 줄여주는 강력하고 안정적인 솔루션을 원했습니다. 이를 위해서는 안심할 수 있는 업계 최고의 판매 후 서비스와 서비스 딜리버리의 전체적인 개선이 필요했습니다.



해결책

우수한 지원 필요

해당 그룹의 다른 회사에서 12년간 HP 고객이었지만, One Click은 현장 실사를 거치며 기업의 기존 목록에 맞춰 여러 벤더를 평가한 후에 HP 스토리지 솔루션이 가장 적합하다고 결론 내렸습니다. 17TB의 사용 가능한 용량이 포함된 HP XP P9500 스토리지 시스템과 16TB의 사용 가능한 용량이 포함된 HP XP12000 스토리지 디스크 어레이를 구현했습니다. 또한 30 HP ProLiant BL460c G7 및 Gen8 서버 블레이드가 포함된 HP BladeSystem c7000 인클로저 3개를 설치했으며, VMware 및 가상화용 Microsoft® Hyper-V를 모두 사용합니다.

자체 전문가들이 구현을 이행했으며, Veritas 툴을 사용하여 데이터를 새로운 시스템으로 마이그레이션했습니다. 2개 시스템은 애플리케이션에 따라 스토리지 및 백업에 모두 사용됩니다. 예를 들어, 주요 프로덕션 데이터베이스는 P9500에 있지만, XP12000에 백업되어 있습니다. 기타 애플리케이션은 XP12000에서 실행되며, P9500에 백업되어 있습니다.

Singh는 "예상되는 작업 부하 및 IOPS(Input Output Per Second)에 적합하고, 우리가 원하는 성능을 제공하는 미드 레인지 박스를 원했기 때문에 이러한 솔루션을 선택했다"며 "HP XP와 같은 엔터프라이즈급 박스가 필요했다"고 말합니다.

또한 HP 기술 서비스가 제공하는 효율적인 지원이 결정하는 데 중요한 요인이었습니다.

Singh는 "HP로 마이그레이션하기 전에 사용하던 스토리지 시스템은 인도 지역으로 지원 범위가 제한되었다"고 설명하며 이렇게 덧붙였습니다. "HP는 인도에서 매우 잘 구축되어 있으며, 이미 HP에서 네트워크 제품과 서버를 구매하고 있었기 때문에 HP와의 관계가 훨씬 강력했습니다. 2개의 벤더와 관계를 맺는 대신 기존 관계를 유지하기로 선택했습니다.

"세계적 수준의 서비스로 지원하는 기술을 이용하는 것이 One Click에게 매우 중요합니다.

"새로운 장비 공급을 위한 파트너를 평가할 때 제품 구매 후에 받을 서비스 종류에 대해 매우 중대하게 생각했으므로 HP 기술로 결정하는 데 핵심 요인 중 하나였습니다."

One Click의 솔루션은 HP Critical Service 및 HP Proactive Care 지원 계약의 지원을 받습니다. HP Critical Service 지원은 고객에게 전문가에 대한 직접적인 액세스와 사전 대응적 문제 방지 및 문제 발생 시 신속한 대응을 제공합니다. HP Proactive Care 서비스는 지능형 원격 기술과 사전 대응적 지원을 결합하여 성능을 향상합니다. 필요한 경우 신속한 지원을 제공하며, 맞춤형 사전 대응적 컨설팅, HP 기술 서비스 전문가의 권장사항 및 보고를 제공합니다. 고객은 엔드-투-엔드(end-to-end) 케이스 소유권에 대한 단일 연락 창구를 제공하는 개인적인 고객 지원 관리자(Account Support Manager)를 통해 문제 진단 및 해결을 위해 향상된 기술적 전문 지식에 대한 신속한 액세스로 개선된 통화 환경을 경험할 수 있습니다. 크리티컬 시스템의 실시간 원격 모니터링을 통해 일찍 문제를 진단 및 해결하여 가동 중지 시간을 예방합니다.

고객 솔루션 개요

하드웨어

- HP XP P9500 스토리지
- HP XP12000 스토리지
- HP ProLiant BL460c G7 및 Gen8 서버 블레이드
- HP BladeSystem c7000 인클로저

HP 서비스

- HP Critical Service 지원
- HP Proactive Care 서비스

이점

비즈니스 성장

HP는 확실히 세계적인 서비스를 제공하여 One Click의 만족도는 매우 높으며, HP 기술 서비스와의 지원 계약을 통해 많은 이점을 얻었다"고 Singh는 말합니다. "원격 모니터링의 주요 장점은 박스에 문제가 있는 경우, 중앙 명령 센터로 보고되어 One Click의 개입 없이 해당 부분이 자동으로 전달된다고 확신할 수 있다는 점입니다.

"우리가 정상적으로 기능하지 않는 것이 있었다는 것도 모른 채 일부분이 전달된 경우가 여러 번 있었습니다. 문제 있는 부분이 전달되면 엔지니어들이 도착하고, 지연 없이 사전 대응적으로 문제가 해결되었습니다.

"개인적인 고객 지원 관리자와의 단일 연락 창구가 있는 것도 마음에 듭니다. 담당 고객 지원 관리자와 정기적으로 만나 시장의 최신 기술 동향을 파악할 수 있습니다. 또한 우리가 구매한 제품의 발전 내용을 유지할 수 있습니다. 새로운 빌드, 업그레이드, 패치, 환경 관련 문제 등이 있는 경우 언제나 알림을 받습니다."

HP 기술 서비스의 효율적인 지원을 통해 One Click은 99.99%의 가용성을 달성할 수 있습니다.

Singh는 "새로운 고객과 이야기할 때 99.9999%의 가용성을 약속할 수 있으며 이것은 비즈니스 성장에 중요하다"고 말합니다.

에서 자세히 알아보기
hp.com/go/services

지금 업데이트 받기
hp.com/go/getupdated

