

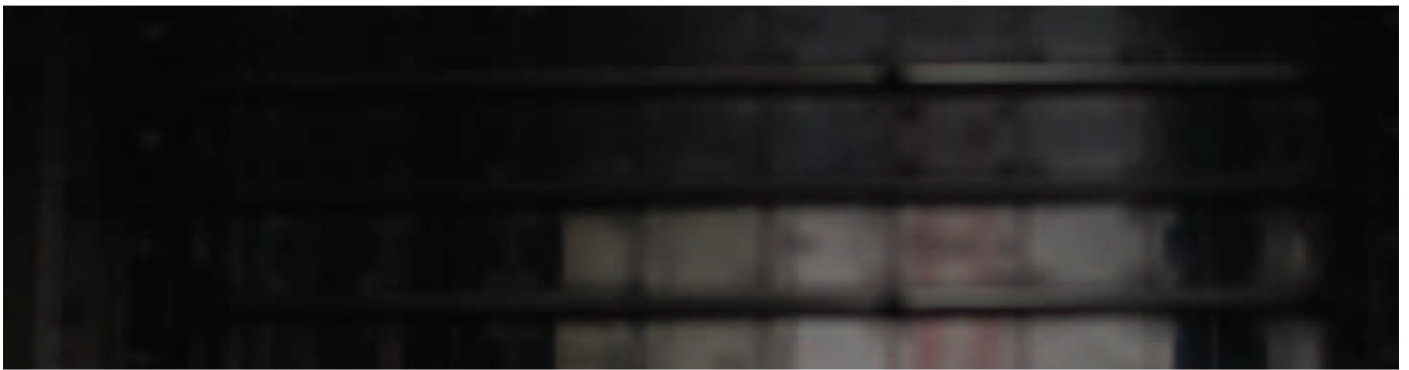


Hewlett Packard
Enterprise

Broschüre

Arbeiten im „New Style of Business“

HPE Datacenter Care Operational Support Services



Prozesse im Zeitalter der Innovationen und schnellen Veränderungen

Alle 7 bis 10 Jahre kommt es zu einer tektonischen Verschiebung bei der Bereitstellung von Technologien: zu einer Entwicklung, die neue Geschäfts- und Datenzugriffsmodelle ermöglicht. Eine Entwicklung, die die Verwendung und den potenziellen Nutzen der Technologie radikal verändert. Eine Veränderung dessen, was möglich ist. Heute bieten sich der IT durch digitale Mobilität im Geschäftsalltag, soziale Netzwerke, Big Data und die Einführung von Cloud Computing ganz neue Möglichkeiten. Diese sollten Organisationen nutzen, um Innovationen zu fördern und einen Wettbewerbsvorteil zu schaffen. Und während sich die IT auf Innovationen konzentriert, muss für einen reibungslosen Betrieb in dieser neuen komplexen Umgebung gesorgt werden.

Datacenter Care Operational Support Services – Hauptvorteile

- Verbesserte Agilität und schnellere Innovationen
- Geringere operative Komplexität und Risiken dank zuverlässigem Partner
- Keine Einbußen bei Kontrolle und Sicherheit
- Verbesserte Betriebseffizienz für Ihre Lösungen und IT-Umgebung
- Bewährter, strukturierter Ansatz basierend auf Standards und etablierten Prozessen

Änderungen in der IT-Umgebung

Durch den Einsatz von Technologien für Cloud-Lösungen, Mobilität, soziale Netzwerke, Big Data und Analysen durchlaufen IT-Organisationen eine grundlegende Veränderung. Diese Technologien transformieren die IT-Organisation von einer Organisation, die IT-Systeme bereitstellt, in eine, die IT-Services liefert; von einer Organisation, die sich auf IT-Agilität konzentriert; in eine, die auf Geschäftagilität fokussiert ist; und von einer Organisation, die Informationen produziert, in eine, die Innovationen vorantreibt.

Zusätzlich zur Förderung von Innovationen haben die meisten IT-Organisationen auch noch die Aufgabe, spezifische, detaillierte Service-Level-Agreements (SLAs) mit ihren internen und externen Kunden einzuhalten. In vielen Fällen bedeutet dies, dass die IT-Organisation jetzt nicht mehr nur die Aufrechterhaltung des Betriebs, sondern auch eine entsprechende Performance der Umgebung sicherstellen muss, um eine konsistente Verfügbarkeit von unternehmenskritischen Geschäftsprozessen zu erreichen.

Die Herausforderung für IT-Organisationen besteht nun darin, die IT-Umgebung zu verwalten, während immer mehr Lösungen, Technologien und Services hinzukommen – und das bei gleichzeitiger Kostensenkung und Steigerung der Reaktionsfähigkeit. Der Wettlauf darum, das Leben der Endbenutzer zu vereinfachen, macht das Leben der IT-Mitarbeiter wesentlich komplexer.

Mehr Kapazitäten für schnellere Innovationen

Mit HPE Operational Support Services (OSS) können Sie Tools, Mitarbeiter und Prozesse des HPE Operation Center für die Überwachung und den Betrieb Ihrer Infrastruktur einsetzen. Die Komponente OSS von HPE Datacenter Care ermöglicht es Ihnen, sich auf strategische Initiativen zu konzentrieren, indem Sie dem OSS-Team routinemäßige Infrastrukturaufgaben übertragen und sich somit selbst entlasten.

Ganz gleich, ob Sie Unterstützung für Cloud-, Mobilitäts- oder Big Data-Lösungen oder für traditionelle Workloads benötigen und unabhängig von der technischen Infrastruktur, mit HPE Datacenter Care verlassen Sie sich auf einen verantwortungsbewussten Partner, der Ihnen beim Betrieb und der Weiterentwicklung Ihrer IT-Umgebung zur Seite steht. Mit Operational Support Services können Sie das Potenzial von Datacenter Care weiter ausschöpfen und so Ihre Ressourcen für geschäftsspezifischere und innovative Projekte einsetzen.



Operational Support Services

Erweitern Sie Ihre IT-Möglichkeiten und behalten Sie die Kontrolle

Entscheiden Sie sich für Flexibilität

OSS umfasst einen umfangreichen Katalog von Services, die die Möglichkeiten Ihrer IT-Organisation erweitern. So können Sie Ihr gesamtes Rechenzentrum oder spezifische Umgebungen darin (z. B. eine SAP® HANA-Umgebung) betreiben oder sich auf bestimmte Schichten Ihrer Infrastruktur (z. B. Speicherprozesse) konzentrieren. Sie haben die Wahl.

Noch mehr Flexibilität

Mit HPE Flexible Capacity werden in der hybriden Cloud-Umgebung Ressourcen für Server, Speicher, Netzwerke und Software vor Ort bereitgestellt. Deren Nutzung wird dabei pro virtueller bzw. physischer Maschine gemessen und abgerechnet. Und Sie zahlen nur für die Kapazitäten, die Sie tatsächlich genutzt haben.¹ So wird der Bedarf auf Benutzerseite ebenso berücksichtigt wie die sich ändernden Marktbedingungen.

Kapazitäten erweitern, Kontrolle behalten

Beim Betrieb einer Vor-Ort-Infrastruktur setzt Operational Support Services auf Best Practices von HPE und liefert rund um die Uhr Services für Remoteinfrastrukturüberwachung und Administration. OSS löst betriebliche Herausforderungen auf Ebene der Serviceprozesse in der Infrastruktur. Hierzu gehören Server, Speicher, Netzwerkfunktionen, Hypervisoren, Backup-/Wiederherstellungsvorgänge und Sicherheitselemente basierend auf HPE Assets und Assets von ausgewählten Drittanbietern.

Sobald Ihre IT-Infrastruktur mit HPE verbunden ist, können wir die gewünschten Aufgaben für Sie übernehmen. Zudem ist es uns durch Ihre Verbindung mit HPE möglich, proaktiv Diagnosen und Analysen durchzuführen sowie die Umgebung für eine optimale Ressourcennutzung zu verbessern.

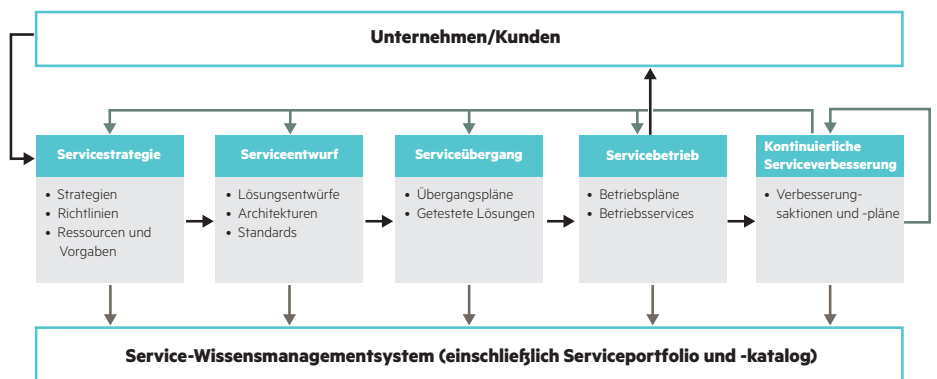


Abbildung 1: Operational Support Services: Schwerpunkt auf Ebene der Serviceprozesse

Verbesserte Betriebseffizienz mit auf Standards basierten Services

Operational Support Services bietet ein kostengünstiges Betriebsmodell mit der Flexibilität, die IT-Kosten an die Größe der Infrastruktur anzupassen. HPE Operation Center steht rund um die Uhr zur Verfügung, damit Ihr Unternehmen effizienter arbeiten kann. Unsere Services basieren auf Industriestandards, Tools und Best Practices wie IT Infrastructure Library (ITIL®) oder ISO-Zertifizierungen für Qualität (ISO 9001:2008), Sicherheit (ISO 27001:2005) und Business Continuity (ISO 22301:2012).

Weniger Komplexität und Risiken, mehr Innovationen

Die rasche Einführung neuer Technologien und Lösungen (für Cloud, Big Data und Mobilität) führt zu einer komplexen Umgebung für die IT-Organisation. Durch das Hinzuziehen von HPE Experten können Sie Ihre IT-Kapazitäten erweitern, um zahlreiche Probleme zu lösen, z. B. fehlende Kenntnisse zu veralteten Produkten, die Einführung neuer Lösungen und Technologien oder die Notwendigkeit, mehr interne Ressourcen für strategische Initiativen anstatt für einfache Infrastrukturprozesse einzusetzen. Operational Support Services kann Ihnen die Ressourcen liefern, die Sie benötigen, damit Sie sich Ihren eigenen Herausforderungen stellen können.

¹ Unterliegt der vereinbarten Mindestkapazität oder 80 Prozent der prognostizierten Softwarelizenzen erforderlich.

Flexibilität gewinnen, Kontrolle behalten

Als Erweiterung von HPE Datacenter Care setzt Operational Support Services das zugewiesene Account-Team ein, um die Beziehungen zwischen verschiedenen Ebenen in Ihrer IT-Organisation zu festigen. Das zugewiesene Account-Team geht mit Ihnen verschiedene Ansätze durch: betrieblich, taktisch und strategisch. Dabei werden operative Aspekte besprochen, wie Störungen durch Incidents, betriebliche Verbesserungen, kommende Ereignisse, Benutzerzufriedenheit, Jahrespläne, SLAs oder Business-IT-Entwicklungen, und Sie können ganz flexibel die Services nutzen, die Ihre Geschäftsanforderungen erfüllen. Es ist Ihre Infrastruktur – Sie haben die Kontrolle.

Gesamtüberblick: HPE Datacenter Care

HPE Datacenter Care wurde konzipiert, um Ihre IT-Umgebung von Grund auf durch die bereitgestellten Services zu unterstützen. Diese helfen Ihnen dabei, schnell auf neue IT-Anforderungen zu reagieren und dem wachsenden Innovationsdruck standzuhalten. Sie erhalten eine flexible, umfassende und auf Beziehungen basierte Lösung, die weltweit bereitgestellt wird und personalisierten Support sowie die Verwaltung heterogener Rechenzentren ermöglicht. Das strukturierte Rahmenwerk beinhaltet wiederholbare, getestete und global verfügbare Servicebausteine – von denen Operational Support Services eine Komponente ist.

Bei unserem HPE Datacenter Care Ansatz können Sie, unterstützt von unseren Kompetenzzentren, mit den zentralen Bausteinen für Beziehungsmanagement und erweiterte Anfragebearbeitung beginnen. Dank einer Kombination aus proaktiver und reaktiver Unterstützung können sowohl SLAs als auch Kostenvorgaben für die unterschiedlichen Komponenten in Ihrem Rechenzentrum eingehalten werden.

Zusätzliche Servicepakete sind ebenfalls verfügbar, beispielsweise Schulungen, Ratschläge von Experten zur Virtualisierung und Cloud sowie Security Awareness- und Assessment-Services.

Technologie mit der menschlichen Note

Technologien bilden die Grundlage für einen effizienten Unternehmensbetrieb. Um wettbewerbsfähig zu bleiben und neue Umsatzchancen zu nutzen, müssen Sie sich über neue Möglichkeiten informieren, wie Sie auf Technologien zugreifen können. Unternehmen, die mit HPE Experten für IT-Beratung und -Unterstützung zusammenarbeiten, können Technologien optimal als Grundlage für geschäftliche Prozesse nutzen. Unsere Serviceexperten verfügen nicht nur über technisches Know-how, sondern auch über die erforderliche Business Intelligence. Sie unterstützen Unternehmen weltweit bei der Erreichung ihrer sich stetig weiterentwickelnden Ziele. Und auch Sie können von den Leistungen unserer Spezialisten profitieren. Setzen Sie sich mit unseren Serviceexperten in Verbindung, um zu erfahren, wie Sie mit Ihren Technologieinvestitionen mehr erreichen und Ihr Unternehmen voranbringen können. Weitere Informationen finden Sie unter: hp.com/go/tsconnect.

Weitere Informationen finden Sie unter
hp.com/services/datacentercare

Entwicklung von Lösungen für große soziale und ökologische Herausforderungen:
hp.com/hpinfo/globalcitizenship



Melden Sie sich noch heute an.