

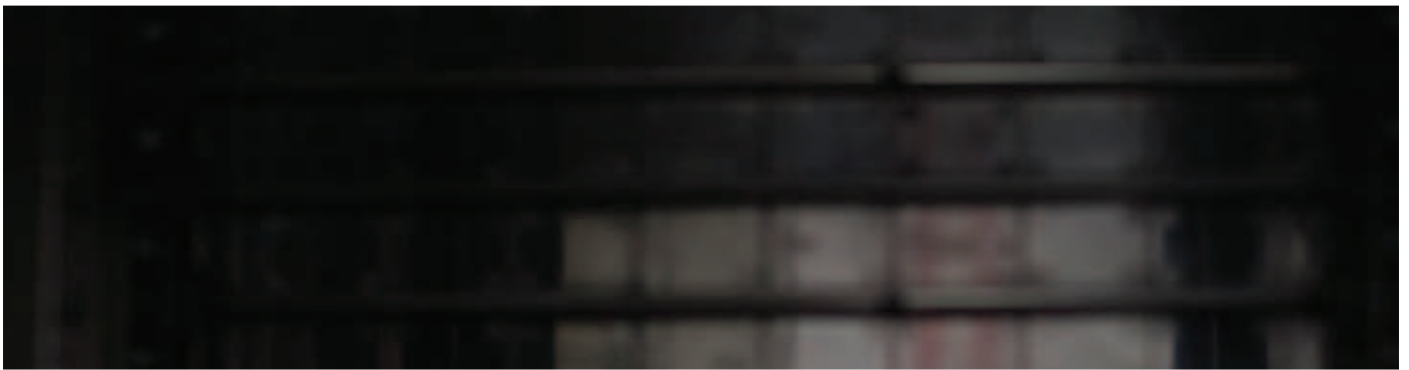


Hewlett Packard
Enterprise

Brochure

Opérations du Nouveau style d'entreprise

HPE Datacenter Care Operational Support Services



Opérations dans une ère d'innovation et de changements rapides

Tous les 7 à 10 ans, la technologie subit un mouvement tectonique qui fait apparaître de nouveaux business models et de nouveaux modes d'accès, des changements qui modifient le mode de consommation de la technologie et la valeur que celle-ci peut apporter. Un changement dans le champ des possibles. Aujourd'hui, les données numériques (mobilité, médias sociaux, big data) et l'émergence des solutions offre de nouveaux moyens au département IT pour aider l'entreprise à innover et à multiplier les avantages concurrentiels. Mais pendant que le département IT se concentre sur l'innovation, il est nécessaire de maintenir les opérations en activité dans un environnement nouveau et plus complexe.

Datacenter Care Operational Support Services – Principaux avantages

- Améliorer l'agilité et accélérer l'innovation
- Réduire la complexité opérationnelle et les risques en travaillant avec un partenaire responsabilisé
- Garder le contrôle et assurer la sécurité
- Améliorer l'efficacité opérationnelle dans l'ensemble de votre environnement IT et de vos solutions
- Faire confiance à une solution structurée conforme aux standards et reposant sur des processus validés

Évolution de l'environnement IT

Pour s'adapter aux nouvelles technologies (cloud, mobilité, médias sociaux, big data), le département IT est en train de subir une transformation radicale. Ces technologies transforment le département IT en le faisant passer d'une structure qui livrait seulement des systèmes IT à une structure qui livre également des services IT. D'une structure qui se concentre sur sa propre agilité à une structure qui veille à la réactivité de l'entreprise. Enfin, d'une structure qui génère de l'information à une structure qui multiplie les innovations.

En dehors de l'innovation, la plupart des départements IT sont responsables de l'exécution des contrats de niveau de service (SLA) signés avec leurs clients internes et externes. Dans la plupart des cas, le département IT ne se contente plus d'assurer l'exécution des opérations : il s'assure que l'environnement fonctionne correctement et qu'il garantit une disponibilité homogène des processus les plus critiques.

Le défi proposé aux départements IT est multiforme : administrer l'environnement IT, introduire sans cesse des technologies, des solutions et des services, diminuer les coûts et être plus réactif. Engagé dans une course visant à simplifier la vie de l'utilisateur, le département IT doit se préparer à une vie beaucoup plus complexe.

Augmenter vos capacités et accélérer l'innovation

Avec les services HPE Operational Support Services (OSS), vous pouvez faire appel aux outils, aux processus et aux experts du centre HPE Operation Center pour contrôler et exploiter votre infrastructure. Composant du service HPE Datacenter Care, les services OSS (Operational Support Services) vous permettent de vous concentrer sur les initiatives stratégiques : l'équipe OSS se charge d'exécuter les tâches de routine nécessaires à l'infrastructure et de simplifier la complexité qui ralentit vos opérations.

Quelles que soient les caractéristiques techniques de votre infrastructure et les technologies envisagées (cloud, mobilité, big data ou charges de travail traditionnelles), HPE Datacenter Care est votre partenaire de confiance, prêt à accompagner, exécuter et faire évoluer votre environnement IT. Les services OSS augmentent la valeur de Datacenter Care et libèrent vos ressources pour des projets plus spécifiques et plus innovants.



Operational Support Services (OSS)
 Augmentez vos capacités IT et gardez-les sous votre contrôle et en sécurité

Souplesse au choix

OSS est proposé sous la forme d'un catalogue complet de services visant à compléter la capacité du département IT à exploiter l'intégralité du data center ou certains environnements spécifiques (par exemple, SAP® HANA) ou à se concentrer sur certaines couches de l'infrastructure (par exemple, les opérations de stockage). Faites votre choix...

Souplesse, toujours plus

Avec HPE Flexible Capacity, les ressources sont livrées dans un cloud hybride sur site (serveurs, stockage, réseau et logiciels), avec possibilité de suivi et de facturation de l'utilisation par machine virtuelle ou physique. Vous payez uniquement pour la capacité effectivement utilisée,¹ en tenant compte de la demande des utilisateurs et des fluctuations du marché.

Augmentez les capacités, gardez le contrôle

Les services OSS appliquent les meilleures pratiques HPE d'exploitation des infrastructures sur site en livrant à distance et 24x7 les services RIM (administration et supervision de l'infrastructure). Cette offre répond aux défis opérationnels de l'entreprise en livrant des services qui couvrent la plupart des aspects techniques : serveurs, stockage, réseau, hyperviseurs, sauvegarde/restauration, sécurité (sur ressources HPE et certaines ressources non-HPE).

Dès que votre infrastructure IT est connectée à HPE, nous pouvons exécuter et superviser les tâches commandées. Cette connexion nous permet également d'exécuter certaines tâches en mode proactif (diagnostic, analyse et amélioration de l'environnement) et d'exploiter au mieux les ressources existantes.

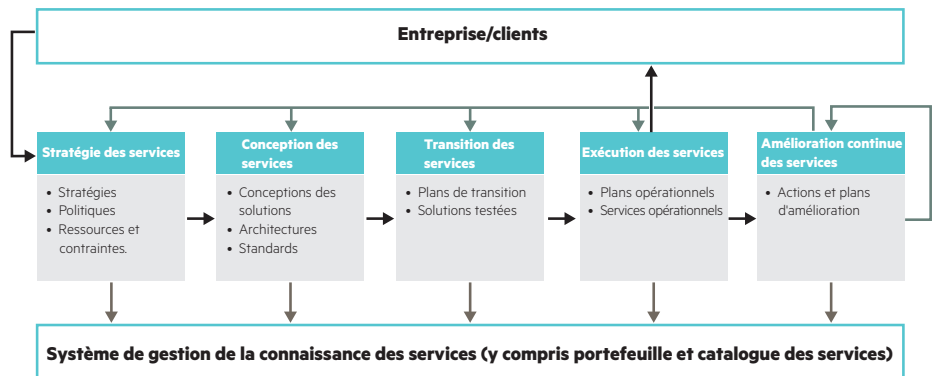


Figure 1 - Operational Support Services - Livraison des services

Améliorez votre efficacité opérationnelle avec des services conformes aux standards

Les services OSS proposent un modèle d'opérations peu coûteux et qui dispose de la souplesse nécessaire pour adapter les coûts IT aux caractéristiques de l'infrastructure. Le centre HPE Operation Center est accessible 24x7, et son efficacité est garantie par la conformité avec les standards, les outils et les meilleures pratiques du secteur, dont ITIL® et les certifications ISO de qualité (ISO 9001:2008) et de continuité des activités (ISO 22301:2012).

Réduisez la complexité et les risques, multipliez les innovations

L'adoption rapide de nouvelles technologies et de nouvelles solutions (cloud, big data, mobilité) amène le département IT à évoluer dans un environnement de plus en plus complexe. L'expertise HPE augmente les capacités du département IT à résoudre de nombreux problèmes : manque de connaissances sur les produits legacy, adoption de nouvelles technologies ou de nouvelles solutions ou nécessité de consacrer des ressources internes aux initiatives stratégiques plutôt qu'aux opérations d'infrastructure standard. Les services OSS peuvent également vous proposer des ressources pour vous aider à relever vos propres défis.

¹ Sous réserve d'une capacité minimum ou de 80 % des besoins prévus en licences logicielles.

Améliorez la souplesse, gardez le contrôle

Complément du service HPE Datacenter Care, les services OSS s'appuient sur l'équipe affectée au compte pour approfondir les relations établies avec différents niveaux de votre département IT. L'équipe affectée au compte s'engage avec vous sur différentes couches (opérations, tactique, stratégie) afin de mieux apprécier certains aspects de vos opérations : incidents disruptifs, possibilités d'amélioration des opérations, événements anticipés, satisfaction des utilisateurs, plans annuels, contrats de niveau de service (SLA), relations entre le département IT et le reste de l'entreprise, etc. La souplesse de cette offre vous permet de commander uniquement les services les mieux adaptés à vos besoins. C'est votre infrastructure, à vous de l'administrer comme vous l'entendez.

HPE Datacenter Care – Présentation générale

Les services HPE Datacenter Care ont été conçus pour accompagner votre environnement IT du sol au cloud en vous proposant des interventions qui vous aident à vous adapter à l'évolution rapide de votre IT et à répondre aux pressions en faveur d'une innovation constante. Ces services vous proposent une expérience de support technique et d'administration des data centers hétérogènes complète, très souple, personnalisée et disponible dans le monde entier. Ces services sont livrés sous forme structurée : des modules validés, reproductibles et disponibles dans le monde entier (OSS est l'un de ces modules).

Avec HPE Datacenter Care, vous pouvez commander les modules de base de gestion de la relation et bénéficier de l'expérience Enhanced Call Handling proposée par nos centres d'expertise (CoE). Un mix de support technique proactif et réactif est configuré de manière à garantir le niveau de disponibilité nécessaire aux différents aspects de votre data center et à faciliter aussi bien l'exécution des contrats SLA que les objectifs de coût.

D'autres packages de services sont également disponibles, en particulier : formation, accès aux conseils de nos experts, sensibilisation à la sécurité/évaluation de la sécurité actuelle.

Technologie à visage humain

Vous faites confiance à la technologie pour exercer efficacement vos activités. Toutefois, pour rester compétitif et exploiter de nouvelles opportunités de chiffre d'affaires, vous devez envisager la technologie sous de nouveaux angles. En dialoguant avec les experts HPE en support technique et en consulting IT, vous pouvez faire profiter vos activités des nouveaux avantages de la technologie. En alliant leur expertise technologique à la Business Intelligence, nos spécialistes services sont capables de s'adapter en permanence à l'évolution des besoins des sociétés du monde entier. Ils sont prêts à VOUS aider dès aujourd'hui. Contactez nos spécialistes services et découvrez de nouvelles solutions pour tirer pleinement parti de vos investissements technologiques et pour faire évoluer votre entreprise. Visitez : hp.com/go/tsconnect.

Pour plus de détails :
hp.com/services/datacentercare

Développement de solutions pour des défis majeurs sociaux et environnementaux
hp.com/hpinfo/globalcitizenship



Abonnez-vous sur