

Ежегодный партнерский форум ComPortal 2012

Анастасия Казинец

June, 2012

©2010 Hewlett-Packard Development Company, L.P.
The information contained herein is subject to change
without notice



НОВАЯ сервисная программа для
партнеров

HP ServiceONE

Specialist 4% PFR

Expert 6% PFR

+Авторизация на доставку сервиса

Для получения статуса необходимо получить
сертификаты по новому портфолио до 31 июля!

Требования по сертификации

- **Сертификаты** HP Sales Certified Support Level I для ServiceONE Specialist или HP Sales Certified Support Level II для ServiceONE Expert Partner (минимум 2 сотрудникам от каждой компании)
- **[HP Sales Certified – Support Services Level I \[2012\]](#)**
- **Course ID [00405781](#)**
HP Volume Support Services Portfolio Training, Rev. 11.41 (web)
- **[Exam HP2-E46](#)**
- **[HP Sales Certified – Support Services Level II \[2012\]](#)**
- **Course ID [00405421](#)**
HP Value Support Services Portfolio Training, Rev. 11.41 (web)
- **[Exam HP2-E47](#)**

НОВОЕ ПОРТФОЛИО

Три «П»: Простота, Проактивность, Персонализация

Дискретная поддержка

Комплексная поддержка

Foundation Care

Сервисы уровня Break & Fix,
ремонт оборудования по факту
выхода из строя

Proactive Care

Сервис уровня B&F с удаленной
Proactive поддержкой

Datacenter Care

Сервис ориентированный на ИТ
Заказчика,
персонализированный подход

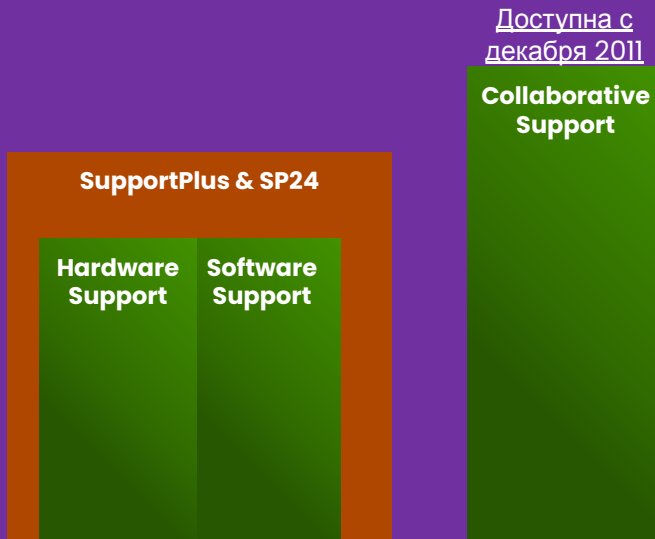
Lifecycle Event Services

Give me access to expertise to complement my team when and where I need it

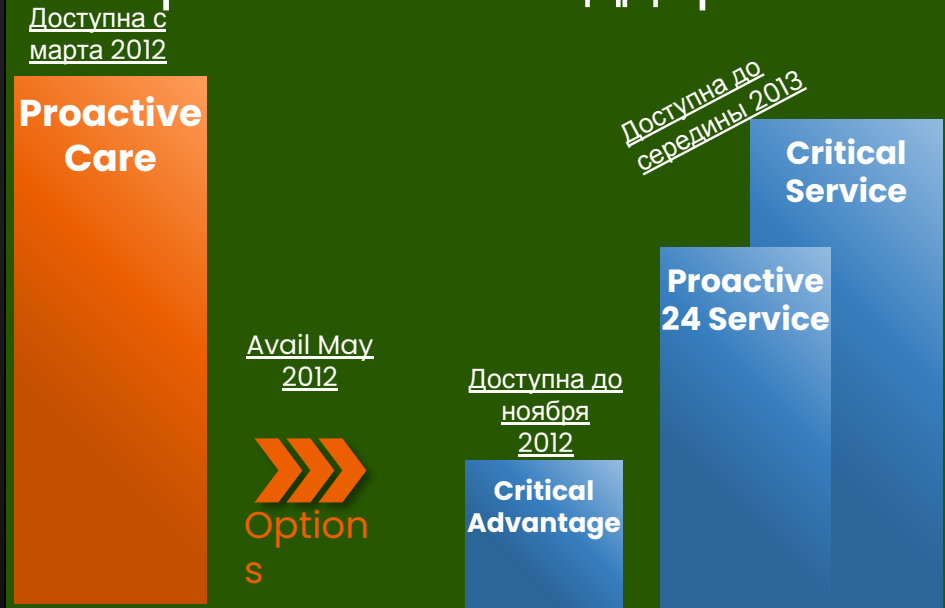
Изменения

Datacenter Care Services (Mission Critical Partnership будут доступны в конце 2013 года)

Базовая поддержка



Проактивная поддержка



Lifecycle Event Services

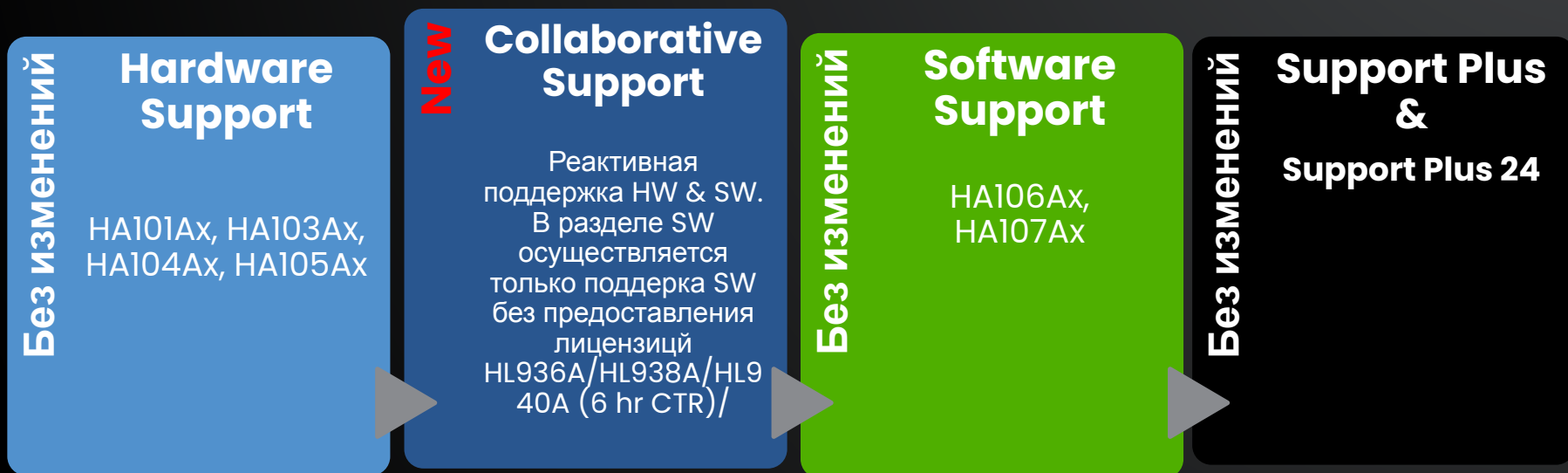
- Strategy and Design
- Installation, Start-up & Integration

- Migration; data replication/sanitization
- Technical Services (manage/assess/optimize)

- Deployment services
- Education Services

Базовая поддержка HP Foundation Care

Сервисы уровня Break & Fix, ремонт оборудования по факту выхода из строя



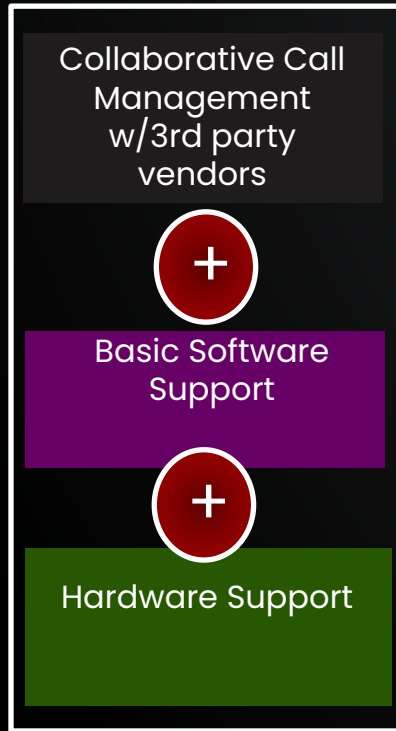
Основные изменения в данных сервисах состоят в том, что акцент делается на удаленную систему мониторинга и HP Support Center

- Простота в продаже (один SKU – один продуктовый номер)
- Общий колл-центр для B&F кейсов (включая HW & SW кейсы)
- Реактивное решение проблем (вышло из строя – заменили). Обновление патчей и микрокодов остается на стороне Заказчика



Collaborative Support vs. Support Plus 24

Collaborative Support

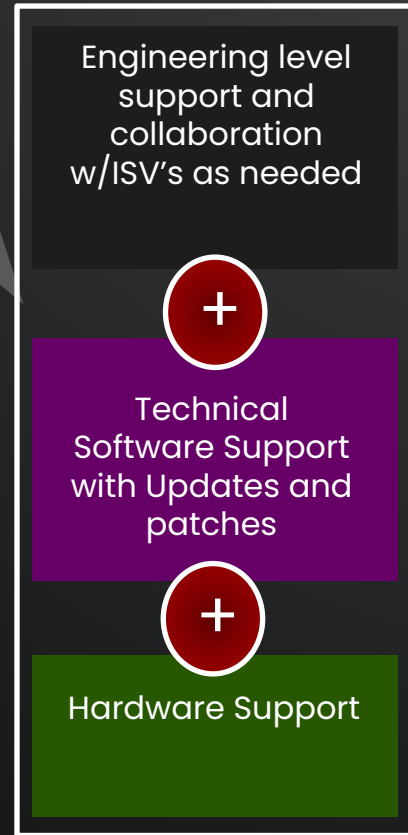


For customers having HP HW and 3rd party SW

Возможность не только открывать кейсы но и получать необходимы патчи и фирмваре

Только возможность размещения кейсов без предоставления лицензий. Сервис ориентирован на производителей не HP софта

Support Plus 24



For customers having HP HW and HP Supported SW



New HP Always On Support Services

Три «П»: Простота, Проактивность, Персонализация

Дискретная поддержка

Proactive Care

Сервис уровня V&F с удаленной
Proactive поддержкой



Возможности с Proactive Care

- Фиксированный набор сервисов по реактивной поддержке и проактивной поддержке (удаленной)

Firmware/Software Management & Best Practice Advice

Анализ микропрограммного и программного обеспечения

Анализ функционального состояния системы
(Proactive scan and Health Check)

Квартальный отчет по кейсам

«Ускоренный доступ» в Advanced Solution Center

Единая удаленная точка общения Заказчика

Ускоренное управление эскалацией при возникновении проблем

Hardware and Software Support

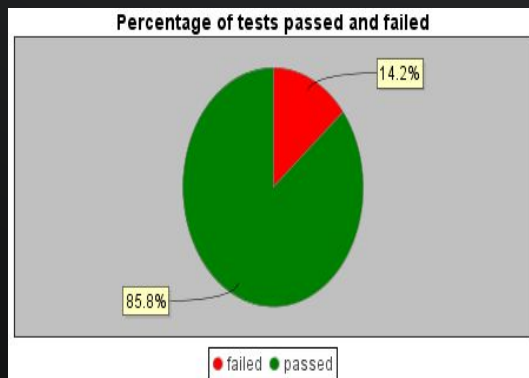
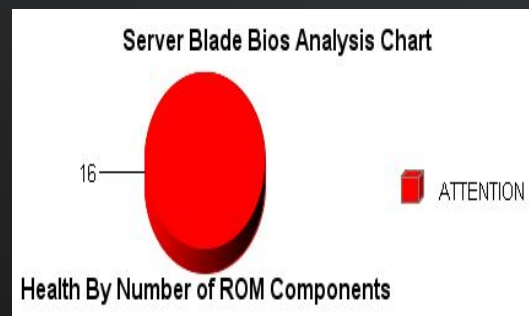
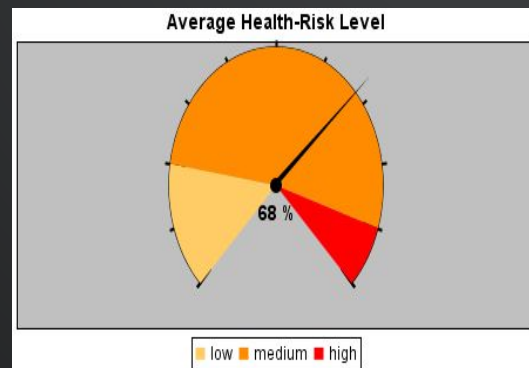
Advanced Solution Center

Специалист Центра удаленной поддержки

ISV Software Support

Проактивные услуги

- Предоставляется – Технический аккаунт менеджер их центра удаленной поддержки
- Квартальные отчеты по кейсам
Краткая информация по тем кейсам которые были открыты на протяжении квартала и на что они влияли
- Дважды в год проведение анализа функционального состояния системы
Краткий удаленный аудит сервера, массива и т.д. Отправка отчета Заказчику и 30 мин сессия вопросов и ответов – удаленно
- Дважды в год анализ микропрограммного и программного обеспечения
Анализ и предоставление рекомендаций – удаленно. В случае возникновения вопросов Заказчику предоставляется 30 мин на общение с «удаленным» инженером из Центра поддержки
- **И как результат – Выгода для Заказчика:**
НР предоставляет рекомендации по тому как устранить текущие риски и избежать проблем в будущем



Позиционирование «ДИСКРЕТНЫХ» сервисов

Гарантия

- Ничего нового – только замена зап части в соответствии с тем уровнем сервиса, который идет как «Гаратния»

B&F сервисы

- Возможность получить расширенное окно покрытия и ускоренную реакцию на кейсы

Collaborative Support

- Все тоже самое что и в B&F поддержке, за исключением возможности открывать кейсы по Софтовой поддержке. Обращаем внимание – что предоставление лицензий не предусмотрено

Proactive Care

- Это сервис более высокого уровня с расширенным окном покрытия, наличием поддержки на «железо» и «софт», фиксированным временем реакции и возможностью приоретения сервиса с фиксированным временем замены вышедшей из строя аппаратной компонентны

Обязательным условием является Insight Remote Support

Вариант без IRS

- Ручное открытие кейсов

- Ручное открытие кейсов
- Расширенное окно покрытия с возможностью ускоренной реакции
- Стандартная «телефонная» диагностика
- Нужно быть готовым к «длительному» решению кейсов

- Аналогично B&F поддержке
- Расширенное окно покрытия
- Фиксированное время реакции на проблемы по HW & SW
- «Телефонная» диагностика
- Использование e-mail как инструмента по решению кейсов
- Сбор данных по кейсу вручную

- В данном случае имеем Collaborative Support за исключением возможности получать лицензии по софту.

Основной модуль – proactive CARE

Удаленное предоставление сервисов/Реактивная и Проактивная поддержка – удаленная/возможность выбора различных уровней HW & SW поддержки

Минимизация
Проблем

- Поддержание ИТ в актуальном состоянии
- Проактивное устранение возможных рисков
- Возможность отслеживания проблем

Центр удаленной
поддержки

- Легкий доступ к инженерам
- Один человек для правления кейсом

V&F для аппаратных
и софтверных
проблем

- Наиболее эффективное решение проблем в соотношении «цена-качество»
- IRS является НЕОБХОДИМЫМ условием
- Целостный подход к устранению проблем

Automation

- Помощь в УСКОРЕННОМ решении проблем



Proactive Care structure

Существует возможность добавления сервисов через PS Menu

FW/SW Management & Best Practice Advice

Предоставляется удаленным целовеком – Technical Account Managers
Предоставляются рекомендации по патчам и firmware up-dates проводится анализ функционирования HW (не комплексный – единичный)
Предоставляется картальные отчеты по кейсам

Direct Access to Advanced Solution Centre Specialists

Единая точка входа при открытии кейсов. Один человек ведет кейс от начала и до конца
Ускоренное решение проблем за счет наличия высококвалифицированных специалистов в Центре поддержки
Комплексность в решении кейса

Foundation Care

Возможность подобрать разные уровни поддержки с окном покрытия и временем реакции, как на аппаратные проблемы так и на программные проблемы
Наличие опция НЕ возврата зап частей

Proactive Care

- Proactive Care включает минимально необходимые сервисы позволяющие поддерживать ISS Оборудование в актуальном состоянии
 - ✓ Firmware & patching
 - ✓ Known risk identification
 - ✓ Incident reporting
- Включает ускоренную реакцию на открываемые кейсы
 - ✓ Более быстрый и легкий доступ в высококвалифицированным ресурсам
 - ✓ Единая точка входа и дальнейшего ведения кейса
 - ✓ Возможность эскалации кейсов

Insight Remote Support ОБЯЗАТЕЛЬНО (консультирование в установке)

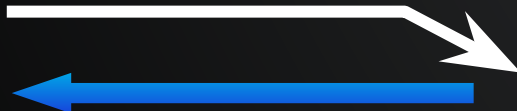


FOUNDATION SERVICES

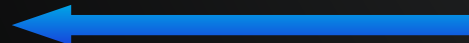


Заказчик

Заявка о проблеме
РЕАКТИВНО *



Запрос о текущем уровне
микрокодов, прошивок



HP Центр
приема
заявок



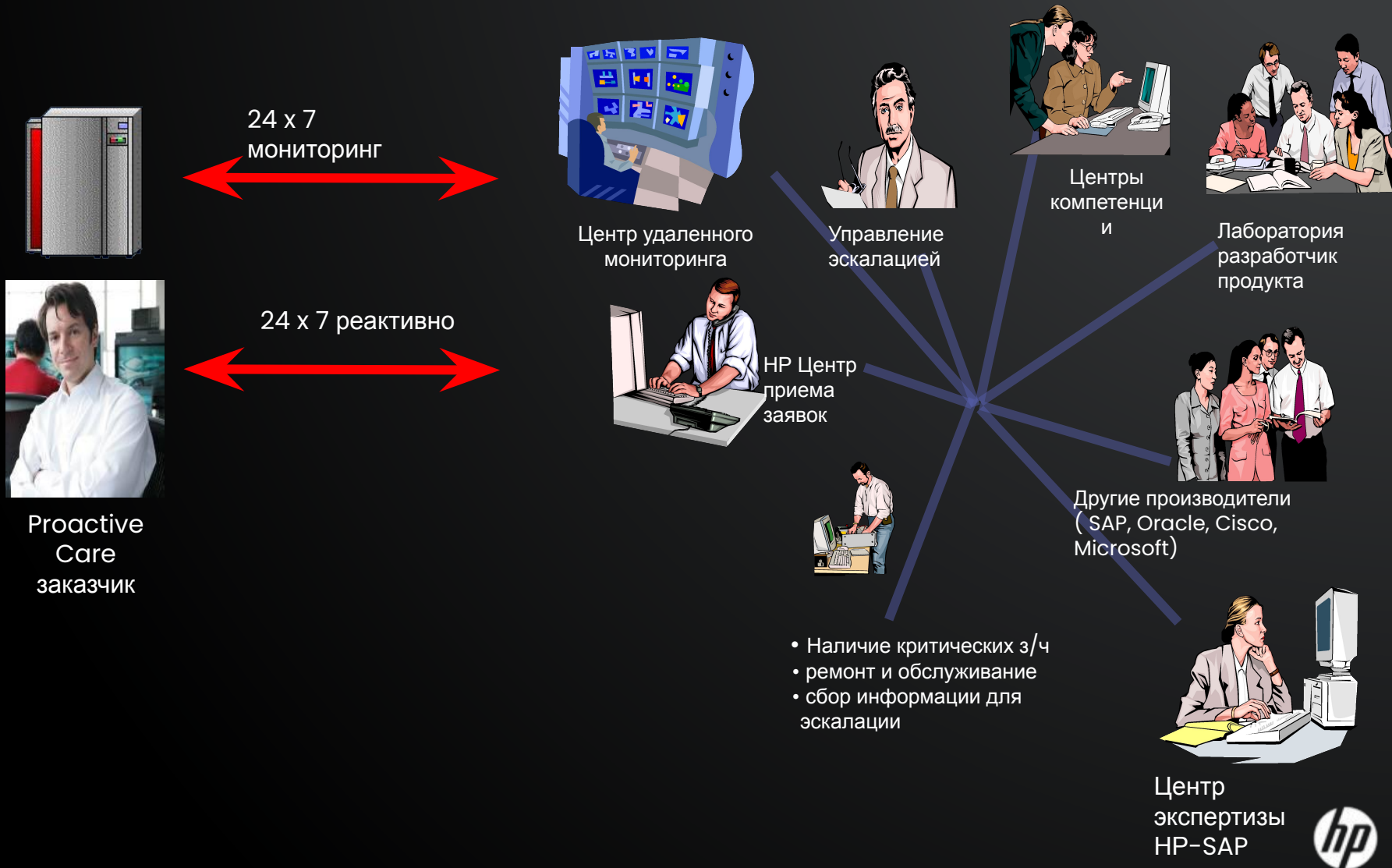
Эскалация



- Доступность 3/ч в
- ремонт и обслуживание
- сбор информации для эскалации

- Поступившие заявки обслуживаются в порядке очередности
- ТОЛЬКО в случае Актуальности Микрокодов и Прошивок заявка передается инженеру
- Если Микрокоды, Прошивки, патчи (HP-UX), версии управляющего софта (Command View EVA, CV VA, CV XP, CV TL) НЕактуальны – отправляется Заказчику уведомление провести обновление самостоятельно либо НА ПЛАТНОЙ ОСНОВЕ, посредством инженера HP.

Proactive care SERVICES



FOUNDATION VS PROACTIVE SVCS

ОГРАНИЧЕНИЯ

ВОССТАНОВЛЕНИЕ ОПЕРАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ДАННЫХ

УСТРАНЕНИЕ ПРОБЛЕМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И СОВМЕСТИМОСТИ

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПО РЕШЕНИЮ ПРОБЛЕМ, СВЯЗАННЫХ С СЕТЬЮ

УСЛУГИ, ВЫЗВАННЫЕ НЕСПОСОБНОСТЬЮ ЗАКАЗЧИКА ВНОСИТЬ ИСПРАВЛЕНИЯ ИЛИ ИЗМЕНЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ КОМПАНИЕЙ НР

УСЛУГИ, ВЫЗВАННЫЕ НЕСПОСОБНОСТЬЮ ЗАКАЗЧИКА ИЗБЕГАТЬ НЕЖЕЛАТЕЛЬНЫХ ДЕЙСТВИЙ В СООТВЕТСТВИИ С РЕКОМЕНДАЦИЯМИ НР

ОБЯЗАННОСТИ

- Предоставить всю информацию, необходимую НР для осуществления своевременной и профессиональной технической поддержки, а также для определения подходящего уровня обслуживания
- Запустить тесты самодиагностики и/или установить и запустить другие диагностические средства и программы
- Установить обновления и исправления микропрограммного обеспечения, которые устанавливаются пользователем
- Своевременно устанавливать критические обновления микропрограммного обеспечения, устанавливаемые пользователем, а также заменяемые пользователем части и предоставляемые для них сменные модули
- Установить средства и оборудования дистанционного доступа



Основной фокус на ...

- ISS Servers
- HPNetworking



Upfront Flexible Care Packs for Proactive Care

Package	Product number (package # band*)	Definition
HP NBD Proactive Care SVC	H1K90Ax#band	Proactive + advanced solution center access + HW 9x5, NBD onsite response + Collaborative support 24x7, std remote response + SW 24x7, std remote response
HP 4 hr 24x7 Proactive Care SVC	H1K92Ax#band	Proactive + advanced solution center access + HW 24x7, 4h onsite response + Collaborative support 24x7, std remote response + SW 24x7, std remote response
HP 6 hr CTR Proactive Care SVC	H1K94Ax#band	Proactive + advanced solution center access + HW 24x7, 6h CTR + Collaborative support 24x7, std remote response + SW 24x7, std remote response
HP NBD w/DMR** Proactive Care SVC	H1K91Ax#band	Proactive + advanced solution center access + HW 9x5, NBD onsite response w/DMR + Collaborative support 24x7, std remote response + SW 24x7, std remote response
HP 4 hr 24x7 w/DMR** Proactive Care SVC	H1K93Ax#band	Proactive + advanced solution center access + HW 24x7, 4h onsite response w/DMR + Collaborative support 24x7, std remote response + SW 24x7, std remote response
HP 6 hr CTR w/DMR** Proactive Care SVC	H1K95Ax#band	Proactive + advanced solution center access + HW 24x7, 6h CTR w/DMR + Collaborative support 24x7, std remote response + SW 24x7, std remote response

*band= upfront options x=3/4/5 yr options **DMR = Defective Media Retention



Программы Q3-12 совместно с

Компорталом

- Локальная инсентив программа по кеапакам для DL380/DL385
- Централизованная промо программа
 - Расширенная гарантия на 3 года
 - Постгарантия на 2 года
 - Системная поддержка на 3-5 лет
- Централизованная промо программа по проактивным сервисам

Программы действуют для ВСЕХ партнеров

Участвуют только электронные пакеты, которые можно покупать отдельно от оборудования

Планы на 12-й год

- Новые склады FSL в регионах (автоматизация процесса доставки з/ч)
- Расширение партнерских программ
- Путь на авторизацию партнеров (доставка сервиса только через авторизацию)
- Post Warranty пакеты (\$170К за 3-и квартала)
1-2A5-76
- Продажи контрактного сервиса через партнеров

THANK YOU

