

# *Ежегодный партнерский форум ComPortal 2012*

*Анастасия Казинец*

June, 2012



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

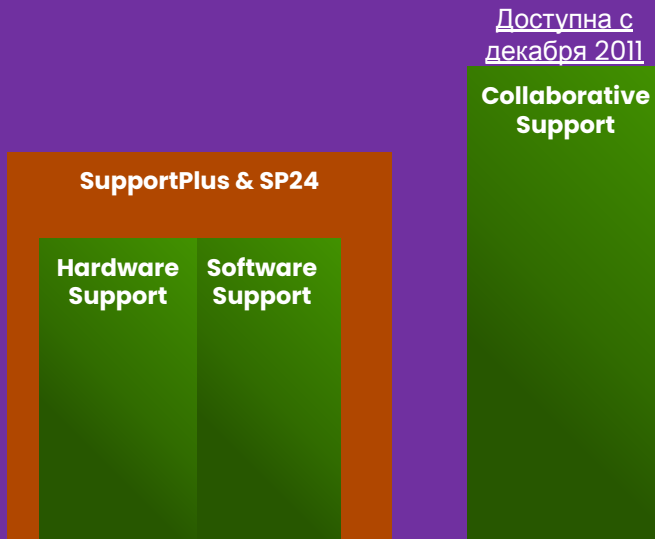
## Lifecycle Event Services

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

Доступна с марта 2012

**Proactive Care**

Avail May 2012



Доступна до ноября 2012

**Critical Advantage**

Доступна до середины 2013

**Critical Service**

**Proactive 24 Service**

## 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



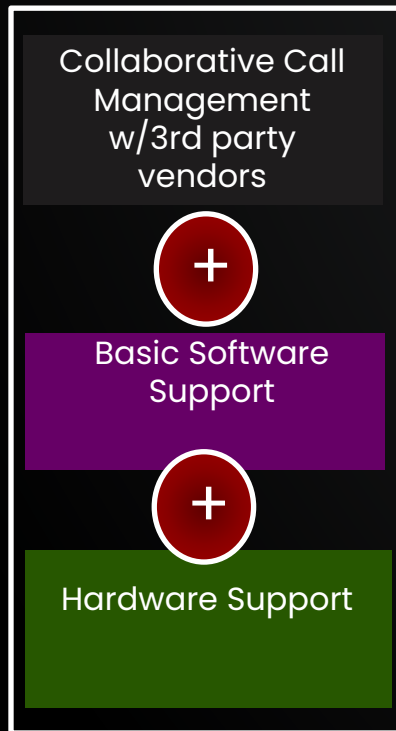
Основные изменения в данных сервисах состоят в том, что акцент делается на удаленную систему мониторинга и HP Support Center

- 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

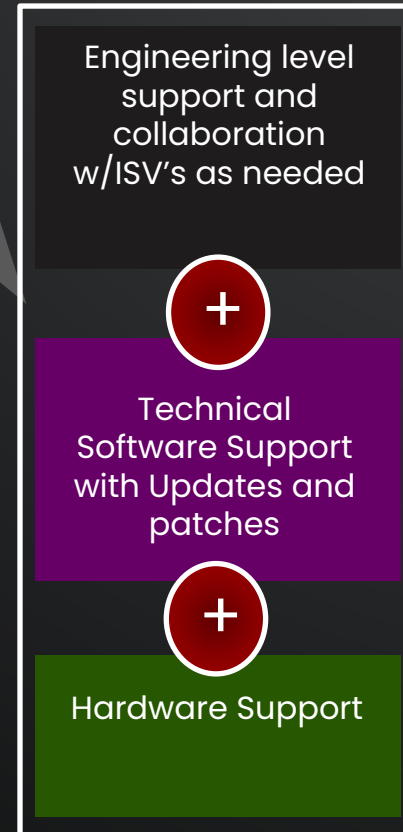


For customers having HP HW and 3rd party SW

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**

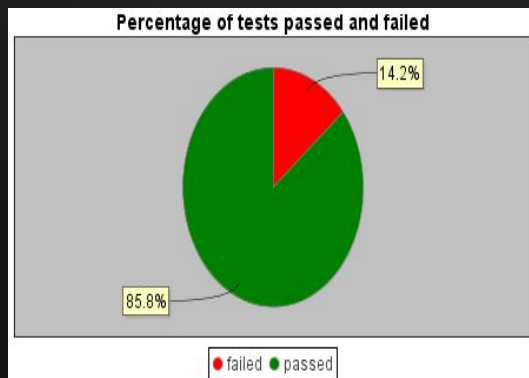
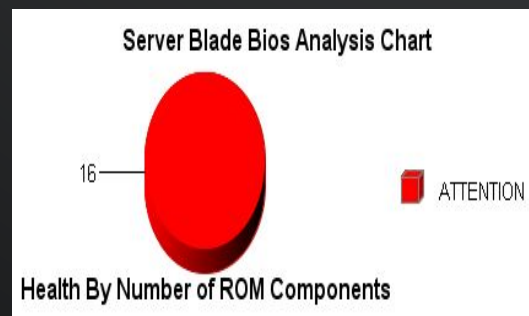
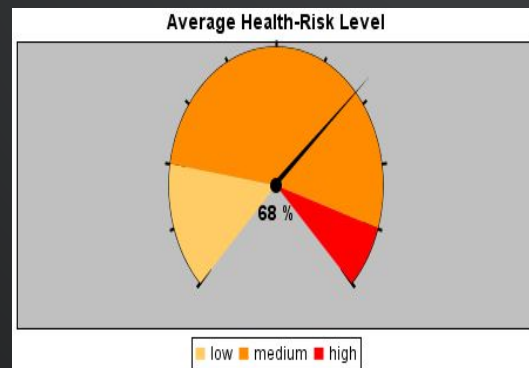
Advanced Solution Center

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

В&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)

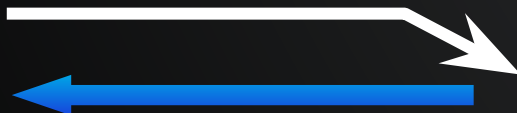


# FOUNDATION SERVICES



Заказчик

Заявка о проблеме  
**РЕАКТИВНО \***



Запрос о текущем уровне  
микрокодов, прошивок



HP Центр  
приема  
заявок



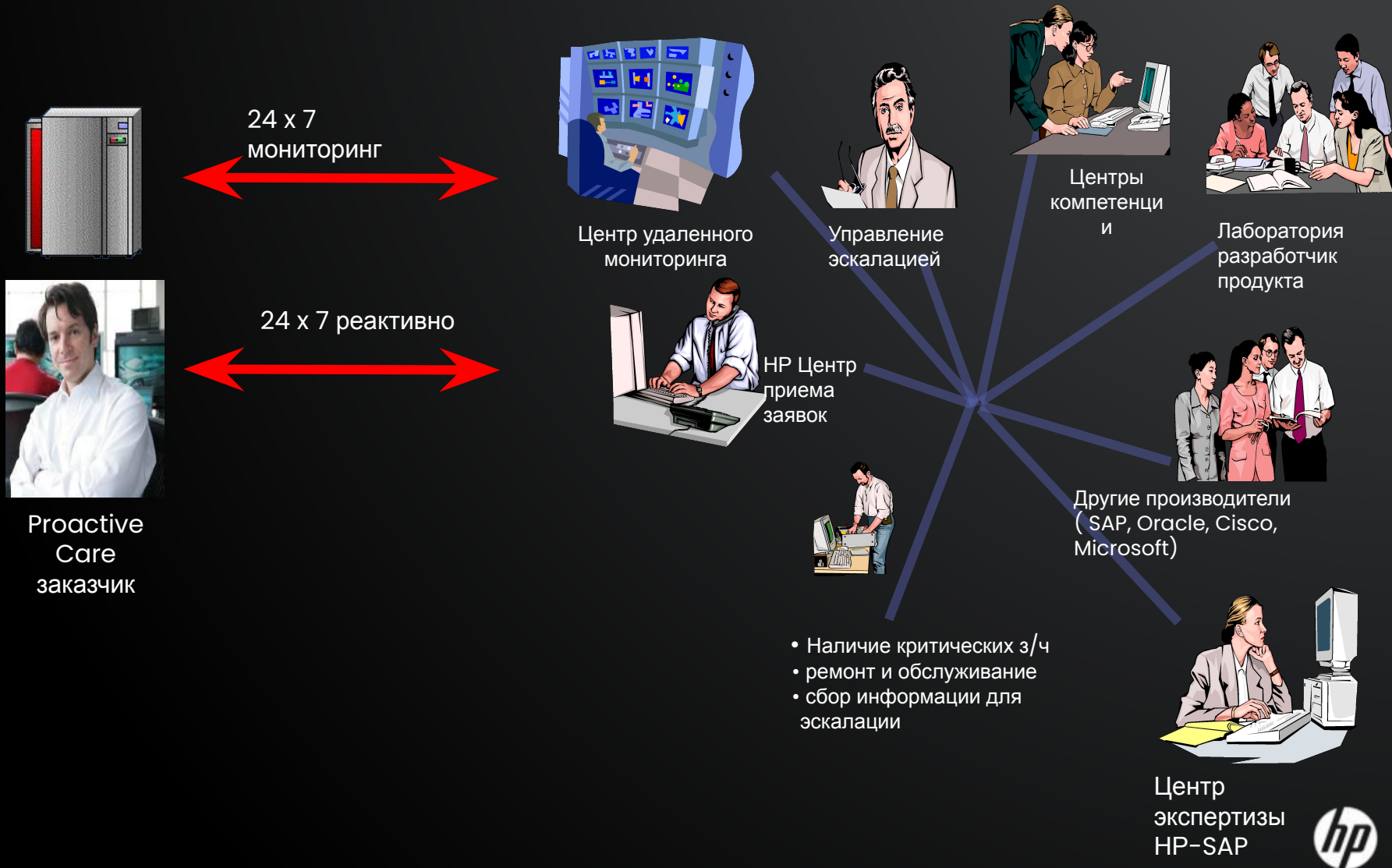
Эскалация



- 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

Package <b>Care</b>	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*

