



Storitve HP Proactive Care

Reaktivnost reši le 19% težav v IT

..DOJEMANJE IT-JA KOT STRATEŠKE FUNKCIJE, KI OMOGOČA KAKOVOSTNO IZVAJANJE POSLOVNIH PROCESOV, NIKAKOR NI SAMOUMEVNO. ČE ODLOČEVALCI ŽE NEKAKO ODOBRIJO POSODOBITVE OPREME, PA LE STEŽKA PODPIŠEJO NAROČILO ZA USTREZNO TEHNIČNO PODPORO, KI ZAGOTAVLJA BREZHIBNO DELOVANJE INFRASTRUKTURE IN PREVENTIVNO IDENTIFIKACIJO TEŽAV. ZATO SE VEČINA TOVRSTNIH STORITEV GIBLJE NA RELACIJI ODZIVNIH ČASOV IN ZAGOTOVLJENEGA ČASA POPRAVIL, O PROAKTIVNOSTI IN CELOSTNI OBRAVNAVI TEHNIČNE PODPORE PA SLIŠIMO LE REDKO..

S sodobnimi pristopi k organizaciji konvergirane infrastrukture IT vse bolj narašča njena kompleksnost, zato velja bolj kot kdajkoli doslej zagotoviti ustrezno vzdrževanje, ki vključuje proaktivno spremljanje delovanja opreme in izvajanje pravočasnih prilagoditev. S tem se izognemo črnim luknjam, torej izpadom, ki lahko podjetje ohromijo v celoti in povzročijo velike stroške. Če se torej tehnološko okolje spreminja, ali se temu prilagaja tudi raven vzdrževanja ali močno zaostaja? Prav gotovo je zadnji odgovor precej pogostejši.

PROAKTIVNE STORITVE, NAMENJENE STANDARDNIM STREŽNIŠKIM PLATFORMAM

Če vaše okolje IT temelji na platformi HP, si velja natančneje ogledati nabor proaktivnih vzdrževalnih storitev Proactive Care (v nadaljevanju PC), ki naslavlja prav vprašanja razpoložljivosti, stabilnosti in predvidljivosti okolja IT. Njihova glavna vrednost je predvsem v preprečevanju problemov, še preden do njih pride (proaktivni del), in pa v bistveni pospešitvi njihove odprave, če jih nismo uspeli preprečiti (reaktivni del). Delovanje opreme pod režimom PC je vseskozi pod nadzorom, uporabniki pa so takoj obveščeni o morebitnih težavah. Poleg tega se podatki analizirajo in upoštevajo pri nadgradnjah in posodobitvah. Neposredna korist teh analiz so poročila o zdravju sistema IT in



priporočene prilagoditve, zato lahko zaposleni v IT-ju več časa namenijo inovacijam, manj pa vzdrževanju in odpravljanju težav.

Naročnik ima vseskozi dostop do specialista Technical Solution Specialist (TSS), ki vodi celoten proces odpravljanja težav od začetka do konca. TSS lahko po potrebi angažira druge strokovnjake s specialističnimi znanji, eskalira procese in sodeluje s tehničnim osebjem drugih podjetij ISV (Independent Software Vendor) z namenom odprave napak pri operacijskih sistemih in hipervizorjih. Naročnik si lahko izbere tri nivoje storitev PC, odzivnost naslednji delovni dan, odzivnost 24 x 7 s 4-urnim odzivnim časom ali 6-urno odpravo napak. Na voljo je tudi Technical Account Manager (TAM), ki skrbi za interpretacijo analiz in pripravlja polletna in četrletna priporočila, namenjena optimalnejšemu in stabilnejšemu delovanju sistema IT.

Zahtevnejši uporabniki lahko izberejo tudi nivo

storitev Proactive Care Advanced, ki raven storitev PC nadgrajuje z Account Support Managerjem, ki tesno sodeluje z naročnikom tudi z vidika razvoja infrastrukture IT in prenosa dobrih praks ter ekspertnega znanja k naročniku. Tega seveda ni malo, saj je HP prisoten v 170 državah sveta, globalna partnerska mreža obsega okoli 150.000 podjetij, na voljo je več kot 6.000 inženirjev HP, 1.200 certificiranih inženirjev v VMwaru in prek 23.000 certificiranih inženirjev v Microsoftu.

Statistika kaže, da storitve PC v primerjavi z zgolj reaktivnimi storitvami podpore Foundation Care (FC) zagotavljajo povprečno za 66 odstotkov redkejšo odpovedi sistemov, za 40 odstotkov hitrejšo odpravo napak in prinašajo kar 95-odstoten FTF (First Time Fix). Se torej investicija splača? Glede na to, da so storitve PC v povprečju dražje le za 3–15 odstotkov, odločitev verjetno ne bi smela biti pretežka. (P. R.)

atrsis

Informacijska oprema in storitve d.o.o.

ATR.SIS

informacijska oprema in storitve, d. o. o.

Blatnica 14, 1236 Trzin

Tel.: 01 / 620 22 50, Faks: 01 / 620 22 51

E-pošta: info@atrs.si

Spletna stran: www.atrs.si

