

HP présente de nouveaux services pour renforcer la performance des opérations sur des environnements innovants.

ISSY LES MOULINEAUX, le 17 juin 2010 – HP présente de nouveaux services pour les environnements critiques et virtualisés afin de minimiser l'impact des interruptions de services non programmées et de renforcer l'accompagnement des opérations critiques de ses meilleurs clients.

HP a bâti sa réputation de leader dans les services informatiques sur la qualité du support et de la maintenance des environnements les plus sensibles de ses clients. Sa démarche était basée sur des engagements sur les taux de disponibilité de ces environnements, selon la qualité du contrat souscrit. Au-delà d'une approche exclusivement basée sur la gestion de la disponibilité, les nouveaux services Mission Critical de HP ont pour objet d'aider les DSI à mieux prendre en compte l'innovation au niveau des opérations et d'aider par la mise en œuvre de meilleures pratiques à faire évoluer les processus opérationnels de gestion de service.

Le développement de l'innovation et l'introduction par les DSI de nouveaux standards technologiques, l'évolution vers une informatique convergente et dématérialisée, a induit une pression supplémentaire sur les opérations. Les métiers demandent plus d'innovation aux DSI pour mieux soutenir les initiatives stratégiques de l'entreprise et très fréquemment pour réduire les coûts. Notoirement, la virtualisation apporte plus d'agilité et une meilleure utilisation des ressources dans les datacenters, et offre un potentiel de réduction drastique des investissements et des coûts. Mais la virtualisation amène aussi plus de complexité opérationnelle, une concentration du risque, et l'expérience montre que le ROI n'est pas toujours au rendez-vous. En effet, par un défaut d'accompagnement, on assiste fréquemment à la prolifération de serveurs tant physiques que virtuels, et des équipes opérationnelles qui éprouvent des difficultés à faire évoluer leurs processus, à gérer les changements. Concrètement, l'introduction de la virtualisation impose d'évoluer d'une gestion de service par silo, ou par application, à une gestion de service au niveau du datacenter. Ces difficultés organisationnelles et humaines génèrent une augmentation des risques dans la gestion de la disponibilité et de la continuité d'activité sur des applications qui peuvent se révéler être sensibles ou critiques pour les métiers.

HP se dote ainsi d'offres de services permettant d'adresser ces nouveaux défis pour soutenir concrètement les opérations de ses meilleurs clients.

Des améliorations opérationnelles pour les environnements virtualisés

- HP enrichit son portefeuille [Mission Critical](#) et propose plusieurs niveaux de service couvrant l'ensemble de l'environnement virtualisé : le matériel et les systèmes d'exploitation mais également l'hyperviseur. HP supporte ainsi les trois principaux hyperviseurs du marché, Citrix XenServer, Microsoft ® Hyper-V et VMware vSphere.
- Le nouveau service [ITSM Assessment for Virtualized Environments](#), permet d'améliorer l'efficacité opérationnelle des environnements virtualisés et de réduire les coûts d'exploitation par le biais de recommandations d'experts, d'ajustement des priorités et de transfert de meilleures pratiques adaptées au contexte du client.

Un support Mission Critical pour les environnements x86 hétérogènes

L'offre HP [Mission Critical Partnership](#) (MCP) a été étendue pour aider les entreprises à déployer des processus homogènes sur l'ensemble du datacenter, sur technologie HP comme non-HP, et évoluer vers un risque d'interruption de service proche de zéro. Ce service s'appuie sur une méthodologie d'identification des risques et de benchmarking, et donne lieu à la mise en place d'un plan d'amélioration de service et d'engagement sur des SLA métiers, pour les environnements x86 multifournisseurs.

Des solutions low-costs pour réduire les temps d'arrêt et les problèmes de ressources

L'offre HP Proactive Select permet d'accéder de façon flexible à des prestations d'expertise à la carte.

— 33 nouveaux services couvrant aussi bien ITIL, les infrastructures de serveurs lames, de stockage, la virtualisation et les applications SAP ® sont disponibles. Ces services sont proposés sur un modèle d'unités d'œuvre, avec une facturation selon la nature du livrable ; on souscrit à un crédit d'unités d'œuvre que l'on utilise dans le temps. Le client a une latitude totale pour décider de son plan de service, de la nature des services requis et du dimensionnement financier associé.

— L'offre [HP Priority Connect](#) permet d'accélérer la résolution des incidents liés à des problèmes d'interopérabilité entre les infrastructures et les couches logicielles pour des serveurs Windows ou Linux. Avec Priority Connect, le client obtient un accès prioritaire aux centres de support Mission Critical ([Global Mission Critical Solution Centers](#)). L'offre fonctionne également selon un modèle d'unités d'œuvre, à l'incident, et permet à un client de décider en temps réel, selon la gravité de l'incident, de recourir au plus haut niveau d'expertise et à la capacité d'escalade d'un service Mission Critical.

“Notre mission est d'aider l'entreprise à tirer profit de l'innovation en renforçant l'efficacité des opérations, et en limitant son exposition au risque. C'est une des clés pour réduire ses coûts“ explique Pascal Amilhat, Responsable de l'unité Mission Critical, HP Technology Services en France. “Grâce à sa nouvelle offre de services Mission Critical, HP apporte à ses clients un environnement de support complet à l'échelle du datacenter, et un accompagnement sur la technologie et les opérations. HP sait prendre des engagements sur la diminution des perturbations de leurs activités, tout en mettant en place pour sa livraison de services des modèles financiers flexibles et des organisations modulables dans le temps.”

A propos de HP :

HP crée de nouvelles solutions pour que la technologie soit au service des professionnels et du grand public. Leader technologique mondial, HP propose une offre allant de l'impression, des systèmes personnels aux logiciels, et en passant par les services et infrastructure informatique. Pour plus d'information sur HP (NYSE:HPQ), veuillez cliquer sur ce lien : <http://www.hp.com/>