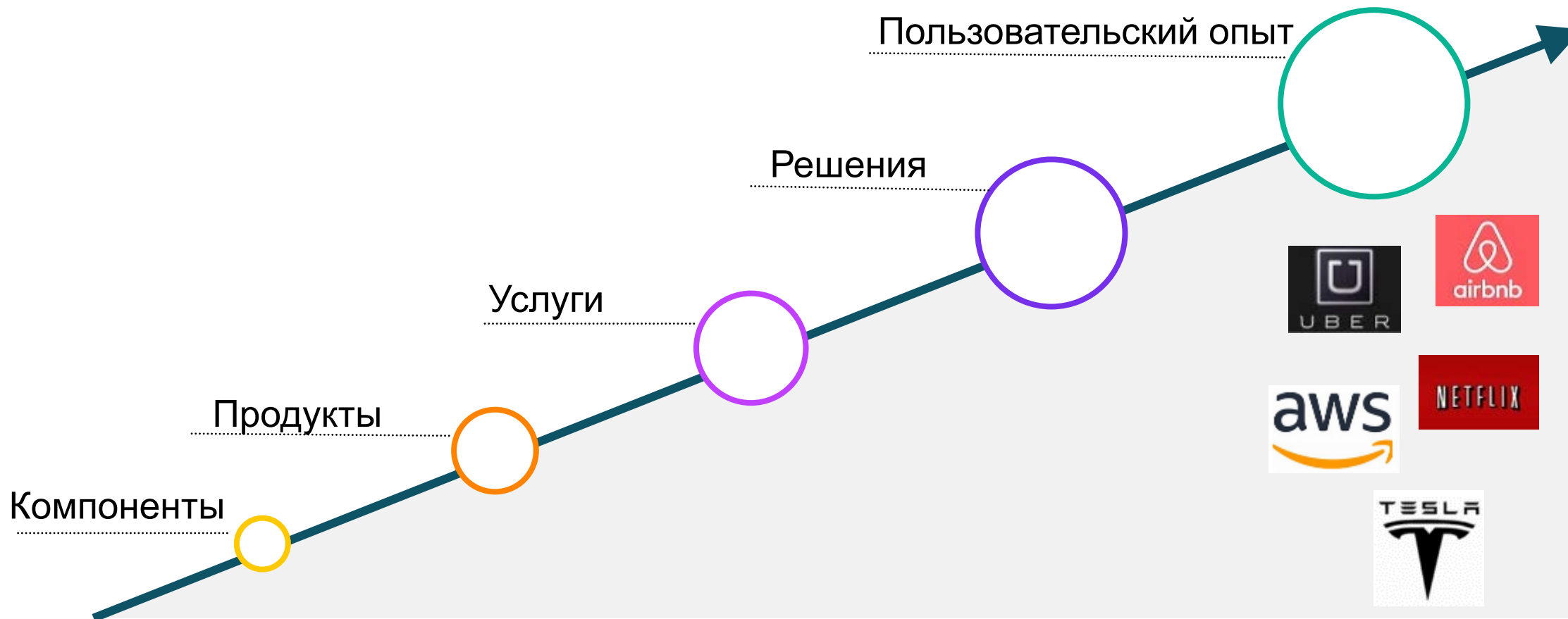


# ТРАНСФОРМАЦИЯ И УПРОЩЕНИЕ ПОРТФЕЛЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ HPE

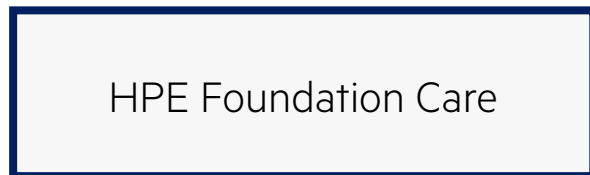
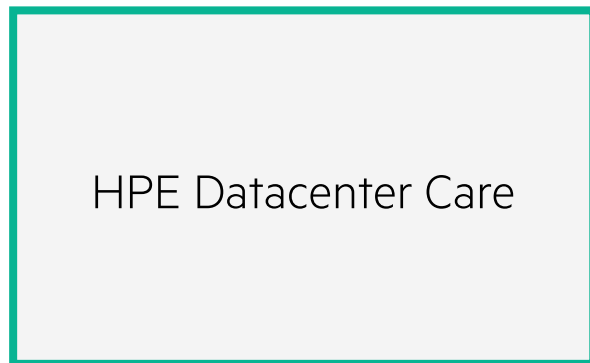
# ПРИОРИТЕТЫ НАШИХ ЗАКАЗЧИКОВ ИЗМЕНЯЮТСЯ

Пользовательский опыт существенно влияет на решения о покупке

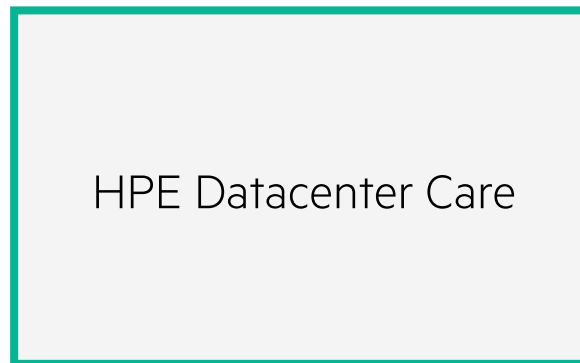


# ТРАНСФОРМАЦИЯ СЕРВИСНОГО ПОРТФЕЛЯ НРЕ

ОТ



К



Упрощение и улучшение



# HPE POINTNEXT TECH CARE

От оперативной замены к революционным изменениям пользовательского опыта

Продукты  
+  
Сервисы  
=  
Впечатление  
пользователей

## Расширение возможностей самообслуживания

Цифровые улучшения для предоставления заказчикам персонализированного опыта с множеством вариантов обращения, базой знаний по запросу, возможностями по самостоятельному решению проблем и ИИ аналитикой с рекомендациями.

## Упрощенный доступ к специалистам

Возможности по незамедлительному доступу к специалистам посредством телефона, чата или рекомендациям в записи.

## Полная реализация возможностей продукта

Помощь не ограничивается восстановлением после сбоев, а включает технические консультации по использованию продукта и его жизненному циклу. Помогаем Заказчику реализовать весь потенциал наших технологий

# ЧТО ТАКОЕ HPE POINTNEXT TECH CARE?

## Упрощение портфеля

Единый уровень поддержки отдельных устройств

Заменяет HPE Foundation Care и HPE Proactive Care



Адаптируется к продукту

Используется для оборудования, ПО и программно-аппаратных продуктов.

### Critical

- Соединение со специалистом за 15 минут
- Управление простым
- 24x7 6 часов восстановление работоспособности аппаратной части

### Essential

- Соединение со специалистом за 15 минут
- 24x7 4 часа прибытие инженера

### Basic

- Реакция специалиста за 2 часа
- 9x5 Выезд специалиста по месту эксплуатации в случае необходимости

### Опции невозврата носителей

- HPE Defective Media Retention (HPE DMR)
- HPE Comprehensive Defective Material Retention (HPE CDMR)



# HPE POINTNEXT TECH CARE — ВАРИАНТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

<p><b>Critical</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Для бизнес критичного оборудования</li> <li>• Простой может привести штрафам, необратимой потере данных или значительной повторной работе</li> </ul>	<p>24x7 соединение со специалистом</p>	<p>Управление простоем</p>	<p>6 часов восстановление аппаратной части / 15 минут реакция</p>	<p>Опции: HPE DMR / HPE CDMR</p>
<p><b>Essential</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Бизнес принимает некоторый риск</li> <li>• Есть дублирование критичных компонентов</li> </ul>	<p>24x7 соединение со специалистом</p>	<p>Стандартная элевация</p>	<p>4 часа прибытие специалиста / 15 минут реакция</p>	<p>Опции: HPE DMR / HPE CDMR</p>
<p><b>Basic</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Бизнес влияние незначительно или</li> <li>• Высокие уровни отказоустойчивости обеспечиваются архитектурой решения</li> </ul>	<p>9x5 работа специалистов в рабочее время</p>	<p>Стандартная элевация</p>	<p>Прибытие специалиста на следующий рабочий день / реакция 2 часа</p>	<p>Опции: HPE DMR / HPE CDMR</p>
<p>Все варианты обслуживания Электронный онлайн доступ</p>	<p>24x7 Самообслуживание и самостоятельный ремонт</p>		<p>Соединение: 24x7 мониторинг и диагностика</p>	

**Замечание:** Для некоторых продуктов доступны уровни без обслуживания по месту эксплуатации, только замена деталей

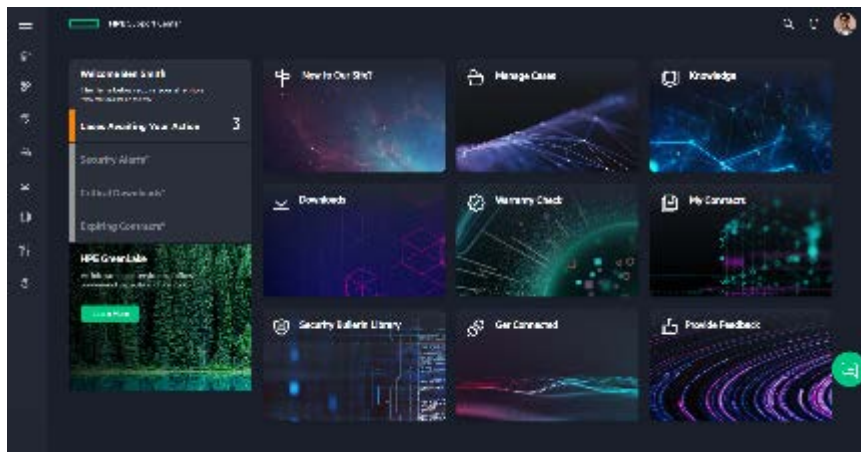
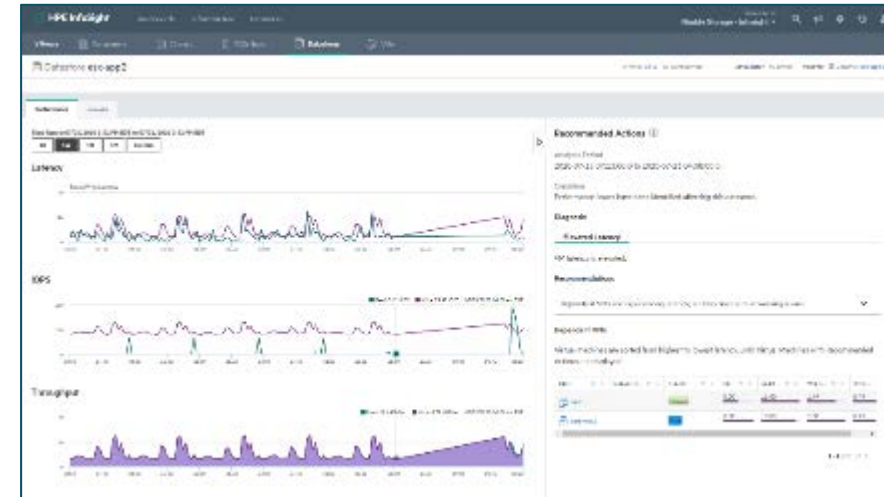
# ЧТО ТАКОЕ HPE POINTNEXT TECH CARE?

## Улучшенный цифровой опыт с DCE и Infosight

Инновационная платформа самообслуживания

- Персональные рекомендации
- Интуитивное управление заявками
- Виртуальный эксперт с ИИ
- Интеллектуальный поиск
- Картина состояния контрактов

Digital Customer Experience



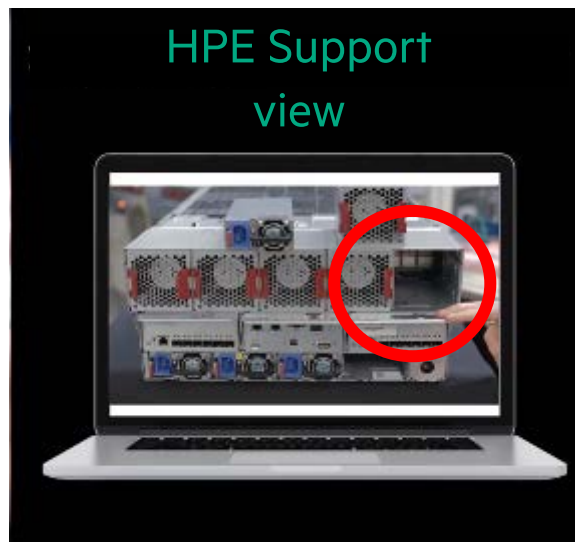
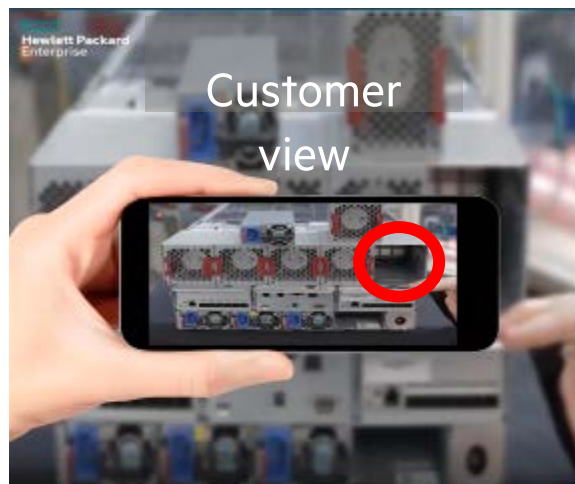
HPE InfoSight

Управление на основе ИИ

- Автоматизация предсбойной замены
- Проактивные рекомендации и управление изменениями
- Непрерывно улучшаемый алгоритм

# ЧТО ТАКОЕ HPE POINTNEXT TECH CARE?

Упрощенный доступ к специалистам



## Чат на портале

Прямая связь со специалистом по телефону и в чате, в соответствии с выбранным типом продукта

## Visual Remote Guidance

Удаленное сопровождение инженером HPE в реальном времени посредством средств видеоконференцсвязи

## Технические советы

Тысячи видео и конфигурационных гайдов от инженеров HPE с советами как настроить решения оптимальным образом

## Форум поддержки

Модерируемый форум для обмена опытом, лучшими практиками и получения ответов на частые вопросы



# СРАВНЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ОПЫТА

## HPE Pointnext Tech Care и предыдущие уровни

	Foundation Care	Proactive Care	Tech Care
Чат с экспертом			✓
Управление простым			Critical service level
Общее техническое руководство			✓
Видео библиотека			✓
Ответы на форуме			✓
Анализ нагрузок (Infosight)			✓
Панель с инцидентами		○	✓
Панель состояния устройств		○	✓
Панель с версиями FW & SW		○	✓
Время реагирования	x	15 minutes	15 minutes
Совместная поддержка ПО	✓	✓	✓
Проактивные уведомления	✓	✓	✓

# СРАВНЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ОПЫТА

## HPE Pointnext Tech Care и различные сценарии подключения

	Foundation Care	Tech Care	Tech Care/disconnected	Tech Care/Dark Site
Чат с экспертом		✓	✓	
Управление простым		Critical service level	Critical service level	Critical service level
Общее техническое руководство		✓	✓	✓
Видео библиотека		✓	✓	
Ответы на форуме		✓	✓	
Анализ нагрузок (Infosight)		✓		
Панель с инцидентами		✓	✓	
Панель состояния устройств		✓	○	
Панель с версиями FW & SW		✓	○	
Время реагирования	✘	15 minutes	15 minutes	15 minutes
Совместная поддержка ПО	✓	✓	✓	✓
Проактивные уведомления	✓	✓	○	
Ремонт на месте в соответствии с уровнем	✓	✓	✓	✓

# HPE POINTNEXT TECH CARE – ДОРОЖНАЯ КАРТА

## Доступность для новых продаж с оборудованием

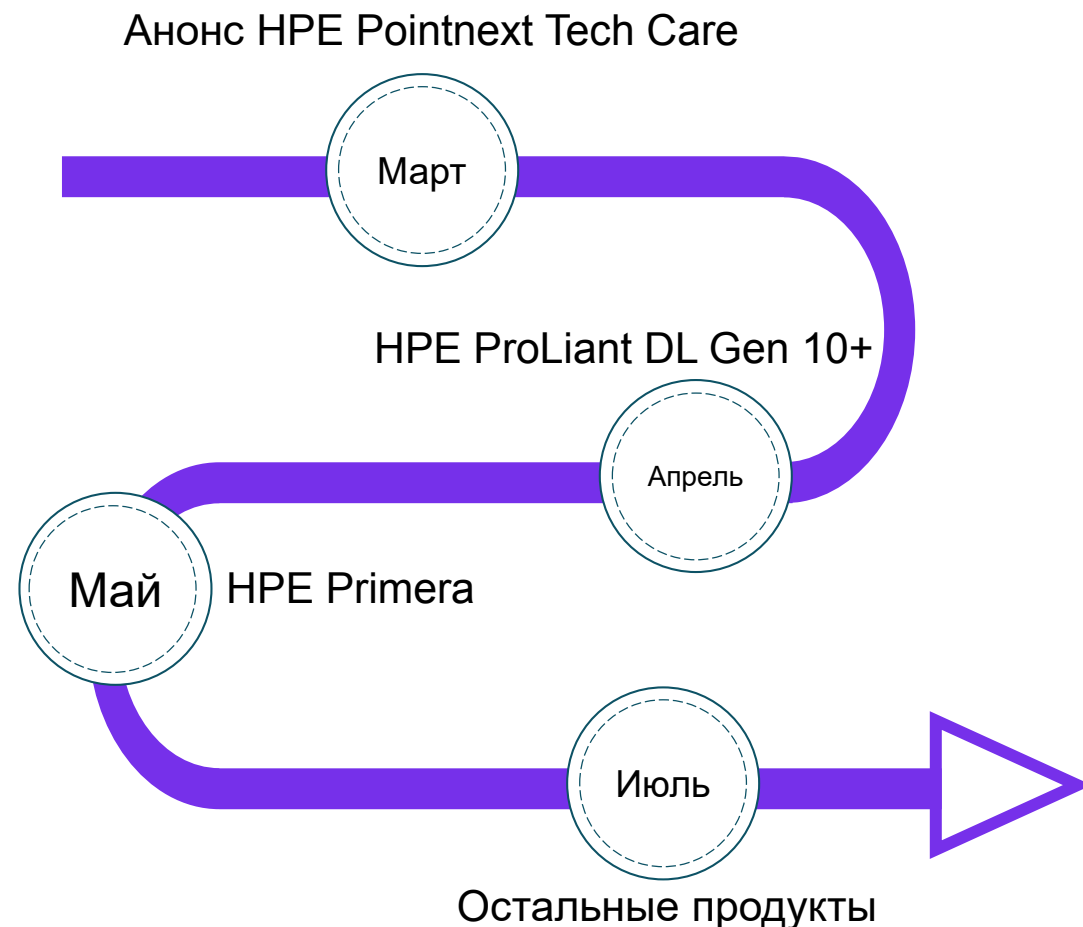
- Уровни HPE Foundation Care (FC) и HPE Proactive Care (PC) будут постепенно заменены на HPE Pointnext Tech Care Services в зависимости от типа продукта.
- Для серверов HPE ProLiant DL **в апреле**, для HPE Primera – **в мае** и для всего остального оборудования – **в июле** 2021 года.

## Стратегия перехода инсталлированной базы

- Заказчики с HPE Foundation Care/HPE Proactive Care будут переведены на HPE Pointnext Tech Care в момент переподписания контракта
- Миграция начинается с **1 июля 2021** для контрактов с датой обновления **1 января 2022** и позднее
- Существующие контракты **HPE Multivendor, HPE CMS, HPE Aruba** и **HPE Nimble** не переходят на HPE Pointnext Tech Care

## Облегчение перехода Заказчиков на новый портфель

- HPE Foundation Care заказчики получают функционал DCE и HPE InfoSight доступный в HPE Pointnext Tech Care
- HPE Proactive Care заказчики получают возможность обращаться за консультациями по эксплуатации продуктов



# РЕСУРСЫ HPE POINTNEXT TECH CARE



## DCE Intro

[View the DCE introduction video](#)

[LINK](#) to Video YouTube

[LINK](#) to Video HPE Video Library



## Демо DCE

<https://www.hpe-dce-showcase.com/>

Futurum Report: [External](#)

IDC Report: [LINK](#)

IDC Report: [LINK](#)



**Hewlett Packard  
Enterprise**



# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

[vadim@ag-tech.kz](mailto:vadim@ag-tech.kz)

+7 777 772-22-30

Краснянчук Вадим

[r.nurpeissov@ag-tech.kz](mailto:r.nurpeissov@ag-tech.kz)

+7 701 999-28-76

Нурпеисов Руслан