



# HP Proactive Care 서비스

Get connected & back to business

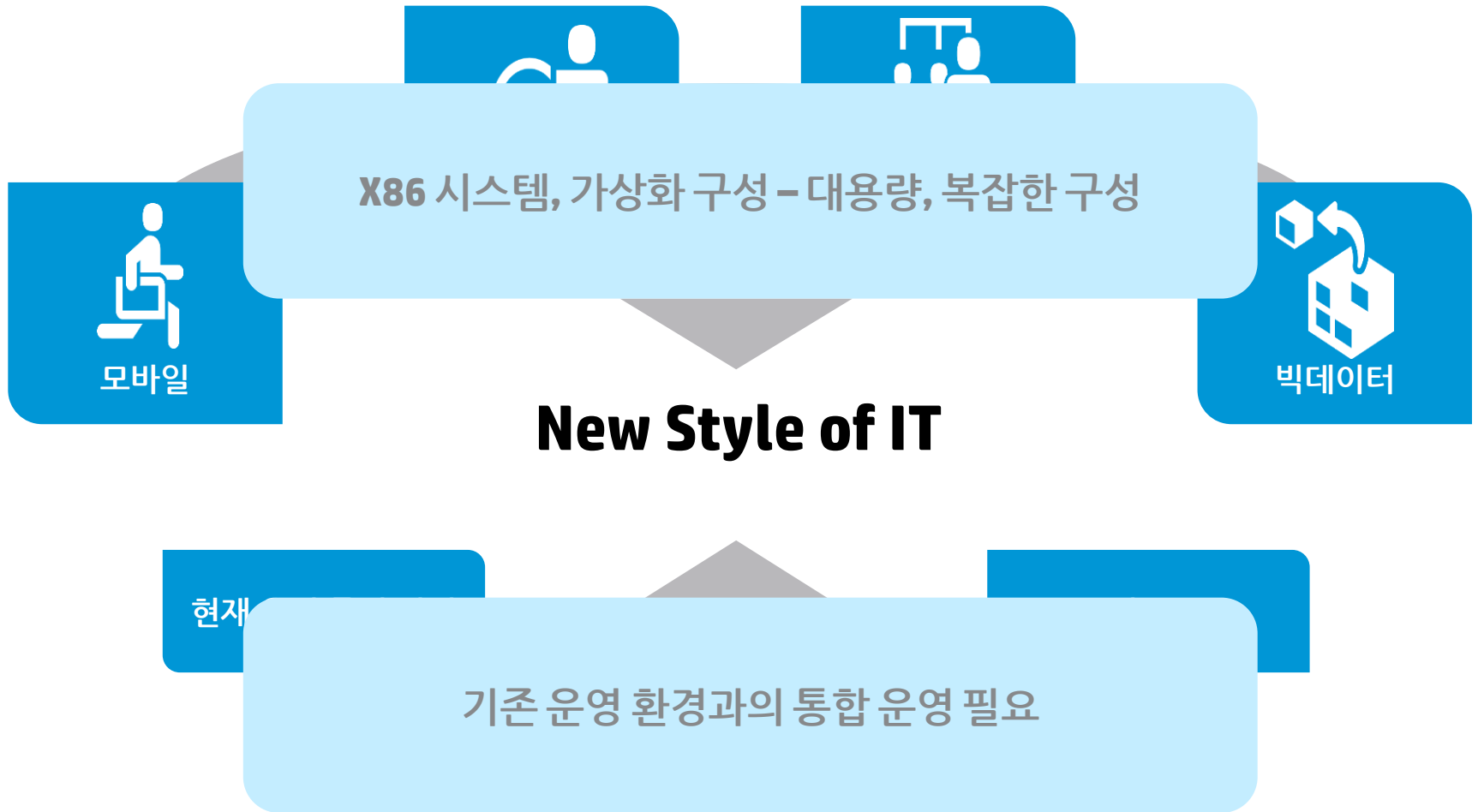
HP Korea

# 목차

- 새로운 스타일의 IT환경의 도래
- IT 지원 요구 사항의 진화
- IT가 직면하고 있는 과제
- IT 인프라 복잡성
- 복잡한 IT를 운영하기 위한 고객 요구
- 복잡한 IT를 지원하기 위한 HP 서비스 포트 폴리오
- Proactive Care
- Best Practice
- HP 서비스 상품 요약 및 가격 비교

# 새로운 스타일의 IT환경의 도래

새로운 IT Trend를 적용한 제품들이 도입되고 있지만 현재 운영중인 환경과 조화를 이루어 지원할 IT 서비스가 필요합니다.



# IT 지원 요구 사항은 진화하고 있습니다.

## 기술 요소



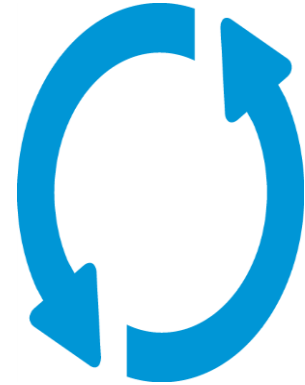
- 기술 상호 운용성
- 다양해진 장애 포인트
- 사전 모니터링 및 성능 최적화
- 최신 인프라 환경 운영

## 인력



- 최신 기술 습득
- 관련 기술 자격

## 프로세스



- 맞춤 및 유연한 지원
- IT 라이프 사이클 관리
- 멀티벤더 환경
- 파트너 및 서비스 제공자와의 협력

# IT가 직면하고 있는 과제도 함께 진화하고 있습니다.

## 전통적인 IT의 과제



- 독점 기술 (Mainframe, UNIX 등)
- 전용의 물리적 인프라
- 인프라 가용성 유지

진화 .....

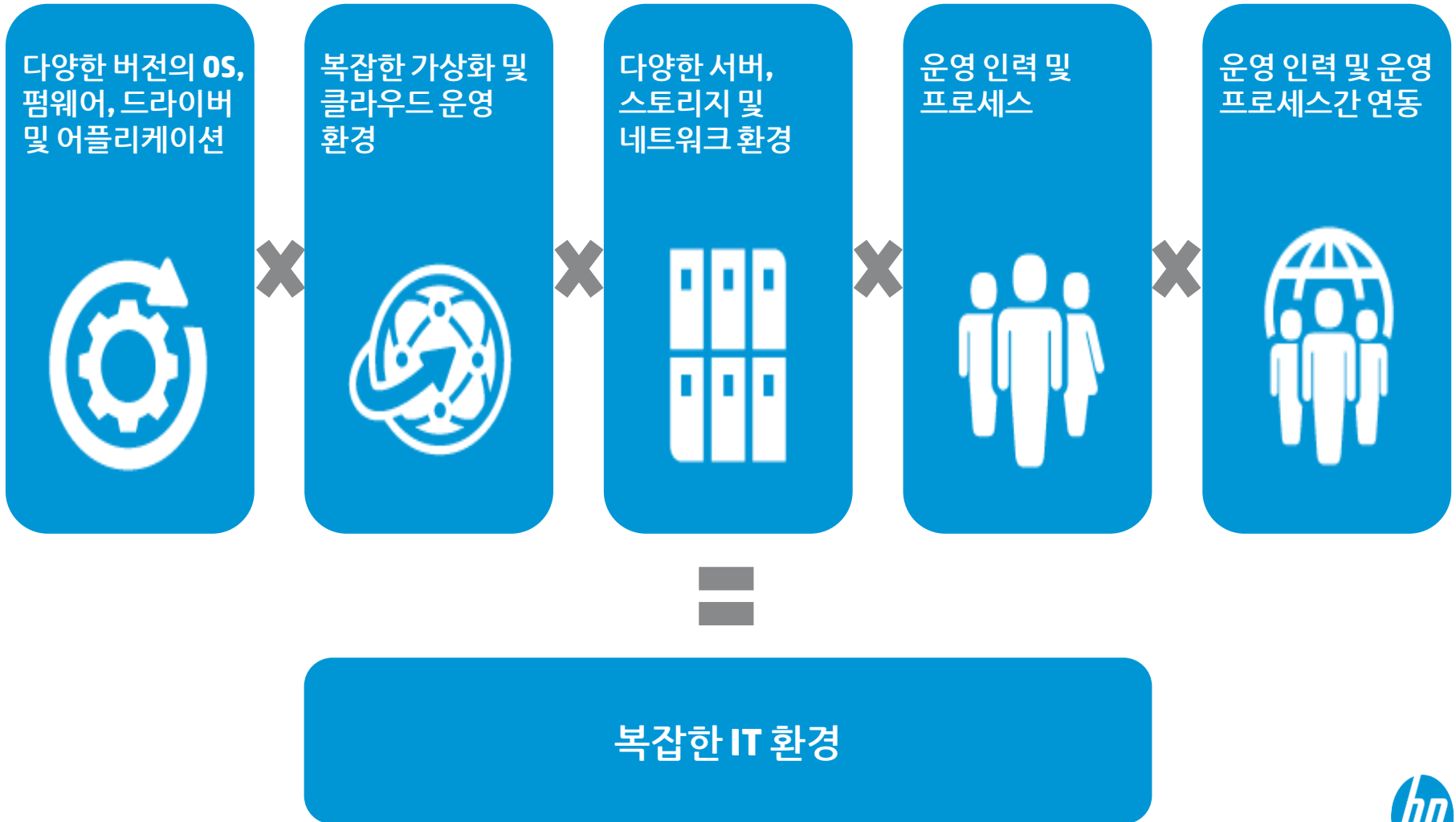
## 새로운 IT의 과제



- 오픈 소스 (x86, Linux 등)
- 가상화, 클라우드
- 증가된 민첩성
- IT as a Service
- 서비스 안정성 유지

# 새로운 IT환경은 점점 복잡해 지고 있습니다.

IT 인프라 복잡성으로 인한 끊임 없는 이슈 발생



# 복잡한 IT를 운영하기 위하여 고객들은 HP에게 이야기 합니다.

문제 해결도 중요하지만 문제가 발생하기 전에 예방이 더욱 중요합니다.

우리 회사의 IT환경과 비즈니스를 잘 알고 있는 인력에 의한 지원이 필요합니다.

일단 문제가 발생하면 전문가의 지원에 의한 빠른 복구가 필요합니다.

우리 IT 시스템은 비즈니스를 운영하는데 크리티컬하므로 정기적인 진단을 통하여 안정성을 유지해야 합니다.

복잡한 환경을 관리 할 수있는 자동화 관리 도구가 필요합니다.

하지만 비용 효율적인 서비스를 제공받고 싶습니다.

# 고객 요구 사항에 맞춘 HP 서비스 포트폴리오

HP의 고객지원 서비스는 장애를 사전에 예방하는 서비스, 장애 후 신속히 대응하는 서비스와 고객의 다양한 요구 사항을 지원하는 이벤트 서비스로 구성되며 이러한 서비스들을 서비스 레벨별로 패키지화하여 고객의 상황에 맞는 서비스를 제공합니다.

## 유지보수 서비스 (Carepack Services)

### 개별 시스템 및 솔루션 단위 지원 (Converged Infrastructure)

#### Foundation Care

원격 장애 감지  
신속한 장애 해결

#### Proactive Care

장애 예방  
상위레벨 기술 지원  
(L1.5/L2레벨)

#### Proactive Care Advanced

전담 ASM 지정  
Proactive Credit 제공

### Datacenter 단위 지원

#### Datacenter Care

고객 맞춤형 서비스  
Datacenter 단위 계약

## 라이프 사이클 이벤트 서비스 (Lifecycle Event Services)

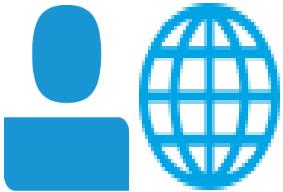
시스템 설치, 이전, 변경, 폐기  
고객의 다양한 Business Needs 지원하는 맞춤형 서비스 상품

- ASC: Advanced Solution Center – L1.5/L2 서비스 지원(서울)
- ASM: Account Support Manager – 고객 담당 서비스 매니저



# Proactive Care는 고객 IT의 Health를 책임집니다.

실시간 장애 감지 및  
장애 예방 데이터 수집



## Access to innovative automation tools

- 신속한 장애 진단을 위한  
Phone home 기능
- 장애 예방을 위한 데이터 분석

장애 예방 서비스



## Proactive advisory support features

- 상위 레벨의 기술 서비스 (L1.5  
및 L2 레벨 지원)
- 시스템 상태 분석을 통한  
잠재적인 문제 예방

신속한 문제 해결

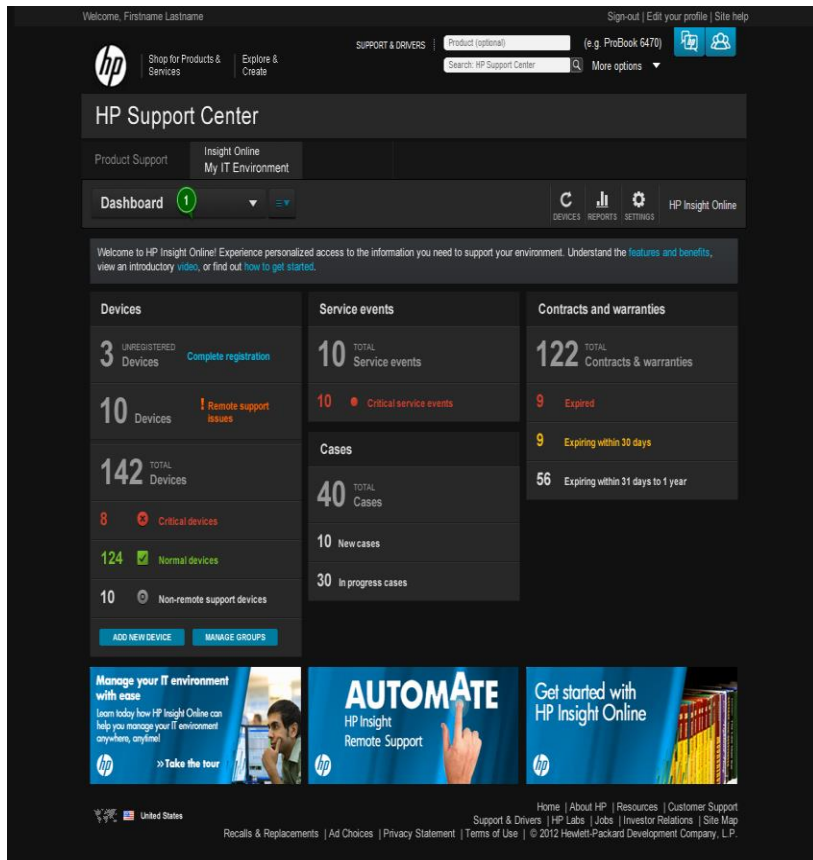


## Rapid recovery if there is a problem

- 장애 발생 시 신속한 대응
- 해당 분야 기술 전문가에 의한  
엔드-투-엔드 지원

# HP에 연결하시고 업무에 집중하세요.

## IRS를 이용한 실시간 장애 감지 및 장애 예방 데이터 수집



### 장애 예방



- 시스템 스캔 보고서
- 헬스체크 보고서
- 전문가의 리뷰와 권고

최대 66% 감소된 다운 타임

### 더욱 신속한 장애 복구



- 24x7 모니터링
- 장비상태 전송
- 교체부품 자동분출

100%에 가까운 진단 정확성

### 최신 정보 유지






- 개인별 상황판 제공
- Global knowledge DB
- Community of Experts

통합 데쉬 보드 제공






# 장애 사전 예방 서비스를 통하여 장애를 예방하세요.

## Proactive advisory support를 통한 장애 예방

<p><b>Proactive Scan</b> 시스템 오류 검색 보고서</p> 	<p><b>Firmware Release &amp; Software Patch Report</b> 펌웨어 및 소프트웨어 버전 분석 보고서</p> 	<p><b>Incident Report</b> 케이스 기록 보고서</p> 
<p>Rule based 진단 서비스를 제공하여 구성, 성능, 보안상 잠재적인 문제 여부 확인 / 연2회</p>	<p>펌웨어 및 패치 분석보고서를 제공하고 권장 버전을 권고 / 연2회</p>	<p>케이스기록 보고서를 제공하여 장애 트렌드를 점검 / 연4회</p>
<p><b>Account Support Manager (Proactive Care Advanced)</b> 또는 <b>Technical Account Manager (Proactive Care)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 보고서 검토, 데이터 분석 및 권고 사항 제공</li></ul>		

# 문제 발생 시 보다 빠르게 해결해 드립니다.

## 신속한 문제 해결

<p><b>Connected customer experience</b> 실시간 장애 감지</p> 	<p><b>Enhanced call Experience</b> 통합 지원 센터의 수준 높은 지원</p> 	<p><b>Problem Response</b> 다양한 선택 사항 제공</p> 
<p>장애 발생 시 빠른 감지 및 즉각적인 진단을 통한 문제 지속 시간 최소화</p>	<p>L1센터가 아닌 통합 지원 센터(ASC: L1.5/L2)의 지원을 통한 빠른 문제 해결</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 빠른 에스칼레이션 프로세스</li><li>- 3<sup>rd</sup> party SW 벤더와의 협업 지원 (Collaborative ISV call management)</li></ul>	<p>고객의 필요에 따른 다양한 선택 사항 제공:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- NBD, 24 x 7 x 4 , or 6hr Call To Repair Hardware Support</li><li>- Defective Media Retention or CDMR</li></ul>

### ASC의 Technical Solution Specialists에 의한 지원

- End to end 지원 책임

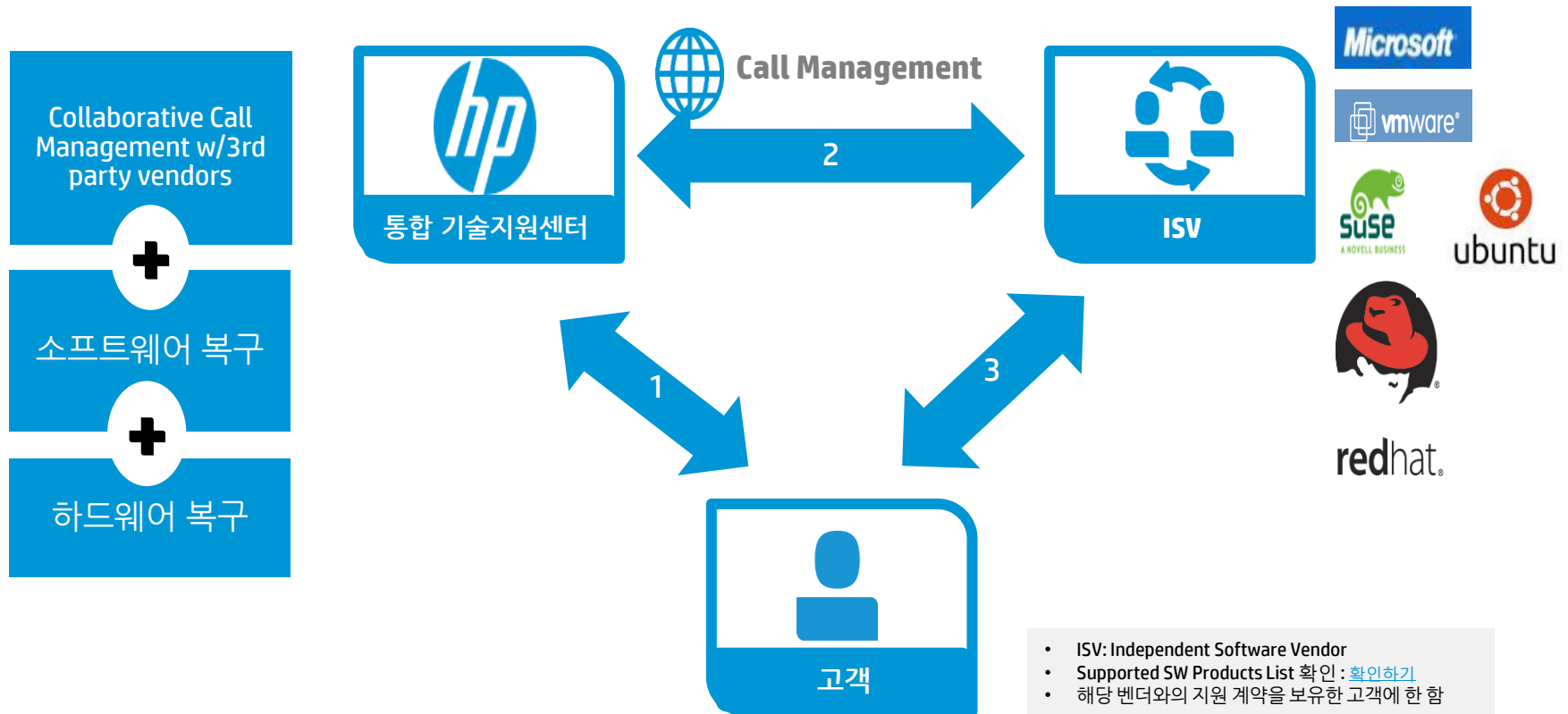
### Customer Engineers의 방문 지원

- 방문 지원이 필요한 경우 해당 제품에 대한 전문 지식이 있는 CE가 투입되어 문제 해결

# 하드웨어 및 소프트웨어에 대한 통합 지원

## Collaborative Support: Hardware and Software Support with a single call to HP

HP는 가상화 및 오픈소스 소프트웨어 글로벌 제조 업체와의 글로벌 협력 체계를 구축하고 있으며 이를 통해 비용 효율적 기술 지원을 제공합니다. 하드웨어 및 소프트웨어에 대한 단일화된 기술 지원을 통한 복합적인 문제의 신속/정확한 문제 해결이 가능합니다.



# Best Practice

고객사에서 발생했던 문제에 대하여 **Proactive Care** 계약이 되어 있었기 때문에 통합 기술 지원 센터의 지원 인력, **Linux** 및 **MS Windows** 지원 엔지니어가 투입되어 신속한 문제 해결이 되었던 사례

# 금융 고객 S사

## 이슈 사항: MSCS 환경에서 MSMQ 및 CSV 관련 오류 지속 발생

### 제품 및 고객 환경:

- 하드웨어: Blade BLC7000, BL685C G7, P2000 스토리지, Blade 6120 Switch
- 소프트웨어: Microsoft Windows 2012 Hyper-V, MS cluster
- 서비스: Proactive Care with Collaboration Support (OS 지원은 MS와 별도 계약)

### 조치 진행 및 결과:

- 1차 로그분석에서 하드웨어 관련 오류가 아닌 Windows OS 관련 이슈로 확인
- Collaboration Case 오픈, MS 에서 추가 분석 및 답변 제공
- 몇달 동안 지속되었던 문제가 단 4시간만에 해결
- Collaboration 서비스를 통한 벤더간 협업체제로 신속한 답변 제공 및 고객응대 개선
- HP 및 MS의 최상위 엔지니어에 의한 이슈 확인으로 신뢰성 높은 답변 제공

### 추가 지원 내역:

해당 내용에 대한 설명을 위한 고객사 방문 요청이 있었으며 통합 지원 센터 L2 엔지니어가 고객 방문하여 지원

# 제조 고객 H사

이슈 사항: DB시스템에서 SAN 구성 변경 또는 FC 케이블 제거 시 시스템 Panic 및 리부팅 발생

## 제품 및 고객 환경:

- 하드웨어: DL980/DL580, EMC
- 소프트웨어: SUSE Linux 11.x (HP OEM)
- 서비스: Proactive Care, OS Technical Support

## 조치 진행 및 결과:

- 이슈 발생 후 Dump 생성과정에서 hang 발생으로 dump 미생성
- HP Linux 전담 엔지니어 투입 및 동일 테스트 환경 구축 후 장애 재현을 통해 EMC power-path 이슈임으로 확인
- EMC 에서 긴급 hotfix 제공 및 이슈 조치 완료됨으로 확인
- 하드웨어 및 OS에 대한 통합 지원을 통한 신속한 문제 해결 가능
- Proactive Care 서비스 지원을 위한 Linux 전담 엔지니어 지원으로 Dump 정밀 분석 가능

## 추가 지원 내역:

서버 HW 에서 OS 까지 One vendor 기술역량을 보여주었으며, 안정적인 OS 운영을 위해 고객이 kernel upgrade 진행 전 HP기술 검토를 받도록 권고



# 제조 고객 L사

## 이슈 사항: SAP HANA Appliance 에서 발생하는 이벤트 및 서비스 장애

### 제품 및 고객 환경:

- 하드웨어: SAP HANA Appliance (Scale Out / Scale Up)
- 소프트웨어: SUSE Linux 11.x (HP OEM)
- 서비스: Proactive Care, OS Technical Support






### 조치 진행 및 결과:

- ISS MC 팀(L1.5 & L2 /서울) 에서 직접 지원으로 신속처리
- Linux 엔지니어(서울) 및 SAP HANA 전담 L2엔지니어 지원
- 하드웨어, OS 및 SAP HANA어플리케이션에 대한 통합 지원 제공을 통한 복잡한 문제 해결 가능
- Appliance 장비에 특화된 Firmware 및 Driver 제공
- 장애 지원을 위한 HP Engineer 방문 지원

서버 HW에서 OS까지의 통합 지원을 통한 빠른 장애 처리 가능

SAP Application에 대한 복잡한 장애에 대하여 SAP CoE와 SAP사간의 협력 지원을 통한 신속한 문제 해결

# HP 서비스 상품 요약 및 비교

Feature	Foundation Care 	Proactive Care 	Proactive Care Advanced 	Datacenter Care 
<b>장애 지원 서비스</b>				
장애 접수 및 원격 장애 지원	기술지원센터(L1:대련)	통합 기술 지원 센터 (L1.5/L2- 서울)	통합 기술 지원 센터 (L1.5/L2- 서울)	통합 기술 지원 센터 (L1.5/L2- 서울)
사후 장애 리뷰*	No	No	Yes	Yes
OEM SW L1 지원 (Collaborative Support)	Yes	Yes	Yes	Optional
HW 지원 레벨 (담당 or pooled CE)	CTR/24x7/NBD 중 선택	CTR/24x7/NBD 중 선택	CTR(전담 CE 지정)/24x7/NBD 중 선택	CTR(assigned)/24x7/NBD
<b>장애 예방 서비스</b>				
사전 예방 지원 인력	No	Pooled TAM – 원격 지원	전담 ASM – 방문 지원	전담 ASM 및 TAM 지정
원격 지원 솔루션 (IRS)	권고	필수/미설치 시	필수/미설치 시	권고
장애 및 콜 리포트	No	년 4회	년 4회	년 4회 또는 선택 가능
펌웨어, 소프트웨어 패치 분석 및 권고	No	년 2회(IRS설치 시)	년 2회(IRS설치 시)	선택 사항
프로액티브 스캔	No	년 2회(IRS설치 시)	년 2회(IRS설치 시)	선택 사항
펌웨어 Guide 서비스 	No	장비 설치 시점 제공	장비 설치 시점 제공	선택 사항
원격 점검 서비스 (PAMS)	No	IRS 미설치 시 제공	IRS 미설치 시 제공	선택 사항
지원계획수립및 검토회의	No	No	년 2회	년 4회 또는 선택 가능
기술 및 운영 조언	No	No	장비당 10 Credits 제공	Optional
추가 운영 및 기술 진단 서비스	No	No	선택 사항(추가 Credit 구매)	Optional
제품 구성 및 가격 구조	장비당 케어팩 구매 (3-4년 케어팩)	장비당 케어팩 구매 (3-4년 케어팩)	장비당 케어팩 구매 (3-4-5년 케어팩)	맞춤형서비스 케어팩에추가구성

가격

1

1.3

\*사후 장애 리뷰(Post Incident Review) : 장애 발생 시 장애 처리 후 고객에게 장애 처리 결과에 대한 리뷰  
 \*TAM: Technical Account Manager/ASM: Account Support Manager/CE: Customer Engineer

\*통합 기술 지원 센터: ASC(Advanced Solution Center), L1.5/L2 지원  
 \*CTR: Customer To Repair/ NBD: Next Business Day Support



# 감사합니다.

