

プレスリリース: 2012年04月16日
トピック: 新製品情報

クラウド時代のサーバー運用に変革をもたらす「Always On Support Services from HP」

- テクノロジー、インフラと融合して新しい顧客体験を提供する 新サービス体系と新サービスパートナープログラムの発表 -

2012年4月16日

日本ヒューレット・パッカード株式会社

日本ヒューレット・パッカード株式会社(略称:日本HP、本社:東京都江東区、代表取締役 社長執行役員:小出 伸一)は本日、マルチベンダー化および仮想化で複雑になったシステム基盤向けのサービス戦略「Always On Support Services from HP」の核となる新サービス体系「Always On Support Services」と、新サービスパートナープログラム「HP ServiceONEプログラム」を発表します。

新サービス体系「Always On Support Services」は、HP Converged Infrastructureに組み込まれたテクノロジーおよびクラウド上のサポートインフラと融合して、サーバー運用の変革を実現します。初回コールでの問題解決率を95%に、そして計画外のシステム停止の解決時間を66%短縮します(*)。

また、日本HPのx86サーバー市場において高い割合を占める、パートナー様経由で購入されているお客様にも新戦略の価値を享受いただくために、その中心的役割を担っていただくパートナー様を支援する新サービスパートナープログラム「HP ServiceONE」を4月1日より提供開始しました。パートナー様と日本HPとの強化された協業体制により、サポートサービス向上への取り組みを推進します。

現在、企業のITシステムは仮想化ならびにクラウドの導入拡大に伴い、システム基盤全体が複数ベンダーの複数テクノロジーから構成され、またそれらの間に高い相互依存性があるため、運用における新たなレベルの複雑性がもたらされています。そして、万が一の障害発生時には、x86システムにおいて多く採用されている従来型のサポートでは、障害切り分けに多くの時間と労力を費やしてしまうのが実状です。

こうした背景の中、先月、日本HPではテクノロジーとインフラ、サポートサービスを一体化し、サーバー運用のライフサイクルを革新する「自働サーバー」「HP ProLiant Gen8」を発表しました。本製品は、テクノロジーサポート部門がハードウェアの開発段階から仕様設計に参画し、サポートタビリティ向上のための設計思想がハードウェアに組み込まれています。そして今回、この取り組みを一層深化させるものとして、新サービス体系「Always On Support Services」の提供を開始します。

新サービス体系「Always On Support Services」は、「HPファウンデーションケア」「HPプロアクティブケア」「HPデータセンターケア」「HPライフサイクルイベントサービス」の4つのサービス群から構成されます。「HPファウンデーションケア」は、障害対応中心のサポート製品群で、既存のサポート製品に加え、複数の供給元から提供されるソフトウェアポートが混在する環境において、障害切り分け時のお客様の負担を低減する「HPコラボサポート」を新たに提供します。「HPプロアクティブケア」は、仮想化により複雑になったシステムの障害切り分け支援体制を更に強化し、潜在的な問題を回避し、障害の発生を低減するための支援を加えた新たなサポート製品です。また、「HPデータセンターケア」では、データセンター特有のビジネスニーズに合わせてサポートをカスタマイズして提供します。さらに、「HPライフサイクルイベントサービス」は、IT戦略立案から導入、運用までITライフサイクル全般で必要な時に、必要な場面で、エキスパートからの支援を提供するサービス製品群です。

新サービス体系の核となる「HPプロアクティブケア」では専用窓口として、仮想化されたシステム環境に共通する課題に対応するエキスパートチームからなる「アドバンスドソリューションセンター」を5月1日に開設し、お客様の問い合わせに一元的に対応していきます。

また、新戦略の提供開始にともない、4月1日よりパートナー様経由でのサービス販売を支援する新サービスパートナープログラム「HP ServiceONEプログラム」を開始しました。本プログラムでは、「リセール」と「リセール&デリバリー」両面の事業モデルを包含したトータルサービスビジネスの枠組みを提供し、パートナー様の業態に合わせて活用することができます。これにより、パートナー様は、日本HPとのリレーション強化、ITライフサイクル全般での販売機会の拡大、万全のサポート体制による市場優位性などのメリットを得ることができ、お客様満足度の向上を実現します。

<今回発表の新サービス>

HP ProLiant サーバー DL360p Gen8用サービス製品の価格例

サービス名		価格
HPコラボサポート 4時間対応	24x7 3年	132,300円 (税抜126,000円)

HPコラボサポート HD返却不要 4時間対応	24x7 3年	142,800円 (税抜136,000円)
HPプロアクティブケア 4時間対応	24x7 3年	220,080円 (税抜209,600円)
HPプロアクティブケア HD返却不要 4時間対応	24x7 3年	230,580円 (税抜219,600円)

<「Always On Support Services」の概要>

新サービス体系「Always On Support Services」は、「HPファウンデーションケア」「HPプロアクティブケア」「HPデータセンターケア」「HPライフサイクルイベントサービス」の4つのサービス群から構成されます。各サービス群で提供されるサービス内容は以下の通り。

●HPファウンデーションケア

- ・障害対応中心の基本的なサポート製品群
- ・既存のサポート製品「HPハードウェアオンサイトサポート」「HPソフトウェアサポート」「HPサポートプラス」「HPサポートプラス24」に加え、新たに「HPコラボサポート」を販売開始。
- ・新サービス「HPコラボサポート」とは：
HP ProLiant上でHP以外の供給元から購入したソフトウェアサポートを使用しているお客様向けのソフトウェア問題解決支援付きハードウェアサポート

●HPプロアクティブケア

- ・仮想化により複雑になったシステムの障害切り分け支援体制を更に強化し、潜在的な問題を回避し、障害の発生を低減するための支援を加えた新たなサポート製品
- ・障害対応(リアクティブサポート)に加え、潜在的な問題の回避のためのサポート(プロアクティブサポート)を統合して提供
- ・提供されるプロアクティブサポート
アドバンスドソリューションセンターのテクニカルアカウントマネージャーチームが、「ファームウェアとソフトウェアのリビジョン分析と推奨(年2回)」「プロアクティブスキャン(年2回)」「インシデントレポート(年4回)」を提供。これにより、潜在的な問題を回避し、システムをより良く管理するための現状の分析と推奨事項をエキスパートから得ることができます。
- ・提供されるリアクティブサポート
アドバンスドソリューションセンターのテクニカルソリューションスペシャリストが、ハードウェアならびにソフトウェアの障害切り分け支援を提供。広範囲な知識を持つエキスパートが対応することにより、お客様の障害切り分け時の負担を軽減し、問題解決の調整や管理に費やす時間を短縮、より短い時間で解決が可能になります。

●HPデータセンターケア

データセンターを中心にお客様特有のビジネスニーズに合わせてサポートをカスタマイズして提供

●HPライフサイクルイベントサービス

IT設計立案から導入、運用までITライフサイクル全般に必要な時に、必要な場面で、エキスパートからの支援を提供するサービス製品群

<「HP ServiceONEプログラム」の概要>

「HP ServiceONEプログラム」は、ITライフサイクル全体をカバーするHPサポートサービスにより、パートナー様のビジネス成長の支援を目的とした新たなサービスパートナープログラムです。「HP ServiceONE」は、ワールドワイドHPで展開しているプログラムで、米国および一部の欧州とアジア太平洋地域では2011年11月1日より提供が開始され、日本においては本年4月1日より提供開始しました。「リセール」と「リセール&デリバリー」両面の事業モデルを包含したプログラムであり、パートナー様の業態に合わせて活用できます。本プログラムによるパートナー様のメリットは以下の通り。

●HPとの強力なパートナーシップ

- ・サポートサービス市場を牽引するパートナー様との協業体制をHPは強化
- ・シンプルで一元化された協業プログラムによるHPとの緊密な協調営業活動

●ITライフサイクル全体を網羅した販売機会の拡大

- ・お客様のITライフサイクル全シーンにおいてHPサポートサービスを販売可能
- ・リセール、デリバリー両面においてパートナー様の業態に合わせて活用可能

●市場優位性

- ・パートナー様向け専用サポート窓口を日本HPが提供
- ・HPが提供するトレーニングによる、セールス、技術両面でのスキル向上
- ・HPの新たな認定資格による差別化

●お客様満足度向上

- ・強化されたHPのパートナー様向けサポートインフラによる利便性、管理性向上
- ・サポートインフラを活用したタイムリーなビジネス展開による収益性向上
- ・お客様におけるパートナー様の価値向上

■「Always On Support Services」に関連するサポート製品情報は以下のURLを参照してください。

<http://www.hp.com/jp/CLB> (HPコラボサポート)

<http://www.hp.com/jp/proactive-care> (HPプロアクティブケア)

■日本HPプレスルーム

<http://www.hp.com/jp/pressroom/>

※HP社内テストにて、HP ProLiant Gen8サーバーの障害をHP Insight Remote SupportおよびHP Insight Onlineを活用して障害解決を実施した場合のデータ

#

文中の社名、商品名は、各社の商標または登録商標です。

■お客様からのお問い合わせ先:

カスタマー・インフォメーションセンター TEL: 03-6416-6660

ホームページ: <http://www.hp.com/jp/>

PDFファイルをご覧いただくには、Adobe® Reader® が必要です。
[アドビシステムズ社のウェブサイト](#)より、ダウンロード(無料)の上 ご覧ください。
