



Toute l'expertise d'HP pour compléter vos équipes d'exploitation

Assistance Personnalisée sur Site

De plus en plus, on demande au service informatique d'améliorer la qualité de service. Cela vous impose de disposer de compétences pointues, de les former sur les nouvelles technologies, pour exploiter et faire évoluer votre système d'information. Dans des situations où il est très difficile d'ouvrir un poste, l'appel à des compétences externes permet de satisfaire les exigences de la production informatique, et éviter les contraintes et les coûts occasionnés par une embauche.

L'Assistance Personnalisée sur Site (APS) est une solution **combinant un service personnalisé de gestion de votre environnement informatique avec une assistance technique sur site de pointe.**

Concrètement, l'APS vous permet de vous concentrer sur votre métier principal, en déléguant à HP tout ou partie de l'administration, supervision et/ou de l'exploitation de votre environnement informatique.

Les caractéristiques du service proposé

Avec le service APS d'HP, vous disposez :

- **D'un responsable de mission HP** qui encadre les ressources mises à votre disposition
- **De ressources dont les compétences ont été sélectionnées et validées par HP**
- **D'un suivi mensuel** qui permet d'évaluer les prestations effectuées, et de planifier leur adaptation en fonction de l'évolution de votre plan de charge
- De ressources qui peuvent faire appel à tout moment à HP pour trouver **la compétence pointue** nécessaire pour résoudre un problème ponctuel

- **D'un accès aux plates-formes informatiques d'HP** pour pouvoir procéder à des tests simples sans perturber votre production informatique.

Le Responsable de Mission HP

C'est votre interlocuteur unique vis à vis d'HP et des ressources qui sont mises à votre disposition. En étroite collaboration avec vos équipes informatiques, il identifie, met en place, et coordonne les ressources d'ingénierie, d'administration ou d'exploitation mises à votre disposition. Il assure la gestion du projet, de la mission que vous lui confiez. Il est votre conseiller concernant l'établissement d'indicateurs pertinents pour assurer un suivi rigoureux de la mission, dont il est responsable. Il vous représente au sein d'HP et vous permet d'accéder aux personnes et aux informations nécessaires.



Les ressources sélectionnées pour vous **Accès aux compétences HP**

Le Responsable de Mission détermine les compétences – quantité, domaine d'expertise, profil – nécessaires à l'accomplissement de la mission.

Vous restez totalement maître du choix des outils que vous souhaitez utiliser par exemple pour la surveillance, l'administration, ou la sauvegarde de vos données. Selon le profil recherché (type de plate-forme, applications ERP ou middleware, etc...) les ressources peuvent être des employés de HP ou de partenaires sélectionnés, avec qui nous travaillons depuis de nombreuses années. Ces partenaires disposent de certifications techniques qui garantissent leurs compétences, et d'une connaissance d'HP pour leur faciliter l'accès aux ressources HP le cas échéant.

Dans tous les cas, le Responsable de Mission, employé HP, est garant de votre satisfaction sur les services délivrés.

Suivi qualité

L'ensemble des critères de mesure est fixé au préalable entre vos équipes et le Responsable de Mission HP, qui consigne et tient à jour un Dossier de Suivi Qualité.

Le Dossier de Suivi Qualité vous permet d'assurer un suivi rigoureux des prestations délivrées. Il sert de base au Responsable de Mission pour établir des préconisations quant aux actions à mener sur l'environnement dont il prend la responsabilité. Il permet d'ajuster les ressources pour anticiper les évolutions de vos besoins et garantir la qualité de service.

Pour tous les problèmes matériels ou logiciels rencontrés dans le cadre de la mission, les équipes en place ont un accès privilégié au Centre de Support Technique.

Leur connaissance de votre environnement permet d'accroître l'efficacité des prestations délivrées au titre des contrats de support que vous aurez acquis auprès d'HP ou d'autres fournisseurs. Grâce à l'identification des domaines d'expertise requis, vous pourrez également profiter des compétences ponctuelles d'experts techniques ou de consultants HP.

De l'administration au support, il n'y a aucune rupture dans la chaîne de traitement des incidents.

Une relation établie sur la durée

Du fait de l'engagement de ressources HP dans l'établissement de la mission APS, ce service prend tout son intérêt sur des missions de plusieurs mois. C'est sur la durée que vous pourrez tirer tout le bénéfice du Suivi Qualité et des facilités qu'HP vous offre en terme de compétence et d'expertise.

Notre engagement à vos côtés pour la réussite de la mission d'Assistance Personnalisée sur Site est la clé de la qualité de service que vous pourrez proposer à vos utilisateurs et vos Clients.

HP Services propose un portefeuille complet de services pour vous aider à satisfaire vos exigences.

Pour en savoir plus, allez sur : www.hp.com/fr/services

ou contactez-nous au **0 825 819 457** (prix d'un appel local)

ou trade.services@hp.com