

Esperienza di servizio Standard GreenLake Flex Solutions

Il servizio di gestione delle relazioni è una componente fondamentale dell'[esperienza GreenLake Flex Solutions](#) che include risorse assegnate che comprendono gli obiettivi di business e IT del cliente e lavorano affinché le sue esigenze vengano soddisfatte.

1. Funzionalità dell'esperienza di servizio Standard

1.1 Team Customer Success assegnato

Il tuo team HPE Customer Success assegnato lavora per comprendere a fondo la strategia aziendale e i risultati che si vogliono raggiungere con la soluzione HPE. In qualità di consulente e sostenitore di fiducia, coordiniamo ogni aspetto della tua esperienza di servizio, collaborando con te per accelerare i progressi e garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

1.2 Pianificazione congiunta del successo

Collaboriamo con i tuoi principali stakeholder per sviluppare un Customer Success Plan (CSP) personalizzato che definisca obiettivi chiari, metriche di successo misurabili e traguardi critici allineati ai tuoi obiettivi aziendali. Questo piano dinamico viene rivisto e aggiornato regolarmente per adattarsi alle tue esigenze in continua evoluzione e monitorarne i progressi.

1.3 Inizio del contratto

Il tuo percorso inizia con una sessione completa di avvio del contratto, in cui ti presentiamo il tuo team HPE Customer Success e dedichiamo del tempo a esaminare i servizi acquistati, la copertura, i ruoli, le responsabilità, i punti di contatto ricorrenti e le procedure di escalation. Insieme, stabiliamo un quadro di partnership chiaro, progettato per supportare i tuoi obiettivi e massimizzare il valore della tua soluzione.

1.4 Configurazione e abilitazione della soluzione

Il team HPE Customer Success organizza l'onboarding, guidandoti attraverso l'installazione della soluzione, la configurazione della misurazione e l'attivazione delle funzionalità.

1.5 Sfrutta il potenziale di GreenLake

GreenLake è il cloud che offre un'esperienza di piattaforma unificata. Nell'ambito dell'abilitazione della soluzione, il team HPE Customer Success ti guiderà attraverso la piattaforma, fornendoti risorse e supporto continuo per favorire l'adozione completa e massimizzare il valore delle sue funzionalità principali. Ciò include l'abilitazione di funzionalità avanzate quali approfondimenti sulla sostenibilità, analisi dei consumi ed estensione all'osservabilità ibrida.

1.6 Osservare, analizzare, rimediare e agire con l'osservabilità ibrida

Gestisci le operazioni di cloud ibrido con visibilità unificata, informazioni basate sull'IA e automazione intelligente, in ambienti multi-fornitore e multi-cloud.

1.7 Business Review

A intervalli regolari, il tuo team Customer Success ospiterà sessioni di Business Review per valutare i progressi verso il tuo piano di Customer Success, riconoscere i principali risultati, identificare e affrontare i rischi per i tuoi obiettivi e allinearti sulle priorità future.

1.8 Approfondimenti operativi

Il team HPE Customer Success condurrà revisioni periodiche di approfondimenti operativi per valutare le prestazioni del servizio, evidenziare tendenze e raccomandazioni, discutere i cambiamenti nel tuo ambiente IT e, se necessario, fornire best practice o consigli operativi. Queste sessioni promuovono una comunicazione aperta, allineano i nostri servizi ai tuoi obiettivi aziendali in evoluzione e forniscono consigli pratici per ottimizzare le tue operazioni.

1.9 Revisione e pianificazione della capacità

La revisione e pianificazione della capacità è un servizio proattivo all'interno della soluzione, progettato per ottimizzare regolarmente le risorse IT e fornire l'agilità necessaria per adattarsi alle mutevoli esigenze aziendali. Questo servizio include valutazioni di routine dei modelli di utilizzo e proiezioni di crescita futura della tua soluzione. Analizzando i dati storici sui consumi, monitorando le tendenze e collaborando con il tuo team IT, anticipiamo la domanda futura per ridurre al minimo le carenze di risorse o l'overprovisioning. Vengono fornite raccomandazioni pratiche per ottimizzare la capacità e mantenere i livelli di servizio.

1.10 Gestione inventario

Durante la configurazione e l'abilitazione della soluzione, il team HPE Customer Success creerà un inventario che documenta tutti i prodotti coperti dal Contratto. Durante tutto il periodo di copertura del servizio, l'inventario verrà mantenuto attivo per riflettere eventuali modifiche, garantendo precisione e visibilità costanti.

1.11 Assistenza operativa

Se necessario, il team HPE Customer Success fornirà brevi indicazioni operative per supportare la delivery di routine dei Servizi per la tua soluzione. Per le richieste che richiedono un'assistenza più ampia rispetto al supporto standard, è possibile utilizzare i crediti di servizio per ottenere un ulteriore coinvolgimento di esperti.

1.12 HPE Support Center

L'HPE Support Center offre accesso online 24 ore su 24, 7 giorni su 7 al supporto tecnico, agli aggiornamenti software, alla documentazione dei prodotti e a una libreria completa di conoscenze, strumenti e servizi. Questa piattaforma self-service fornisce risorse di auto-soluzione, assistenza personalizzata, supporto e forum online, nonché accesso a contenuti IT multi-fornitore e multi-piattaforma, il tutto in un'unica comoda posizione.

1.13 Education Services e assistenza alla pianificazione

HPE Education Services offre programmi completi di formazione e certificazione. Su richiesta, il team HPE Customer Success può aiutarti a condurre una revisione di alto livello delle esigenze di formazione e sviluppo del tuo team.

1.14 Funzionalità facoltative e configurabili

1.14.1 Analisi e gestione del software e dei firmware del server

HPE rilascia regolarmente aggiornamenti firmware del server per risolvere potenziali problemi, migliorare le funzionalità e aumentare le prestazioni. Per garantire un'esperienza senza intoppi, il team HPE Customer Success esaminerà e discuterà in modo proattivo gli aggiornamenti consigliati secondo la cadenza definita, quindi coordinerà la pianificazione e l'implementazione per ridurre al minimo le interruzioni operative. Per i firmware classificati da HPE come non installabili dal cliente, HPE eseguirà l'installazione, durante l'orario lavorativo standard o non standard, su richiesta del cliente. Per il firmware installabile dal cliente, è disponibile assistenza telefonica da parte di HPE durante la finestra di copertura del servizio.

Nota: L'analisi e la gestione del software e dei firmware del server potrebbero non essere disponibili per determinate soluzioni.

1.14.2 Analisi e gestione trimestrali del software e del firmware SAN/storage

HPE esaminerà il tuo ambiente per individuare potenziali aggiornamenti software e firmware correlati a storage e SAN. Il team Customer Success ti consiglierà gli aggiornamenti applicabili e ti fornirà supporto nella pianificazione degli aggiornamenti, se necessario. Per gli aggiornamenti software critici del firmware e dello storage integrato o residenti nei dispositivi SAN classificati da HPE come non installabili dal cliente, HPE eseguirà l'installazione durante l'orario di copertura del servizio per l'hardware idoneo. Gli aggiornamenti firmware critici sono quelli identificati da HPE per l'installazione immediata. Per il software e il firmware installabili dal cliente, HPE fornisce assistenza telefonica durante la finestra di copertura del servizio.

Nota: L'analisi e la gestione del software e dei firmware di storage/SAN potrebbero non essere disponibili per determinate soluzioni.

2. Elenco dei documenti citati in questa Descrizione del Servizio:

Nome del documento	URL
Descrizione del Servizio GreenLake Flex Solutions	https://www.hpe.com/psnow/doc/a50009576enw

Visit HPE.com

[Chatta ora](#)

© Copyright 2026 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Le informazioni contenute nel presente documento sono soggette a modifica senza preavviso. Le modifiche non avranno alcun effetto sui contratti in vigore che richiamano il presente documento e saranno pubblicate come nuova versione, insieme alla data di entrata in vigore. Le versioni precedenti del presente documento rimarranno accessibili. Le uniche garanzie per i servizi e i prodotti Hewlett Packard Enterprise sono quelle espressamente indicate nelle dichiarazioni di garanzia che accompagnano tali prodotti e servizi.

Niente di quanto dichiarato nel presente documento dovrà essere interpretato come garanzia aggiuntiva.

Hewlett Packard Enterprise declina ogni responsabilità per eventuali omissioni ed errori tecnici o editoriali contenuti nel presente documento. Riconoscimenti del marchio commerciale, se necessari. Tutti i marchi di terzi sono di proprietà dei rispettivi titolari.

a5009622ENW, V4 – a5009622ITE, V3
HEWLETT PACKARD ENTERPRISE
Hpe.com

