



HPE POINTNEXT TECH CARE

借助可推动您业务向前发展、采用 AI 技术的数字化服务体验，从您的 IT 资源中获得更大收益。



HPE InfoSight 事先会自动预测并解决 86% 的问题，您甚至不会知道曾发生过问题。¹

把握彻底颠覆传统 IT 支持的时机

没人会想将时间耗在其 IT 基础设施的管理和修复之上，他们想要的是这些基础设施能够正常运转，从而将更多时间用于创新及推动业务发展。这也正是我们要重新定义 IT 运维支持的原因。

HPE POINTNEXT TECH CARE 介绍

HPE Pointnext Tech Care 是面向慧与产品的全新服务体验，可让您快速联系特定产品专家及访问 AI 驱动型数字体验和一般技术指导，助推持续创新。我们对 IT 支持进行了彻底的重塑，从而提供更及时的答复和更高价值。HPE Pointnext Tech Care 不断寻求更好的运作方式，而不局限于修复中断，因此可帮助您专注于实现业务目标。

这项服务交付的全面支持包括：

- 一般技术指导
- 特定产品专家
- 采用 AI 技术的数字化体验

一般技术指导

为推动创新及补强技术短板，我们为您提供产品操作和管理的一般技术指导。我们让您能够自由地以自己的方式与 HPE Pointnext Services 专家交流，而不仅仅只是中断/修复，因此您可以利用最佳实践、已知问题和成熟的策略提高工作质量并推动业务发展。这项服务推出之后，HPE Pointnext Services 也将包含其中，供您了解使用情况并享受流程支持、配置支持和容量管理，在您的服务合同有效期内涵盖更多主题和工作负载。

¹ IDC 数据中心运维调查，2019 年 1 月。

1/3 的

决策者面临着支持数字化转型的挑战，因为他们的团队为支持传统 IT 而投入过多精力。²

64%

的全球组织表示其第一要务是将资金投入聘用或再培训，从而升级其 IT 员工的技能。³

“支持产品/服务目前纳入所有数据及 AI 功能，因此客户不仅能够消除停机，还能够优化系统，从而充分发挥出其技术投资的价值。”

- IDC 数据中心和支持服务部计划副总裁 Rob Brothers

特定产品专家

HPE Pointnext Tech Care 让您能够更快速访问专攻特定产品的技术资源，以期简化运营并减少计划外停机。您可以选择访问此类专业知识的方式 - 电话、在线交流、视频、优质论坛等都可供选择。将服务体验与特定产品予以匹配能够消除对多个服务选项和复杂升级的需要。我们已将所有中断/修复活动自动化和简化，以便您的 IT 团队能够将更多时间用于推动业务发展。

采用 AI 技术的数字化体验

HPE Pointnext Tech Care 利用 AI 驱动型运营框架，为您提供全新客户体验。全新 HPE 支持中心提供数字交互、多种沟通选项、按需应变的智能、增强型自助解决方案和切实可行的 AI 洞见。也就是说，您可以简化合同、保修和案例的管理等任务。这个全新客户互动平台会识别您的身份及您已安装的产品，以便您能够快速访问个性化数据。HPE InfoSight 为基于云的机器学习、模式识别、日志分析以及容量管理警告提供支持，以此来提供可主动检测问题的预测支持，进而自动提供解决方案或协助创建案例以修复问题。

以可推动业务发展的专业知识为后盾

有了 HPE Pointnext Tech Care 后，您可获得助您取得业务成功的下列显著优势：

- 借助经由简化的服务产品组合，更轻松地完成购买及挑选合适服务的过程
- 借助可提供自动化 AI 洞见和自行完成及自助解决功能的数字化客户体验，在每一个阶段都能更快取得成果
- 直接联系特定产品专家，不必再来回进行复杂的上报
- 与使用情况、配置、警报和最佳实践相关的专家指导，可协助您充分发挥慧与产品的价值
- 充分考虑实际工作负载情况下的支持，而不仅只针对涵盖的产品
- 可满足独特需求的个性化服务解决方案

获得经过简化的个性化服务体验

HPE Pointnext Tech Care 是个性化服务，可以预测需求、让用户更快地访问专业知识、交付更多自助功能，并提供用于推动创新的一般技术指导。

了解如何对您的 IT 运维模式及业务施加积极、切实的影响。有关详细信息，请与慧与销售代表或授权渠道合作伙伴联系。

² HPE 混合 IT 数据中心转型调查，2019 年

³ 基于 HPE Nimble Storage 支持组织所收集的实际客户数据。另请参见 psnow.ext.hpe.com/doc/a00018503CHP。

如需了解更多信息，
请访问

hpe.com/cn/zh/services/tech-care

做出正确采购决策。
请联系我们的售前专家。



聊天



电子邮件



呼叫



HPE 支持



获取更新