

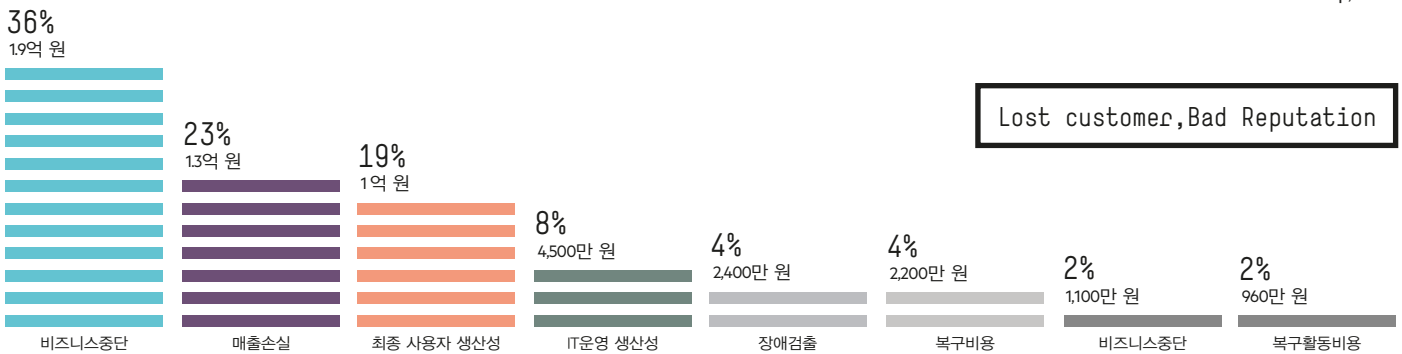
HPE 서비스로 비즈니스를 안전하게 보호하십시오.

비즈니스 Downtime은 얼마나 큰 손실인가요?

오늘날 기업은 더욱 치열해진 비즈니스 경쟁으로 인해 IT를 중심으로 하는 24시간 잠시라도 중단 없는 IT 운영을 필요로 하고 있습니다. 하지만, 기업들은 평균 일주일에 약 1.6시간의 Downtime을 경험하고 있으며 이는 단순히 IT운영 중단으로 인한 손실 뿐만 아니라 막대한 비즈니스 손실을 발생시킵니다.

Average Cost of unplanned data center outage

Source : Aberdeen Group, 2010



HPE 및 검증된 파트너를 통해 비즈니스를 안정적으로 운영하십시오.

HPE와 협력 관계가 없는 많은 업체들이 HPE와의 계약 없이 HPE와 동일한 지원 서비스를 제공한다고 이야기합니다. 과연 가능할까요? HPE의 검증된 파트너만을 통해 HPE만의 기술지원 능력과 전문화된 Tool을 제공함으로써 신속한 장애 복구 및 장애 예방으로 귀사의 비즈니스를 지원합니다.

24시간 실시간 장애 감지 및 신속한 지원(IRS*)

실시간 시스템 하드웨어 장애 감지 및 정확한 문제 해결

66% Fast Resolution
95% First time fix rate

원천기술 및 지적 재산권

- 서버, 스토리지, 네트워크 및 소프트웨어 원천기술 제공
- HPE만의 스페셜 툴을 통한 원인 진단 및 프로세스
- 지속적인 버그 및 기능향상을 위한 패치 및 드라이버 제공

비 협력업체 (비체널)을 통해 획득한 불법 리소스의 사용은 심각한 법적, 기능적 문제를 발생시킵니다.

숙련된 기술 전문가 및 글로벌 지원 프로세스

- 공인된 기술 전문가의 Knowledge Base 진단 및 권고
- 글로벌 기술지원 센터 및 HPE Lap 에스컬레이션 지원
- 공인 인증 교육 프로그램을 통한 지속적인 엔지니어 기술 능력 향상

검증된 정품 파트

- 포장, 수송, 엄격한 부품 보관 환경
- 공인된 엄격한 부품 테스트를 통한 부품 사용
- 안정적인 최신 펌웨어 및 드라이버 탑재

공인되지 않은 부품은 노후 된 장비의 기 사용된 부품 및 해외 조달 부품을 사용하는 문제 등으로 인해 장애 발생률이 증가하기도 합니다.

장애 케이스

HPE는 인증되지 않은 업체를 통한 기술 지원 시 상당수의 장애 상황을 경험하고 있으며 이에 따라 다시 HPE로 계약을 진행하는 경우를 경험하고 있습니다. 아래의 케이스는 그 중 하나로 고객은 심각한 비즈니스 손실을 경험하였습니다.

Case1. 유지보수 서비스는 단순 수리를 넘어 고객의 비즈니스를 보호할 수 있는 인프라 가용성을 보장하여야 합니다.

장애 원인

해당 고객은 제조업의 고객으로 두 대의 RX7640 서버를DB 및 APP 서버로 사용하고 있었습니다.

Warranty 기간 동안 큰 장애 없이 서비스를 운영하던 중 비 공인 지원 업체를 통해 저렴한 가격에 HPE에서 제공하는 서비스 또는 보다 높은 엔지니어 지원을 약속했습니다.

서비스 가격에 고민하던 고객은 해당 업체와 기술지원 계약을 체결했습니다.

장애 발생 및 해결

2개월이 지난 후 DB서버의 특정 디바이스가 계속해서 장애를 발생시켜 비즈니스 업무 다운이 발생하였으며 이는 기타 업무의 과다한 업무 프로세싱으로 인해 성능 저하 및 생산성 저하로 큰 비즈니스 손실을 경험하였으며 여러 번의 장애 조치에도 문제는 해결되지 않았습니다.

결국 고객은 장애를 해결하기 위해 Per Call 수리 금액을 지불하였으며 이후 해당 업체와 계약을 해지하고 HPE와 다시 계약을 체결하여 문제를 해결하였습니다.

Case2. 비즈니스 중요 서비스의 높은 수준의 SLA를 만족하기 위해서는 전문가를 통한 높은 기술 지원수준 및 장애를 예방하기 위한 활동이 필요합니다.

장애 원인

해당 고객은 회사 메일 시스템의 스토리지로 EVA4400을 사용하고 있었으며 HPE 비 공인 업체로부터 서비스를 제공받고 있었습니다.

장애 발생

해당 스토리지의 갑작스런 장애로 인해 데이터 액세스가 불가한 상태가 발생하여 비 공인 업체 엔지니어가 즉각적으로 투입되었으나 2일 동안 문제 원인을 발견하지 못하였습니다.

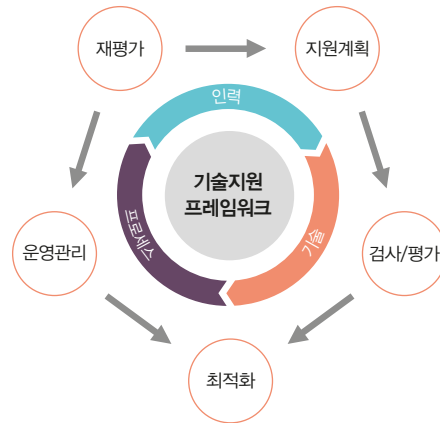
장애 해결

고객의 요청으로 인해 긴급히 투입된 HPE전문엔지니어의 전문화된 툴을 통한 기술지원을 통해 해당 문제가 EVA 컨트롤러상의 문제로 확인되어 단계별 수리 절차에 따라 안정하게 부품 교체 및 정상화 되었습니다.

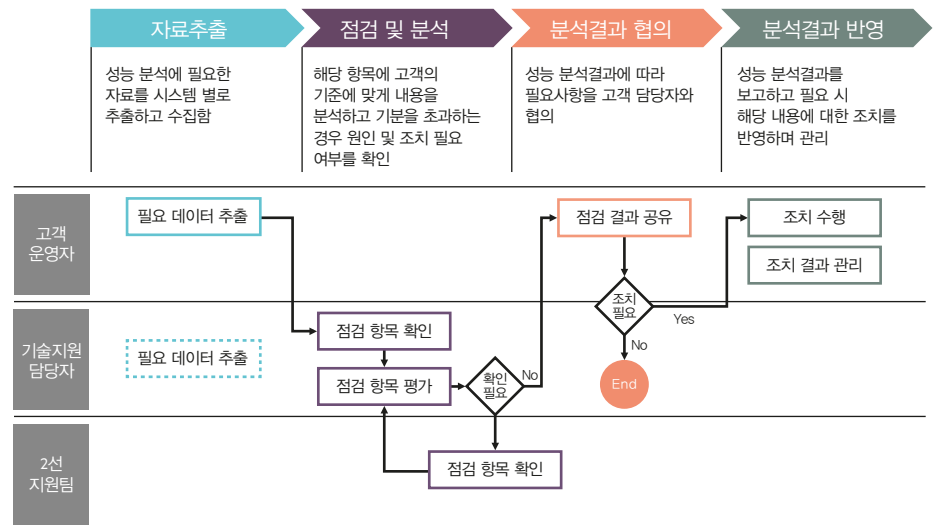
고객은 해당 장애를 해결하기 위해 높은 금액의 Per Call 수리 금액을 지불하고 연간 지원 서비스를 재 구매하게 되었습니다.

체계적인 라이프사이클 관리 및 개선

HPE는 장애 지원을 넘어 ITIL Best Practice를 표준 프로세스 방법으로 지속적인 품질 개선 체계적인 개선계획을 수립, 실행 및 관리하며 안정된 비즈니스 운영을 높은 수준의 장애 예방 서비스를 제공합니다.



항목		지원일정(2014)											
구분	점검항목	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
예방 관리	패치분석		•				•		•			•	
	Firmware분석			•			•			•			•
	SHC			•	•								
가용성관리	자원사용률	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
성능관리	성능점검	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
장애지원	장애지원	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
운영지원	기술자문	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	세미나지원			•						•			





체결중인 HPE 유지보수 서비스 계약 사항을 알고 계신가요?
1588-2912 또는 pdlkor-ts-cocars@HPE.com 로 연락 주시면 바로 확인해 드립니다.
HPE 유지보수 서비스를 통해 비즈니스를 안전하게 유지하십시오.



Sign up for updates

★ Rate this document