

HPE Aruba 网络 高级支持服务

特征

- “了解我,了解我的网络”个性化支持
- 快速授权
高级迎宾中心
- 通过以下方式优先处理案件
高级服务工程师,是每个案例的单一 POC (根据案例分配而变化)
- 解决方案支持 每个事件仅限一个案例
- 高级服务工程师可直接访问

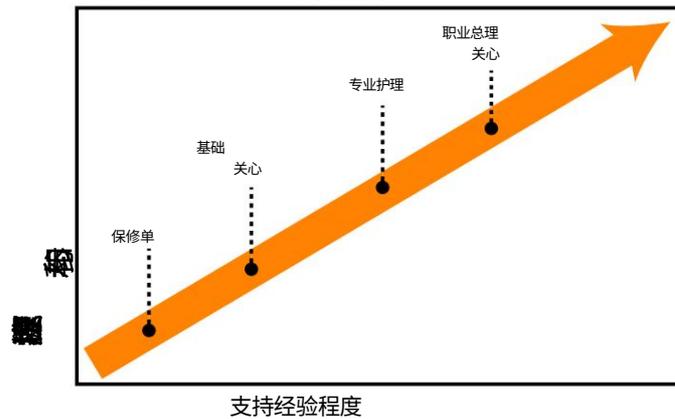
产品工程

- 客户成功经理协助入职和报告
- 定制支持门户仪表板和季度案例分析报告

好处

- 以最快的速度联系优质服务工程师
- MTTR1 减少高达 50%
- 减少总体案件数量
管理
- 显著节省时间和劳动力成本
- 潜在提高效率
和生产率
- 更快实现价值和
提高 HPE Aruba 的投资回报率
网络技术
- 允许开展更具战略性的活动,减少故障排除所需的时间

客户管理 HPE Aruba 网络辅助



为了吸引新的终端用户和市场、创造新的服务并增加收入,组织必须投资新的数字技术。数字化转型会增加网络复杂性,从而需要付出更多努力来管理不断增长的网络。网络复杂性还可能导致性能下降、中断或漏洞,从而导致严重的停机时间。每小时的停机时间可能会给企业带来高达数十万美元的罚款、员工生产力和最终用户满意度损失。减少昂贵且不可接受的停机时间的解决方案是更主动的服务管理。

无论您计划扩展位置、添加更多产品、从其他供应商迁移到 HPE Aruba Networking,还是从本地过渡到云,高级支持服务都能提供差异化的支持体验。通过 HPE Aruba Networking Pro Care 和 HPE Aruba Networking Pro Premier Care,您可以获得 24x7x365 优先事件和主动支持,以及快速授权和升级。

HPE Aruba 网络专业护理

HPE Aruba Networking Pro Care 是一种经济高效的增强型支持体验,通过更快地解决案例来提高 IT 效率和网络正常运行时间。Pro Care 通过我们的 Premium Welcome Center 提供快速通道授权、直接联系高级服务工程师、解决方案支持、案例管理的单一联系点 (POC) 以及 HPE Networking 支持门户中的自定义仪表板,用于跟踪当前和历史案例管理 (参见图 1 和 2)。

¹ 与 HPE Aruba Networking 相比
基础护理

HPE Aruba Networking Pro Premier Care

HPE Aruba Networking Pro Premier Care 专注于实现以下成果:潜在减少停机时间并减轻配置漏洞。

除了 HPE Aruba Networking Pro Care 的功能外,Pro Premier Care 还包括对您的网络进行主动基准测试、联系指定的客户成功经理、进行季度运营审查以及参加网络研讨会,重点关注识别可能导致网络性能下降和中断的情况以及如何防止这些情况发生。

这些因素将有助于推动潜在成果,包括:

- 减少管理网络运营、网络扩展、产品升级以及平台或产品迁移
- 减少停机时间
- 缓解安全漏洞

表 1.高级支持服务功能

特征	专业护理	高级护理
直接联系优质服务工程师 (PSE)	是的	是的
优先处理案件	是的	是的
客户成功经理	虚拟的	命名
定制支持门户仪表板和季度分析	是的	是的
个性化客户成功计划		是的
高级支持团队主动进行基线审查		是的
季度运营回顾		是的
每季度举办一次预防性网络研讨会		是的



图 1.从 HPE 网络支持门户登录页面,选择“季度案例指标”以根据结案日期查看案例概览,或者单击“查看全部”查看所有案例。

毫不拖延地实现您的网络管理目标

无论您准备得多么充分,以掌握最新技术、从其他解决方案迁移或部署新设备,我们都知道事情并不总是按计划进行。此外,当您面临紧迫的期限时,日常运营要求不会就此消失。几乎不可能同时“保持正常运营”和完成新项目。高级支持服务可帮助您平衡 IT 和 DevOps 工作负载,让您将大部分故障排除工作留给我们,这样您就可以专注于完成高影响力的项目。

HPE Aruba Networking Pro Care 和 Pro Premier Care 绝不会让您通过 AI 机器人解决问题,而是让您 24x7x365 全天候快速联系优质服务工程师 (PSE)。我们的 PSE 将成为您的单一联系点 (POC),帮助您解决可能出现的任何问题。因此,您将受益于更快的呼叫处理和增强的案例管理,这些都经过简化,可以尽快解决您的案例,让您能够按时完成项目。

保持关键任务网络从边缘到数据中心的最佳运行

网络比以往任何时候都重要。当出现异常或降级时,您需要快速解决。

凭借基本支持协议,找到了解您关键任务环境的合适人选可能非常困难。作为高级支持客户,您从加入的那一刻起就通过与我们的客户成功管理团队合作与我们的支持团队建立了合作伙伴关系。通过这个团队,我们了解您的目标和服务水平目标 (SLO)。通过我们的“了解我,了解我的网络”流程和文档,我们的团队确保我们了解您当前的环境和期望的未来状态。我们与您合作实现这些目标,同时快速解决过程中可能出现的问题。

我们的高级服务工程师了解任务关键型网络环境,擅长处理多产品案例。HPE Aruba Networking Pro Care 和 Pro Premier Care 通过使用解决方案支持方法解决复杂案例,减少开立的案例数量,从而为您节省更多时间。也就是说,即使一个问题涉及多个产品,也只会开立一个案例,因此您不必管理和监控多个案例,从而帮助您提高工作效率。

快速联系您的优质服务工程师

如今,自动化可能会让产品支持变得非常冷漠。但高级支持却并非如此。当您致电寻求支持时,您可以通过我们的高级欢迎中心快速联系到高级服务工程师,他是您问题的唯一负责人。这位指定工程师:

- 拥有多年解决多产品问题的经验
- 深入了解 HPE Aruba 网络最佳实践及其实施方式
- 根据需要与 HPE Aruba 网络主题专家 (SME) 进行交流,包括开发团队和其他 PSE

在排除故障期间,负责您案件的 PSE 可能不在班次。在此期间,您的案件将转交给下一班次的 PSE,而不会影响案件解决的连续性。



使用案例分析来帮助指导网络变革

高级支持客户会收到季度报告,以帮助规划网络管理。您可以从整体角度或按产品组查看案例分析,以深入了解案例详细信息。对于 Pro Premier Care 客户,CSM 会提供您的季度案例管理报告。HPE 网络支持门户中的自定义仪表板也提供了有价值的信息。



图 2.此屏幕显示基于案件开立日期的历史案件活动。例如,按产品组创建的案件总数显示按产品划分的该期间开立的案件数量。

利用主动和个性化元素来减轻漏洞

在 HPE Aruba Networking Pro Premier Care 入职期间,CSM 将根据与您的团队的讨论为您制定客户成功计划。该计划将记录您的目标,并提供如何管理 HPE Aruba Networking 服务的指南。

HPE Aruba Networking 高级服务工程师将为 Pro Premier Care 客户进行基线审查,以提供网络关键方面的高级视图并根据 HPE Aruba Networking 最佳实践提供个性化建议。

- 软件意识和缺陷报告
- 配置标准化报告
- 个性化产品和安全建议
- 个性化的停产、停售和终止支持通知



Pro Premier Care 还提供由 CSM 领导的季度运营审查,以审查关键绩效指标 (KPI)、对您的客户成功计划的任何影响以及需要解决的修改。

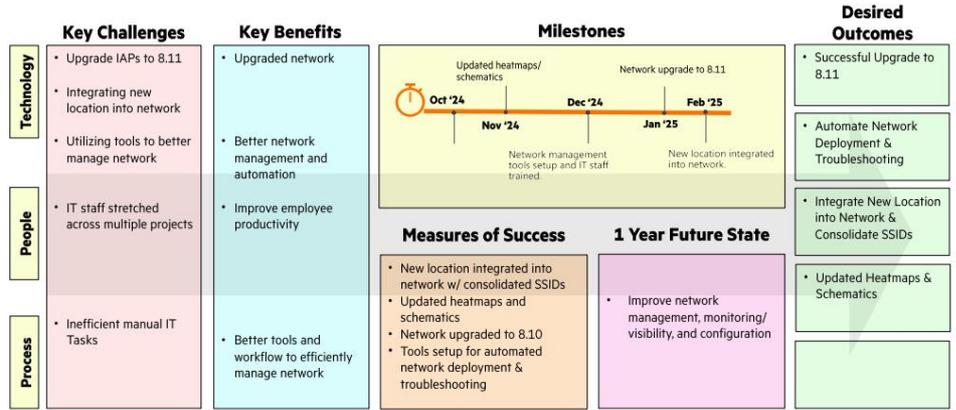


图 3.客户成功计划示例

如何订购高级支持

HPE Aruba Networking Pro Care 和 Pro Premier Care 是您现有 HPE Aruba Networking Foundational Care 合同和 HPE Aruba Networking Central 订阅的附加组件。如需订购,请咨询您的 HPE Aruba 网络客户经理或授权合作伙伴,以确定适合您的支持级别。

关于HPE服务-Aruba Networking

HPE 服务 - Aruba 网络简化并加速网络技术生命周期,使您的网络能够以更好的可预测性和成本效益进行扩展。无论您运营自己的网络并需要提高 IT 效率,还是想要减轻一些负担,我们都为您提供实现目标所需的服务。

详细了解 HPE Services-Aruba Networking 提供的内容,请访问:

arubanetworks.com/services/

访问HPE GreenLake

立即聊天 (销售)