

Droit de réponse : Olivier Labbé (HP) « le cloud révolutionne tout ce qui tourne autour du support »

Sur notre article « [HP veut révolutionner le support client](#) », qui accompagnait l'annonce par le constructeur d'Always On Support, nous nous interrogeons sur l'aspect « révolutionnaire » de l'offre. Rappelons que cette offre est composée d'un point de contact unique pour le matériel et les logiciels (HP Foundation Care) ; d'une optimisation proactive et réactive (HP Proactive Care), avec accès aux experts du fabricant ; et du support des environnements hétérogènes (HP Datacenter Care), toujours sur un point de contact unique, et avec l'intégration de méthodes d'analyse prédictive.

Olivier Labbé est depuis le premier février le directeur de la division HP Technology Services, qui couvre l'activité services d'HP, hors infogérance, et gère plus de 500.000 serveurs en maintenance. On y trouve *consulting*, intégration de systèmes, formation, construction de *datacenters*, services critiques sur les postes de travail et prestations techniques... Il réagit à notre article et nous apporte des éléments supplémentaires sur cette nouvelle offre.

Olivier Labbé : Il se passe des choses autour du *cloud Computing*, et il révolutionne tout ce qui tourne autour du support. Beaucoup d'acteurs sur le marché font du support, mais tous n'apportent pas la même valeur ajoutée. 90 % d'entre eux font du réactif, ce qui est une façon traditionnelle de faire du support. Le modèle de HP est d'aller de plus en plus vers le proactif, de faire en sorte qu'il n'y ait plus de panne, ou tout du moins le moins possible. Mais les clients sont encore peu matures sur le travail en proactivité.



Le premier niveau de notre offre est assez classique, mais avec un point de contact unique sur le matériel et le logiciel, et du réactif de bon niveau. Sur le proactif, nous intégrons des éléments relativement uniques chez HP, comme la remontée de manifestations déclenchées par le matériel afin d'intervenir avant la panne. C'est le cas de la dernière génération de nos serveurs, Gen8, qui disposent de 1600 capteurs qui leur permettent de fournir un niveau de précision très fort. Ce niveau de proactivité nous permet d'intervenir avant que l'incident n'arrive, d'assurer la mise à jour de logiciels avant que la situation ne se dégrade. Et il donne un accès direct à des niveaux 2 techniques chez HP, soit au téléphone, soit par le web, ce qui est très bien perçu.

Les machines *cloud* imposent une approche nouvelle, et c'est un nouveau métier. On s'aperçoit

aujourd'hui que les pannes sont extrêmement compliquées. Et on ne peut faire du support sur du *cloud* comme on le fait sur du silo. Nous sommes sur une dimension plus vaste que sur les anciennes machines. C'est la dimension « guichet unique », entre le matériel, les serveurs, le SAN, le réseau, les OS, les hyperviseurs, et les outils de gestion du code, de *provisioning*, etc. Lorsque le choix a porté sur différents supports et composants, sans guichet unique c'est juste impossible. Mais la notion de guichet unique, qui certes existait avant, appliquée au monde du *cloud* impose une nouvelle manière de faire du support. Bien sûr, notre élan naturel nous porte vers des configurations tout HP, c'est notre offre Converged Cloud. Mais notre support couvre également des clients qui ont choisi des modules HP et non-HP.

Jusqu'à présent, la pratique portait sur la disponibilité de supports classés en trois niveaux : niveau 3 le laboratoire, niveau 2 les experts et niveau 1 les premiers niveaux d'ingénieurs, avec des ressources assez « silo », du type un ingénieur Unix, un expert Unix et un labo Unix. Aujourd'hui, nous sommes obligés de former des équipes, et c'est un fort investissement, à disposer de compétences sur toutes les plateformes *cloud*, avec des compétences ITIL, et des compétences qui n'existaient pas jusqu'à présent, afin en cas de problème d'être capables très rapidement de diagnostiquer et de trouver l'origine d'un dysfonctionnement. C'est là que nous assistons à une révolution dans le métier du support !

Sur Datacenter Care, l'offre numéro 1 portera clairement sur le guichet unique, sur des environnements de plus en plus complexes, dont les *clouds*. Nous retrouverons également des offres qui arriveront au fur et à mesure, comme des offres de SLA dynamique, qui n'imposent pas un même niveau de SLA dans le temps, limitant l'investissement, mais avec la garantie de disposer de prestations à la demande. Nous expérimentons par exemple aux Pays-Bas et en pilote une offre de support "*pay as you go*". Sur un *cloud* privé, le support est assez classique autour de la notion de guichet unique. Sur un *cloud* public, le client achète un service et n'a pas besoin de cette boîte noire. Et nous avons le modèle du *cloud* hybride, auquel HP croit énormément, avec un mode *bursting* qui favorise une infrastructure interne, le *bursting* déversant le surplus sur un *cloud* public. En mode *bursting*, on retrouve le cumul des deux supports, celui de l'infrastructure du client et celui du prestataire. HP essaie de proposer un mode de support côté client qui supporte l'infrastructure privée dont il a besoin pour sa base récurrente, et nous facturons matériel et support à la consommation réelle.

C'est en cela que nous changeons d'époque dans le domaine du support. Les clients en sont encore au mode réactif, et ont beaucoup de mal à changer leur modèle d'assurance vers un modèle où ils paient avant la panne. C'est pourquoi les niveaux de support qui arrivent sont pour moi le début d'une révolution.