

HP finalise CDS, filiale dédiée à la maintenance

HP CDS doit être compris, selon HP, comme la « *déclinaison locale d'un plan européen visant à améliorer la qualité du support des clients entreprise* ». Cette initiative s'inscrit, dans le prolongement des recrutements et formations des équipes, entrepris en 2010, pour rendre la structure opérationnelle sur l'ensemble du territoire au début 2011.

HP explique que les équipes de CDS réalisent plus de 5.000 interventions par mois, dans le cadre de ses contrats de support sur les environnements critiques et les grands comptes principalement. Les interventions ont deux principales cibles matérielles:

- installations et support sur les produits HP ESSN (serveurs, stockage et réseaux),
 - installations et support sur les produits IPG (Solutions d'impression et imprimantes complexes),
- Et, par ailleurs, les équipes procurent des prestations sur site aux grands clients 'outsourcing' [infogérance] de HP.

HP constate que « *la simple maintenance est maintenant dépassée* ». Un constat tiré de son expérience de la reprise de parcs chez des mainteneurs tiers qui voient se détériorer le niveau de maintien en condition opérationnelle des machines complètes (matériels et microcode).

« *Le débat ne porte donc plus sur le remplacement d'une pièce défectueuse, mais sur l'expertise du suivi et les actions proactives afin que le nombre d'appels au 'help-desk' soit réduit à son minimum* » explique HP, qui selon Olivier Labbé, directeur du Support chez HP Technology Services France, « *affiche clairement une approche du type solution qui vise à prévenir les interruptions de services de l'infrastructure : mise à niveau régulière des composants, diagnostic automatisé, analyse des processus critiques tels que les changements, sur l'ensemble des composants de la plateforme client – matériels et logiciels.* »

Les clients ne sont plus demandeurs d'une maintenance « de base », mais d'un support intégré, prenant en charge aussi bien les matériels que les logiciels, et délivré par des experts dûment formés et certifiés sur les dernières technologies -constate le site Channel Insider.fr . Et cf. l'entretien avec Jean-Paul Alibert, de HP TS France: ['Le Cloud computing doit faire baisser les coûts'](#).

Désormais tout incident est analysé par un expert aussi bien sur le matériel que le logiciel. De quoi aussi faire bénéficier équipes et clients de la force de frappe HP en termes de processus et de logistique (autour d'un nouvel entrepôt à Wissous, alors que jusqu'ici la logistique partait de Hollande).

Et HP de conclure : « *La mise en place de CDS vient par ailleurs accompagner notre politique de protection de la propriété intellectuelle, notamment au niveau des mises à jour de microcodes ou de patches qui sont désormais faites par HP uniquement. La chaîne intégrée de support procure aux clients encore plus de qualité et d'assurance que les intervenants sont compétents, formés et informés.* »

A noter que cette offre de maintenance est multi-constructeurs, et qu'elle peut prendre le relais de tout ou partie des prestations de sociétés de services ou VAR.