

EMC Strategic Account Manager

Engagierter Support für Ihre EMC Investitionen

Überblick

- Profitieren Sie von einem EMC Global Services-Experten, der fokussierten Account-Management-Support für Ihre EMC Infrastruktur bietet.
- Als Teil Ihres IT-Teams stellt der SAM Best-Practice-Empfehlungen bereit, um Ihre täglichen betrieblichen Verfahren und Ihre EMC Investitionen zu optimieren.
- Der SAM bietet proaktiven Support und zentralisiertes Service-Management, sodass Ihre spezifischen Support-Anforderungen erfüllt und Probleme schnell bearbeitet und behoben werden können.
- SAM-Ressourcen können auf Ihre spezifischen Anforderungen zugeschnitten werden (Service-Optionen vor Ort oder Remote).

Account-Management für Ihre EMC Infrastruktur

Kontinuierlicher Support und kontinuierliche Wartung Ihrer EMC® Plattformen, Software und Lösungen sind entscheidend, um eine optimale System-Performance bereitzustellen, die Ausfallzeiten zu reduzieren und Ihre EMC Investitionen für Ihre IT-Vorgänge maximal zu nutzen. Aufgrund der komplexen Umgebungen von heute, der hohen Anforderungen der internen IT-Nutzer, der immer schneller werdenden geschäftlichen Abläufe sowie der ständigen Veränderung und Weiterentwicklung von Infrastrukturen kann die Bewältigung der täglichen Anforderungen an den Support zeitaufwändig und komplex sein.

Mit einem EMC Strategic Account Manager (SAM) können Sie darauf vertrauen, dass die Support-Anforderungen für Ihre EMC Infrastruktur erfüllt werden. Sie profitieren von einem fokussierten Account-Management für den täglichen Betrieb Ihrer EMC Infrastruktur. Von der Entwicklung eines individuellen Support-Plans, der Bereitstellung von Empfehlungen zu proaktiven Support-Verfahren und von zentralem Service-Management bis hin zur Bereitstellung von Kommunikation und aktuellem Reporting – Ihr SAM wird zum Teil Ihres IT-Teams.

Der Nutzen

- Zentraler Ansprechpartner für den EMC Customer Support in Ihrem gesamten Unternehmen
- Direkte Eskalierung von Problemen, damit diese sofort bearbeitet und schnell behoben werden können
- Proaktive Identifizierung von Service-Trends, potenziellen Problemen und Empfehlungen zu Best Practice-Verbesserungen
- Individuelle Berichte, die eine ganzheitliche Sicht der Support-Aktivitäten in Ihrer Umgebung bieten
- Fundierte Empfehlungen für die strategische Planung auf Basis spezifischer geschäftlicher Anforderungen

Service-Beschreibung

Individueller Support-Plan

In enger Zusammenarbeit mit Ihrem IT-Team entwickeln wir einen individuellen Support-Plan, der dafür sorgt, dass Ihre Service-Level-Ziele dokumentiert werden und dass Sie einen betrieblichen Support-Plan zur Einhaltung dieser Anforderungen entwickeln können. Die EMC Support-Prozesse werden dokumentiert (einschließlich Ihrer Hauptansprechpartner bei EMC), um die Synergie der technischen Ressourcen zwischen EMC und Ihren Support-Teams zu maximieren. Sie erhalten Best-Practice-Empfehlungen auf Basis der soliden Kenntnisse zu den einzelnen Vorgängen in Ihrer EMC Infrastruktur.

Der SAM-Service umfasst auch die gemeinsame Erstellung und Pflege eines EMC Handbuchs zur Kundenumgebung (EMC Customer Environment Handbook), das Informationen zum EMC Hardwarebestand, Mikrocode-Status, EMC Softwareversionsstatus, Installationsdatum, zu Wartungsleistungen und zur Erneuerung der Wartungsverträge enthalten kann.

Proaktive Support-Strategie

Ihr SAM nutzt sein Wissen zu EMC Best Practices und seine umfassende, praktische Erfahrung mit Ihrer Umgebung, um Empfehlungen für spezifische Support-Verfahren zu entwickeln, damit Probleme behoben werden können, bevor diese sich auf den Betrieb auswirken. Diese proaktive Vorgehensweise ermöglicht eine höhere Datenverfügbarkeit und Systemstabilität. Beispiele der Serviceaktivitäten, abhängig von Ihrer Auswahl der entsprechenden Option (vor Ort oder Remote):

- Bereitstellung individueller Implementierungsempfehlungen und -verfahren für EMC Field Change Orders (FCOs) und EMC Technical Advisories (ETAs), um Ihren betrieblichen Anforderungen gerecht zu werden
- Bereitstellung von Anleitungen und Empfehlungen zur betrieblichen Planung, um EMC Mikrocode- und Software-Updates rechtzeitig durchzuführen
- Unterstützung durch Schulungen zu EMC Online-Support-Tools, damit Ihre IT-Teams vom maximalen Nutzen dieser wertvollen Support-Möglichkeiten profitieren können
- Empfehlung, Priorisierung und Koordination von Service-Ereignissen, einschließlich Service-Requests und geplanter Änderungen
- Einbeziehung in die Planung, Genehmigung und Implementierung von Change-Management-Anfragen, Unterstützung und Koordination von Veränderungen über Standorte hinweg

Zentralisiertes Service-Management

Ihr SAM ist eine wertvolle Ressource und arbeitet eng mit technischen Analysten in den EMC Support Centers zusammen und koordiniert gleichzeitig die Einbeziehung von zusätzlich erforderlichem funktionalem Wissen und der entsprechenden Ressourcen, um einen Service-Request schnell zu bearbeiten. Mit dem SAM steht Ihnen ein EMC Berater zur Seite. Sie erhalten Status-Updates in Echtzeit für Ihre Service-Requests über Ihre gesamte EMC Infrastruktur. Zusätzlich erhalten Sie jeden Monat einen Bericht, der alle Service-Requests und Customer-Service-Aktivitäten aller Standorte umfasst. Diese nützlichen Informationen können zur Nachverfolgung von Support-Trends und zur Problemerkennung verwendet werden. Der Bericht protokolliert Service-Requests nach Schweregrad, Service-Unterbrechung und betrieblichen Auswirkungen. Für die Problemeskalierung mit hoher Priorität können Ressourcen genutzt werden, um eine Ursachenanalyse bereitzustellen. Ihr SAM kann Sie auch bei der Behebung anderer Support-Probleme unterstützen, beispielsweise bei der fristgerechten Erneuerung des Wartungsvertrags.

Kommunikation und Reporting in Echtzeit

Durch eine umfassende Kommunikation und ein umfassendes Reporting können Sie fundiertere Entscheidungen zur Speicherwartung und zum Speichermanagement treffen, um kontinuierlich optimale Betriebszeiten und eine optimale Performance zu erzielen.

Vierteljährliche Business Reviews werden durchgeführt, um die Erfüllung Ihrer spezifischen Anforderungen und Erwartungen zu unterstützen und Ihnen Empfehlungen geben zu können. Die wichtigsten Punkte Ihrer detaillierten Performance-Berichte werden präsentiert und Empfehlungen zu Verbesserungen der Best Practices und Ihrer EMC Infrastruktur insgesamt werden erörtert. Dies umfasst das Konfigurations-Tuning und Software-Update-Empfehlungen.

Monatliche Support-Überprüfungen beinhalten die Auswertung der monatlichen Berichte. Durch die Auswertung der Service-Request-Aktivitätsberichte werden alle Probleme mit der nötigen Aufmerksamkeit bearbeitet. Trend-Analysen unterstützen Sie bei der Definition von Verbesserungen Ihrer Umgebung, um zukünftige Probleme zu vermeiden.

Die wöchentliche betriebliche Überprüfung bietet eine aktuelle Momentaufnahme und den Status aller offenen Service-Requests.

Das umfassende Reporting beinhaltet die Bereitstellung eines monatlichen Berichts, der alle Service-Requests und Customer-Service-Aktivitäten aller Standorte zusammenfasst. Der Bericht protokolliert Service-Requests nach Schweregrad, Service-Unterbrechung und geschäftlichen Auswirkungen.

Service-Portfolio

EMC bietet verschiedene personalisierte Support-Services, um Sie bei der Erreichung Ihrer Ziele zu unterstützen. Unser Service-Portfolio umfasst:

- **Designated Support Engineer:** Produktspezifischer, personalisierter Support und technische Unterstützung durch einen Technikerspezialisten (an Ihrem Standort oder Remote von einem EMC Standort aus)
- **Customer Support Engineer:** Engagierter Vor-Ort-Support und Wartung für Ihrer EMC Informationsinfrastruktur durch einen erfahrenen Support Engineer

EMC Global Services: Schneller zum Information-Lifecycle-Management

EMC Global Services bietet seinen Kunden im gesamten IT-Lebenszyklus – bei Planung, Erstellung, Management und Support – echte Resultate und unterstützt sie dabei, die Vorteile des Information-Lifecycle-Managements zu nutzen. Vom strategischen Consulting bis hin zu branchenführenden Management-Services: EMC unterstützt Unternehmen aller Größenordnungen dabei, ihre geschäftlichen Ziele bei der Erstellung und der Ausrichtung einer Informationsinfrastruktur zu erreichen, die Risiken und Kosten senkt und einen maximalen geschäftlichen Nutzen bietet. Darüber hinaus haben unsere Lösungsexperten aus aller Welt branchenführende Tools und Methoden für die Bereitstellung umfassender Implementierungs- und Integrationservices entwickelt, von der Konsolidierung aktueller Ressourcen bis hin zur Transformation einer Umgebung mit mehreren Rechenzentren. EMC erhöht den Nutzen Ihrer Investitionen mit einem umfassenden Portfolio an Schulungs- und Zertifizierungsangeboten. Als sechsmaliger Gewinner der Auszeichnung SSPA STAR für herausragenden Support tragen wir dazu bei, dass Ihre Informationen rund um die Uhr verfügbar sind, damit Sie Wettbewerbsvorteile erzielen und mehr Umsatz generieren können.



EMC Deutschland GmbH
Unternehmenssitz:
Am Kronberger Hang 2a
65824 Schwalbach/Taunus
www.emc2.de

Machen Sie den nächsten Schritt.

Weitere Informationen zum EMC Strategic Account Manager-Service erhalten Sie bei Ihrem EMC Vertriebsmitarbeiter oder auf unserer Website www.emc2.de.