



eService Support-Tools auf Powerlink

Support-Management für Ihr Unternehmen – mit den richtigen Informationen und den richtigen Tools zur rechten Zeit

Überblick

- Sparen Sie Zeit und beschleunigen Sie die Lösung von Problemen mit Tools zur Selbsthilfe für Ihr Support-Management rund um die Uhr
- Konzentrieren Sie sich auf Ihre wichtigen Aufgaben und finden Sie schnell Antworten und Lösungen für Ihre Probleme
- Vermeiden Sie Probleme und maximieren Sie den Nutzen aus Ihren Investitionen mit robusten Kompatibilitäts-, Interoperabilitäts- und Konfigurationsplanungstools
- Nutzen Sie die umfassende Erfahrung von EMC über komfortable und anwenderfreundliche Online-Ressourcen steht Ihnen das ganze Wissen zur Verfügung

Geschäftliche Herausforderungen

Durch den steigenden Konkurrenzdruck stehen Unternehmen der Herausforderung gegenüber, sich ständig zu verändern, mit weniger Ressourcen immer mehr zu leisten und höhere Leistungsziele immer schneller zu erreichen. Doch ist es den meisten Organisationen angesichts des kontinuierlichen Informationswachstums und der steigenden Komplexität von Informationen kaum noch möglich, Schritt zu halten. Die erforderlichen Ressourcen oder die dafür benötigte Zeit stehen einfach nicht zur Verfügung.

Die EMC[®] eService Support – Tools auf Powerlink[™] stellen Ihnen alle Support-Informationen zentral auf einer anwenderfreundlichen Plattform zur Verfügung. Diese Tools ermöglichen Ihrer IT-Organisation, online auf den weltweiten EMC Pool mit speicherrelevantem Wissen und der ganzen Erfahrung zuzugreifen und rund um die Uhr von diesen Informationen zu profitieren.

Service-Beschreibung

Die branchenführenden EMC eService Support – Tools auf Powerlink unterstützen Sie beim Online-Management Ihrer Support-Aktivitäten – an jedem Ort und zu jeder Zeit. Durch den Zugriff auf Powerlink haben Sie die Kontrolle über Ihren Support. Von der Übermittlung eines Service-Request, der Zusammenarbeit mit anderen EMC Anwendern in den Community-Support-Foren bis hin zur Suche in der umfassenden Knowledgebase bieten eService Support – Tools Ihnen die Möglichkeit, Ihre Probleme zu lösen und Ihre Fragen zu beantworten, immer aktuell informiert zu sein und Ihre Systeme auf dem neuesten Stand zu halten. Gemeinsam mit Ihren EMC Hardware- und Softwareinvestitionen sind eService Support – Tools sicher, intelligent und anwenderfreundlich.

Der Nutzen

Maximaler Nutzen aus Ihren EMC Investitionen

eService Support – Tools auf Powerlink bieten Ihnen Ressourcen für Planung, Erstellung, Management und Support Ihrer EMC Umgebung sowie technische Unterstützung, um Ihnen schnell die erforderlichen Ergebnisse zu liefern.



Support-Portfolio

EMC bietet Ihnen als wertvolle Hilfe bei der Realisierung Ihrer IT-Ziele eine Reihe von Online-Support-Ressourcen auf Powerlink. Unser Support-Portfolio umfasst:

Knowledgebase-Suche

Die richtige Antwort zum richtigen Zeitpunkt

Mit der EMC Knowledgebase-Suche erhalten Sie die Informationen, die Sie zur schnellen Lösung Ihrer Probleme bzw. Beantwortung Ihrer Fragen benötigen. Leistungsstarke Such- und Filterfunktionen ermöglichen eine noch schnellere Identifizierung und Behebung von Fehlern. Mit der Suchfunktion können Sie die Bereiche E-Lab™ Issue Tracker, Support-Lösungen, Service-Requests, Dokumentationen und White Papers sowie Support-Foren durchsuchen, um detaillierte Informationen und Antworten zu Ihren spezifischen Fragen zu finden. Wenn Sie nach der Suche immer noch Hilfe benötigen, haben Sie die Möglichkeit, von der Seite mit den Suchergebnissen aus einfach einen Service-Request direkt an den EMC Customer Service zu senden.

E-Lab Issue Tracker

Einfacher Zugang zu wertvollen und aktuellen Produktinformationen

E-Lab Issue Tracker stellt Ihnen die neuesten Informationen zu Produktthemen zu EMC Hardware und Software zur Verfügung. Mit E-Lab Issue Tracker sparen Sie Support-Zeit und verringern die Risiken Ihrer täglichen IT- und Speicherabläufe. Gleichzeitig maximieren Sie den Nutzen aus Ihren Investitionen in Hardware, Software und Ressourcen von EMC.

E-Lab Interoperability Navigator

Ihr direkter Zugang zu umfassenden Interoperabilitätsinformationen

E-Lab Interoperability Navigator ist ein Online-Abfrage-Tool für den direkten Zugriff auf umfassende E-Lab-Interoperabilitätsinformationen. Dies sind detaillierte Informationen aus E-Lab-Tests einzelner Speicherkomponenten und vollständiger End-to-End-Konfigurationen. EMC E-Lab lotet die Funktions-, Performance- und Skalierbarkeitsgrenzen von Speichernetzwerk-Produkten aus. Die dabei gewonnenen Informationen werden den Kunden im E-Lab Navigator zur Verfügung gestellt.

“ESG ist beeindruckt - von EMC und davon, was das Unternehmen mit seinen E-Services geschaffen hat...diese in eine zugängliche Form zu bringen und damit einen hervorragenden E-Service anzubieten. EMC hat wirklich verstanden, dass Produkte zwar wichtig sind, aber dass in der komplexen Welt der Speichersysteme ein wirklich herausragender Service und Support eine ganz entscheidende Rolle spielt.“

—Tony Asaro, Sr. Analyst,
Enterprise Strategy Group (ESG)

Dokumentation und White Papers

Aktuelle technische Informationen rund um die Uhr

Suchen und laden Sie technische Dokumentationen einfach herunter – einschließlich Microcode- und Softwareversionsinformationen, Produkthandbüchern, Installationshandbüchern, Topologie-Informationen und White Papers, die von EMC Speicherexperten entwickelt wurden. Diese Dokumente werden regelmäßig aktualisiert, nach Kategorie und Produkt geordnet und sind ebenfalls über die Knowledgebase-Suche verfügbar. Erfahren Sie mehr über Best Practices für die Implementierung und Konfiguration Ihrer EMC Umgebung bzw. einer heterogenen Umgebung, damit Sie Ihre Abläufe kontrollieren und Ihre EMC Investition optimal nutzen können.

Produktregistrierung und Downloads

Ihre Software ist immer auf dem neuesten Stand

Greifen Sie auf die neuesten Software-Updates zu und managen Sie Ihre Zugangsberechtigungen ganz einfach online. Mit Powerlink Licensing können Sie Ihre Software-Lizenzen aktivieren und Wechsel oder Rehosts bei vorhandenen Lizenzen durchführen. Richten Sie Benachrichtigungen ein, um bei Produkterweiterungen, Patches, Upgrades und technischen Fragen sofort informiert zu werden.

Support-Foren

Interaktiver Erfahrungsaustausch und weltweite Unterstützung von EMC Anwendern

Erweitern Sie Ihre Know-how, lernen Sie von Kollegen und lösen Sie Probleme mithilfe der interaktiven Community Support-Foren. Tauschen Sie Ideen aus und arbeiten Sie gemeinsam mit EMC Anwendern auf der ganzen Welt an allgemeinen und produktspezifischen Themen – unter Mitwirkung von EMC Mitarbeitern. Personalisieren Sie Ihre Support-Seiten mit maßgeschneiderten Benachrichtigungen, um bei Änderungen in Threads, die Sie besonders interessieren, sofort informiert zu werden. Und denken Sie bitte daran, uns anschließend Ihr Feedback zu übermitteln: Wie hilfreich waren die gefundenen Antworten für Sie, wie wichtig waren die Informationen.

Das Management von Service-Requests

Schnelle Übermittlung, Tracking und Lösung von Problemen

Das Management von Service-Requests ist rund um die Uhr verfügbar und bietet Ihnen die Möglichkeit, den gesamten Vorgang – von der Erstellung eines Service-Request bis zur Lösung – online zu managen. Mit diesem Tool können Sie Benachrichtigungen einrichten und Dateien anhängen, die für die Problemdiagnose sinnvoll sind. Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, Berichte zum Status Ihrer Service-Anfrage anzuzeigen. Damit erhalten Sie einen vollständigen Überblick über Ihre Support-Aktivitäten.

Vertragsmanagement

Online-Zugriff auf Ihre Support-Verträge

Zeigen Sie Ihre Vertragsinformationen bequem online an, um präzise Informationen zu Enddaten von Verträgen und dem Support-Umfang für alle Ihre EMC Produkte zu erhalten. Bei Anfragen oder für Updates stellen Sie einfach direkt aus Powerlink eine Verbindung zur Contract Group her.

Die EMC Support-Foren sind schnell und einfach zu nutzen. Stellen Sie eine Frage, um einen neuen Thread zu starten, oder stellen Sie eine Antwort in das Forum ein. Nutzen Sie die Erfahrung der weltweiten Community von EMC Anwendern.

Einen Service-Request online zu erstellen ist ganz einfach. Schildern Sie EMC Ihr Problem und übermitteln Sie die spezifischen Daten Ihrer Umgebung. Der EMC Customer Service stellt Ihnen dann automatisch Vorschläge zu Knowledgebase-Lösungen zur Verfügung, die auf Ihre Anforderungen abgestimmt sind. Wenn Sie weitere Hilfe benötigen, erstellen Sie einen Service-Request und senden diesen an uns. Ihr Service-Request wird umgehend von den Experten des EMC Customer Service bearbeitet.

Produktinformationen

Software-Informationen, die Sie beim Management Ihrer IT-Umgebung unterstützen

Finden Sie schnell Versionsinformationen – von neuen bis kürzlich ausgelaufenen EMC Software-Releases. Greifen Sie auf Informationen zur Interoperabilität und zum EMC Software-Produktstatus zu, um fundierte Entscheidungen beim Management Ihrer EMC Software zu treffen.

Support- und Diagnose-Tools

In der CX3-Plattform integrierte CLARiiON-Tools

EMC bietet Ihnen vielfältige Support-Tools, die gängige Support-Aufgaben vereinfachen und Ihnen helfen, von der Anwenderfreundlichkeit und den Wartungsmöglichkeiten Ihrer EMC Investition zu profitieren. Diese Tools umfassen Visio-Schablonen für Topologie-Diagramme von Speicherumgebungen, Dienstprogramme zur Erfassung von Diagnosedaten für das Zusammentragen von Host-Daten sowie Prozessgeneratoren. CLARiiON®-Anwender finden außerdem eine Auswahl an Tools, die bei allgemeinen Aufgaben wie Festplattenwechsel und Installation behilflich sind.

EMC Global Services: Der schnelle Weg zum Information Lifecycle Management

EMC Global Services bieten während des gesamten IT-Lebenszyklus (Planung, Erstellung, Management und Support) effektive Ergebnisse und unterstützen Sie dabei, vom maximalen Nutzen aus dem Information Lifecycle Management zu profitieren. Von strategischem Consulting bis hin zu branchenführenden Management-Services: EMC unterstützt Unternehmen aller Größenordnungen dabei, die geschäftlichen Ziele für den Entwurf und die Ausrichtung einer Informationsinfrastruktur festzulegen, die Risiken und Kosten senkt und großen geschäftlichen Nutzen bietet. Darüber hinaus haben unsere Experten auf der ganzen Welt branchenführende Tools und Methoden für umfassende Implementierungs- und Integrations-Services 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 viermaliger Gewinner des SSPA STAR-Award für herausragenden geschäftskritischen 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

Tel. 0800 1016944
www.emc2.de
german_marketing@emc.com

EMC Computer Systems Austria

Tel. 43 1 599 52-0
www.emc2.at
austria_office@emc.com

EMC Computer Systems Schweiz

Tel. 0800 004 058
www.emc2.ch
switzerland@emc.com

EMC², EMC, CLARiiON und „where information lives“ sind eingetragene Marken, und E-Lab sowie Powerlink sind Marken der EMC Corporation. Alle anderen in diesem Dokument erwähnten Marken sind im Besitz der jeweiligen Eigentümer.

© Copyright 2006. EMC Corporation.
Alle Rechte vorbehalten.
Herausgegeben in den USA. 09/06

Service-Übersicht
H2262.1

Machen Sie den nächsten Schritt.

Melden Sie sich jetzt in Powerlink an. EMC Powerlink, das EMC Portal für Kunden und Partner, ist Ihr Online-Portal zu den branchenführenden Services, Schulungen, Informationen und dem Produkt-Support von EMC. Von Powerlink aus erhalten Sie Zugang zu diversen Tools und Ressourcen, die Ihnen dabei helfen, vom größten Nutzen aus Ihrer EMC Speicherinvestition zu profitieren.

Melden Sie sich bei Powerlink an und optimieren Sie ab sofort Ihren Support:
<http://powerlink.EMC.com>.