

EMC Designated Support Engineer

Überblick

- Ein festgelegter Support-Experte mit umfassenden, produktspezifischen Kenntnissen Ihrer EMC Produktumgebung
- Proaktiver Support zur Identifizierung potenzieller Probleme, Empfehlung von Verbesserungen und Vereinfachung nahtloser Implementierungen
- Umfassende Kommunikation, einschließlich Sitzungen zur technischen Strategie und Business Reviews, um auf Performance-Trends einzugehen, Service-Aktivitäten zusammenzufassen und objektive Verbesserungsempfehlungen zu definieren
- Entscheiden Sie sich für die DSE-Serviceoption, die Ihre spezifischen Anforderungen erfüllt - vor Ort oder Remote.

Personalisierter Support und Unterstützung durch einen Technikexperten für Ihre EMC Implementierung

Herausragender technischer Support ist eines der wichtigsten Elemente Ihrer EMC® Lösung. Erfolgreiche Unternehmen wissen, wie wichtig die kontinuierliche Verfügbarkeit geschäftskritischer Anwendungen ist, und wie Ausfallzeiten oder eine reduzierte Performance die Produktivität, Effizienz, Kundenzufriedenheit und selbst die Time-to-Market beeinträchtigen können. Ein EMC Designated Support Engineer (DSE) adressiert diese Probleme als erfahrener Support-Experte mit Schwerpunkt auf bestimmten EMC Produkten. Der Service des Designated Support Engineers, der als Add-On zu Ihrem Premium-Support-Wartungsvertrag erworben werden kann, ist Ihr Ansprechpartner für die schnelle Problembhebung und das proaktive Management des Supports Ihrer EMC Produktinvestitionen.

Ihr Designated Support Engineer verfügt über die Erfahrung und das Expertenwissen, um die anspruchsvollen Anforderungen an die heutige IT erfüllen zu können. Zu den weiteren Vorteilen dieses personalisierten Services zählen die Kontinuität des Supports durch einen Experten, der mit Ihrer Umgebung bis in die Tiefe vertraut ist, und der auf weitere erfahrene EMC Technikexperten und Produktentwickler zurückgreifen kann. Dies unterstützt eine schnellere Problembhebung. Und Ihren IT-Mitarbeitern wird ermöglicht, sich auf geschäftliche Prioritäten zu konzentrieren.

Service-Beschreibung

Schnelle, effektive Problembhebung

Der DSE bietet einen personalisierten Service. Er managt und überwacht alle Aktivitäten im Hinblick auf den technischen Support im Zusammenhang mit der spezifizierten Produktreihe. Wenn ein Problem auftritt, arbeitet der DSE eng mit Ihren IT-Mitarbeitern zusammen, um berichtete Incidents zu beheben, zu rekonstruieren und zu verwalten. Dabei steht Ihnen Folgendes zur Verfügung:

- **Ein einziger Ansprechpartner.** Ein DSE bietet zentralen, reaktiven Support für spezifische Produkt-Incidents. Er verfügt über umfassendes technisches Expertenwissen und detailliertes Know-how Ihrer Umgebung, um die schnelle und effektive Behebung von Problemen zu unterstützen.
- **Direkter Zugriff auf EMC Ressourcen.** DSEs können schnell auf andere erfahrene Technikexperten des EMC Supports zurückgreifen, um Unterstützung bei der Bewältigung von Problemen zu erhalten. Bei Bedarf kann Ihr DSE auch das Engineering einbeziehen, um produktspezifische Probleme oder Hot Fixes zu priorisieren, die für die Behebung kritischer Probleme erforderlich sind.
- **Eskalationsmanagement.** Überwachung des Schweregrads und der Eskalation im Hinblick auf den Support und Einbeziehung geeigneter EMC Mitarbeiter und des EMC Managements (bei Bedarf).
- **Vor-Ort-Support bei kritischen Problemen.** Es besteht die Möglichkeit, dass Ihr DSE vor Ort gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern an der Problembhebung arbeitet. Es besteht ferner die Möglichkeit, dass der DSE Remote arbeitet. In diesem Fall haben Sie einen schnellen Zugriff auf zusätzlichen Vor Ort-Services (gegen Berechnung). Ihr DSE kommt dann zu Ihnen oder schickt einen anderen EMC Support-Experten, um Ihnen optimalen technischen Support zu bieten.

Proaktive Support-Strategie

Als Ergänzung zu Ihren Mitarbeitern steht Ihnen der DSE als vertrauenswürdiger Berater im Bereich technischer Support für das spezifische Produkt oder die spezifische Lösung zur Verfügung. Durch die Implementierung einer proaktiven Support-Strategie werden Sie bei der Aufrechterhaltung einer optimalen EMC Implementierung unterstützt. Dadurch werden eine höhere Verfügbarkeit und Kosteneffizienz ermöglicht. Proaktives Management umfasst:

- **Proaktive Fallüberprüfung und Reporting.** Ihr DSE stellt Ihnen einen konsistenten und präzisen Überblick über die Service-Requests und Trends bereit, sodass neue und potenzielle Problembereiche identifiziert und Verbesserungsempfehlungen gegeben werden können.
- **Umfassende Anleitung zu Versionen und Produkten.** Dank Expertentipps auf der Basis jahrelanger Erfahrung kann ermittelt werden, welche Versionen relevante Verbesserungen bieten.
- **Best-Practice-Empfehlungen.** Einbeziehung von EMC Best Practices zur Überprüfung und Analyse vorhandener Migrations- oder Installationspläne und zur Bereitstellung von Anleitungen.
- **Zukunftsplanung.** Enge Zusammenarbeit mit dem EMC Produktmanagement, um den Kunden im Hinblick auf zukünftige Lösungsanforderungen zu beraten und Updates von Produktmerkmalen bzw. -Funktionen vorzuschlagen.

Kommunikation und aktuelles Reporting

Als Teil Ihres Teams stellt Ihnen der DSE eine umfassende Kommunikation und ein umfassendes Reporting zur Verfügung. Sie können auf relevante technische Informationen und Empfehlungen des DSE zur spezifizierten Produktreihe zugreifen. Kommunikation und aktuelles Reporting, die Sie durch den DSE-Service erhalten, stellen Ihnen die Informationen bereit, die Sie benötigen, um fundiertere Entscheidungen zu treffen und Ihre Umgebung kontinuierlich zu verbessern.

- **Regelmäßige Problemauswertung.** Leitung regelmäßiger Meetings, um noch nicht behobene Probleme oder andere Support-Aktivitäten in Bezug auf die spezifische Produktreihe auszuwerten und zu erörtern.
- **Business Review, zwei Mal im Jahr.** Alle sechs Monate Durchführung eines Business Reviews, um Support-Aktivitäten, neue Produktversionen, Informationsinfrastrukturänderungen, Empfehlungen und andere Themen im Hinblick auf den Support für die entsprechende Produktreihe zu erörtern.
- **Regelmäßige Berichte.** Aktivitäts-Reporting zu technischen Problemen und Kundenmanagement-Problemen für die spezifizierte Produktreihe.

Designated Support Engineer – Verfügbarkeit

Der Designated Support Engineer ist für verschiedene EMC Hardware- und Software-Angebote verfügbar:

ApplicationXtender®	eDiscovery
AutoStart™ und RepliStor®	EMC Disk Library
Avamar	E-Mail-Management und -Archivierung
Captiva®	eRoom®
Celerra®	Host-Systeme
Centera®	Information Rights Management
CLARiiON®	Mainframe-Software
Konnektivität	NetWorker®
Content-Management	Replikation/Recovery
EMC ControlCenter®	Smarts®
DiskXtender®	Symmetrix®

Service-Portfolio

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

- **Strategic Account Manager:** Ein EMC Mitarbeiter, der vor Ort oder Remote arbeitet und den Überblick über den für die EMC Informationsinfrastruktur erforderlichen Support hat, eine proaktive Support-Strategie verfolgt, das Problemmanagement beschleunigt und die Anforderungen auch der größten und komplexesten EMC Informationsinfrastrukturen erfüllt.
- **Customer Support Engineer:** Engineer vor Ort, der über die Erfahrung und das Expertenwissen verfügt, um Sie bei der Installation, Wartung und nachhaltigem Support für die EMC Informationsinfrastruktur zu unterstützen. Der Schwerpunkt liegt dabei sowohl auf der Prävention als auch auf der Problembeseitigung.

Über EMC Global Services

EMC Global Services bietet strategische Beratung, Technologieimplementierung, Wartungs- und Support-Services, Managed Services, Schulungen und Lösungen, um Kunden dabei zu helfen, ihre IT-Herausforderungen zu bewältigen, die mittel- und langfristigen Unternehmensziele zu erreichen und vom maximalen Nutzen aus ihren Informationsstrategien und Infrastrukturen zu profitieren. Unsere mehr als 10.000 Service-Experten mit Fokus auf Informationen nutzen bewährte Methoden, ein umfassendes Expertenwissen und Best Practices der Branche, um Kunden bei der Erstellung von Informationsinfrastrukturen zu unterstützen. Dies umfasst die Speicherung, die Absicherung, die Optimierung und die Nutzung von Informationen und minimiert Risiken, senkt Kosten und bietet messbare geschäftliche Ergebnisse.



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

Machen Sie den nächsten Schritt.

Fragen Sie Ihren EMC Vertriebsmitarbeiter, wie Sie von einem EMC Designated Support Engineer profitieren können. Auf unserer Website unter www.emc2.de finden Sie weitere Informationen.