

# 1 NetApp Global Support

*Die NetApp Technical Support Center stellen Systeme, Prozesse und Experten bereit, um komplexe Probleme angehen und schnell Lösungen finden zu können. NetApp SupportEdge erfüllt Ihre geschäftlichen Anforderungen für Applikationen und geschäftskritische Datenumgebungen mit unseren flexiblen, branchenführenden Support-Services.*

Geschäftlicher Erfolg hängt von der Effizienz der IT-Umgebung ab. Das NetApp Technical Support Center (TSC) und unsere zertifizierten Partner verfügen über die nötigen Kenntnisse und personalisierten Services, um Unternehmen zu helfen, einen noch größeren geschäftlichen Nutzen aus ihren Investitionen in Storage zu erzielen. Sei es bei der Planung von Storage-Systemen der neuesten Generation, dem Bedarf an Fachwissen für eine Implementierung von Storage in größerem Umfang oder der Optimierung der betrieblichen Effizienz der vorhandenen Infrastruktur.

Bei TSC handelt es sich um einen äußerst effektiven und skalierbaren Support-Prozess, bei dem das Business von Unternehmen gründlich untersucht wird und der ihnen ermöglicht, fundierte Entscheidungen zu treffen. Wir beugen Support-Problemen aktiv vor und sorgen so für höchste Verfügbarkeit von Datenumgebungen auch bei seltenen und weniger schwerwiegenden Support-Cases.

Mit TSC erhalten Sie Kontrolle über Ihre Daten, indem er Zugang zu zahlreichen Experten und automatisierten Präventionsmaßnahmen eröffnet. Falls dennoch ein Problem auftritt, sorgt unser technisches Support-Personal für dessen prompte Klärung.

NetApp TSC bietet die Systeme, die Prozesse und das Personal, um komplexe Probleme schnell zu lösen – weltweit.

## 1.1 Customer Success Delivery

Der TSC ist auf städtischer, regionaler und nationaler Ebene organisiert und bietet teilweise überlappende Service- und Ersatzteileleistungen. Ein weltweites Netzwerk aus Technikern, die sich auf NetApp Technologien spezialisiert haben, übernimmt den Support vor Ort. Zu diesen NetApp Technikern gehören autorisierte Servicetechniker (Authorized Service Engineers, ASEs), die qualifizierte Partner oder NetApp Mitarbeiter sein können, Außendiensttechniker (Field Support Engineers, FSEs) und Eskalationstechniker mit umfangreichen technischen Kenntnissen, die auf NetApp Technologien spezialisiert sind. Alle unsere 2.200 geschulten und ausgebildeten Techniker sind in der Region ansässig, sodass sie vor Ort sein können, wenn eine bestimmte technische Fähigkeit erforderlich ist, um ein dringendes Problem zu lösen. Über 400.000 Kundensysteme weltweit werden mit Unterstützung der TSC erfolgreich betrieben.

NetApp TSC verwaltet:

- 400 Depots
- 120 Versandstellen mit Kenntnis der Landessprache und Sicherheitsmaßnahmen
- 3 Test- und Reparaturzentren
- Standorte des technischen Supports in jeder Region:
  - Amerika: Raleigh, North Carolina; Wichita, Kansas; Boulder, Colorado; Rochester, NY; Bogota, Kolumbien
  - Europa: Sofia, Bulgarien; Amsterdam, Niederlande
  - APAC: Tokio, Japan; Bangalore, Indien; Dalian, China

TSC überwacht und koordiniert die weltweite Lieferung von Ersatzteilen mithilfe unserer Third Party Logistics (3PL) und Third Party Test/Repair Partners (3PR). Dadurch wird die Versanderfahrung unserer Kunden vereinfacht und gleichzeitig die Lieferkette verbessert.

3PLs bieten die Infrastrukturen für den Teileaustausch auf der ganzen Welt, die NetApp die Möglichkeit bieten, die Optionen für den Austausch innerhalb von 2 Stunden, 4 Stunden und am nächsten Arbeitstag sicher bereitzustellen. Unsere 3PLs unterstützen uns auch bei der Abholung defekter Teile.

NetApp sorgt kontinuierlich für die umfassende Schulung des TSC Personals in wichtigen Themen, einschließlich erweiterter Fehleranalyse, Prozesse, Tools und Soft Skills. So erhalten Sie die meisten Vorteile aus Ihrer NetApp Infrastruktur. Diese Services werden von Mitarbeitern des technischen Supports von NetApp weltweit eingesetzt. Hierzu zählen Außendienstmitarbeiter, unterstützende Techniker, Kundensupport-Mitarbeiter, Support Account Manager (SAM), Mitarbeiter der Abteilung Third-Party Maintenance (TPM) und ähnliche Gruppen in der Abteilung für weltweite Services und Support.

NetApp hat keine direkten Support-Verpflichtungen im Hinblick auf Produkte und Applikationen anderer Anbieter. Dennoch sieht unsere Policy für einheitlichen Support vor, dem Kunden einen reibungslosen Support-Ablauf bei berechtigten Produkten zu bieten.

## 1.2 Quick Start Guide für den Support

Der technische Support ist rund um die Uhr an jedem Tag des Jahres verfügbar und koordiniert alle Support-Aktionen weltweit. Hierzu gehören Unterstützung per Telefon, Remote-Support und Hilfe vor Ort. Der technische Support steht während der lokalen Geschäftszeiten auf Französisch, Deutsch, Hebräisch, Italienisch, Koreanisch, Portugiesisch (Brasilien) und Spanisch zur Verfügung.

Das TSC verfügt über eine SCP-Zertifizierung (Support Center Practices) und bietet unseren Kunden eine konsistent hohe Support-Erfahrung. Sie arbeitet konsistent am Branchenstandard für die Einhaltung von SLAs für Support-Reaktionszeiten und Ersatzteillieferungen.

### Ermitteln der Support-Stufe

Unternehmen können ermitteln, welche Support-Leistungen sie beanspruchen können, indem sie sich auf der NetApp Support Site unter [mysupport.netapp.com](https://mysupport.netapp.com) einloggen und „Products > Contracts & Warranties“ (Produkte > Verträge und Gewährleistung) auswählen. Nachdem bekannt ist, welche Support-Services erworben wurden, sind unten in der Vergleichstabelle der SupportEdge Angebote weitere Informationen zu Support-Ansprüchen verfügbar.

### Nutzen von Self-Support

Auf der NetApp Support Site werden folgende Self-Support-Funktionen zur Verfügung gestellt:

- **Vereinheitlichte Suchfunktionen.** schnelles Auffinden von Informationen auf der NetApp Support-Website in der gesamten Dokumentation, der Knowledgebase, technischen Berichten usw.
- **NetApp Community.** ein Online-Forum für den Austausch mit anderen Benutzern über technische Fragen
- **Support-Dashboard.** schnellere Lösungen durch personalisierte, für mobile Geräte optimierte Ansicht Ihrer Support-Aktionen sowie schnellen Zugang zu wichtigen Aufgaben und Systemzustand des Produkts

- **Produktmanagement.** Registrierung und Management von Produkten für den gesamten Lebenszyklus
- **Downloads.** Evaluierung und Zugriff auf NetApp Software und Firmware
- **Tools.** praktische Support-Tools von NetApp
- **Produktdokumentation.** Referenz zur gesamten technischen Dokumentation der NetApp Bibliothek
- **Geführte Problemlösung.** schnelle Lösung für die häufigsten technischen Probleme dank der von technischen Experten zusammengestellten Fehlerbehebungen
- **Knowledgebase.** Lösungen zu Problemen aus der Praxis des technischen Supportteams von NetApp mit täglichen Updates
- **Knowledgebase TV.** Zugriff auf häufig aufgerufene, relevante Knowledgebase-Videos
- **Chat.** Chat in Echtzeit mit einem Mitarbeiter des technischen Supports aus dem jeweiligen Fachbereich oder mit Elio über IBM Watson, dem virtuellen Assistenten, der rund um die Uhr verfügbar ist
- **Online-Case-Management.** Erstellen von neuen Support-Cases, Überprüfen des Status oder Eskalieren eines bestehenden Vorfalles

## Übermitteln eines Cases über das Internet

Wenn der Fehler nach Durchsuchen der Support Site und der Community Foren nicht behoben werden konnte, steht der NetApp Support zur Verfügung. NetApp empfiehlt, Support-Cases über die NetApp Support Site zu eröffnen. Im Rahmen des Fallerstellungsprozesses werden Echtzeitleösungen angeboten und Informationen erfasst, damit unsere Techniker Ihren Case schnell und effizient klären können. Wir stehen bei Systemausfall (ein P1-Fehler) unmittelbar telefonisch zur Verfügung.

### Technischer Remote-Support

NetApp ist rund um die Uhr über das Internet oder per Telefon für Kunden erreichbar, um ein Problem zu melden. Neue Support-Cases können auf der NetApp Support Site unter [mysupport.netapp.com](https://mysupport.netapp.com) nach der Anmeldung unter „Cases & Parts > Create Case“ (Cases und Komponenten > Case erstellen) eröffnet werden. Weitere Informationen zum Übermitteln eines neuen Support-Cases über die NetApp Support Site sind in der Referenz zur NetApp Support Site verfügbar.

### Vor-Ort-Support

NetApp entsendet autorisierte Techniker an den Installationsstandort, um das Problem zu bearbeiten, nachdem dieses von uns eingegrenzt und ein notwendiger Vor-Ort-Support festgestellt wurde. Vor-Ort-Support ist nur für Systeme verfügbar, die durch SupportEdge Premium abgedeckt sind.

### NetApp Unified Support

Sollte NetApp bei der Behebung eines NetApp betreffenden Fehlers feststellen, dass der Fehler bei einem Fremdprodukt liegt, unterstützt NetApp das Unternehmen auf Anfrage bei dem Öffnen eines Cases bei dem betreffenden Drittanbieter. Dabei gelten die zwischen dem Unternehmen und dem Drittanbieter geschlossenen Support-Vereinbarungen. NetApp Unified Support ist nur für Systeme verfügbar, die durch SupportEdge Premium abgedeckt sind.

## Kontakt mit dem NetApp Support

Für Fehler, die nicht als P1 einzustufen sind, ist die NetApp Support Site unter [mysupport.netapp.com](https://mysupport.netapp.com) verfügbar. Für P1-Fehler ist der NetApp Support unter den Telefonnummern in der unten stehenden Tabelle erreichbar.

**Tabelle 1: Telefonnummern für den NetApp Support nach Standorten weltweit**

Telefon-Support		
USA und Kanada	EMEA/Europa	Asien/Pazifik
888.4.NETAPP	00.800.44.NETAPP	+800.800.80.800
(888.463.8277)	(00.800.44.638.277)	

Eine vollständige Liste der Support-Telefonnummern weltweit ist unter „Kontakte für NetApp Global Services“ erhältlich. <https://www.netapp.com/de/company/contact-us/support/>.

## 1.3 Übersicht über Support-Angebote

NetApp bietet kostengünstigen Support, der in Bezug auf Gestaltung und Preis auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt ist – ob Großunternehmen, Behörde oder Kleinbetrieb. Unsere SupportEdge-Angebote bieten einfache, effektive und erschwingliche Möglichkeiten, Ihre Storage-Investitionen optimal zu nutzen.

### Support-Angebote

NetApp bietet die folgenden Support-Optionen über die grundlegende Hardware hinaus:

- SupportEdge Standard: für Systeme, die technischen Remote-Support, Software-Support und schnelleren Versand und Installation von Ersatzteilen erfordern
- SupportEdge Premium: für Systeme mit höchsten Ansprüchen an Performance, Verfügbarkeit und zeitnahen Support; dieses Angebot umfasst Remote-Fehlerbehebung und -Problemlösung sowie den Einsatz von Experten vor Ort, die bei Bedarf für den Support hochanspruchsvoller IT-Vorgänge zur Verfügung stehen.

Der Vergleich der Serviceangebote in der folgenden Tabelle gibt Aufschluss über die verschiedenen verfügbaren Support-Optionen. Ausführliche Beschreibungen sind verfügbar unter:

<http://www.netapp.com/de/services-support/services/operations/services-descriptions.aspx>

Tabelle 2: NetApp SupportEdge Services

<b>Vergleich der SupportEdge Angebote</b>		
<b>Leistung</b>	<b>Support Edge Standard<sup>1</sup></b>	<b>Support Edge Premium<sup>1</sup></b>
<b>Storage-Systeminstallation</b>	Optional bei Anschaffung eines Systems	enthalten
<b>Digitaler Omni-Channel-Support täglich rund um die Uhr, einschließlich Elio mit Watson von IBM</b>	enthalten	enthalten
<b>Zugang zu NetApp Support Site und Active IQ Remote-Support-Tools</b>	enthalten	enthalten
<b>Technischer Remote-Hardware-Support täglich rund um die Uhr</b>	enthalten	enthalten
<b>Reaktionszeit für technischen Remote-Support</b>	Für Hardware und Software von NetApp: Priorität 1: 2 Stunden Priorität 2: 4 Stunden Priorität 3: 16 Stunden Priorität 4: 36 Stunden (jeweils 7x24h)	Für Hardware und Software von NetApp: Priorität 1: 30 Minuten Priorität 2: 2 Stunden Priorität 3: 8 Stunden Priorität 4: 24 Stunden (jeweils 7x24h)
<b>Fehlerbehebung vor Ort</b>	nicht verfügbar	Für Hardware und Software von NetApp enthalten
<b>Reaktionszeitvorgaben für Ersatzteillieferung und Installation</b>	Auswahl aus folgenden Optionen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 Stunden, täglich rund um die Uhr</li> <li>• Nächster Werktag</li> </ul> Kunde oder NetApp installiert alle Ersatzteile	Auswahl aus folgenden Optionen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 Stunden, täglich rund um die Uhr</li> <li>• 4 Stunden, täglich rund um die Uhr</li> <li>• Nächster Werktag</li> </ul> NetApp installiert Ersatzteile
<b>Software Support Plan</b>	enthalten	enthalten
<b>Installation von Software-Updates zur Abhilfe</b>	nicht verfügbar	enthalten
<b>NetApp Unified Support</b>	nicht verfügbar	Für Hardware und Software von NetApp enthalten

## 1.4 Personalisierter Support-Case

Die Bearbeitungszeit kann erheblich verkürzt werden, wenn bei dem Eröffnen eines Support-Cases die wichtigsten Informationen vorliegen. Die schnelle Bereitstellung von Details wie Seriennummer des Storage-Controllers, verfügbare OS- und Softwareversionsnummern,

<sup>1</sup> Vollständige Details über die Support-Services finden Sie unter <https://www.netapp.com/de/services/support/descriptions/>. Die in diesem Dokument beschriebenen Services und Angebote unterliegen und werden geregelt von den standardmäßigen Geschäftsbedingungen der Support-Angebote von NetApp, Inc. für die entsprechende geografische Region. Diese finden Sie unter [www.netapp.com/de/how-to-buy/stc.aspx](https://www.netapp.com/de/how-to-buy/stc.aspx) („Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Support von NetApp“). Die allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Support von NetApp unterliegen einer künftigen Überarbeitung oder Änderung im alleinigen Ermessen von NetApp ohne Benachrichtigung des Kunden.

Prioritätsstufe, Auswirkungen auf das Geschäft und jegliche Fehlermeldungen von NetApp AutoSupport unterstützen eine zeitnahe Lösung.

## Allgemeines zu Prioritätsstufen

Auf entsprechende Benachrichtigung hin wird Ihr Problem an eine Abteilung des NetApp Managements weitergeleitet, die den Benachrichtigungsrichtlinien entspricht. Wir sorgen dafür, dass die geeignetsten Support-Ressourcen genutzt werden, um das Problem des Unternehmens rasch zu beseitigen.

Der technische Support von NetApp erkennt die folgenden Prioritätsstufen für Cases an:

- **Priorität 1.** Nicht in der Lage, Daten bereitzustellen, befindet sich häufig oder wiederholt in einem „Panik-“ oder „Hängezustand“ oder weist eine verminderte Leistung auf, die einen normalen Geschäftsbetrieb nicht mehr gestattet.
- **Priorität 2.** Selten, isoliert oder zeitweise in einem „Panik-“ oder „Hängezustand“ oder in seiner Performance eingeschränkt, sodass zwar eine Weiterführung des Geschäftsbetriebs möglich ist, jedoch nur mit einer ungleichmäßigen oder nicht optimalen Geschwindigkeit.
- **Priorität 3.** Fehler, der sich nur geringfügig oder gar nicht auf den Geschäftsbetrieb auswirkt.
- **Priorität 4.** Normale Anforderungen von Informationen zur Installation, Konfiguration, Verwendung und Wartung von NetApp Systemen; hierunter fallen administrative Anfragen und RMA-Informationen (Return Material Authorization). Es sind keine Auswirkungen auf die Produktionssysteme und den Geschäftsbetrieb des Kunden feststellbar.

Tabelle 3: Reaktionszeitvorgaben

Reaktionszeitvorgaben		
Prioritätslevel	SupportEdge Standard	SupportEdge Premium
<b>Priorität 1</b>	2 Stunden: täglich rund um die Uhr	30 Minuten, täglich rund um die Uhr
<b>Priorität 2</b>	4 Stunden: täglich rund um die Uhr	2 Stunden: täglich rund um die Uhr
<b>Priorität 3</b>	16 Stunden: täglich rund um die Uhr	8 Stunden: täglich rund um die Uhr
<b>Priorität 4</b>	36 Stunden: täglich rund um die Uhr	24 Stunden: täglich rund um die Uhr

## Managen von Support-Cases

Support-Cases können unter [mysupport.netapp.com](https://mysupport.netapp.com) (über das Menü „Cases & Parts“ (Cases und Komponenten) in der oberen Navigationsleiste) gemanagt werden. Folgende Optionen sind verfügbar:

- Übermitteln eines neuen Support-Cases
- Anzeigen der Liste mit Support-Cases
- Überprüfen des Status eines bestehenden Support-Cases
- Weiterleiten Ihres Cases an einen Duty Manager
- Aktualisieren eines bestehenden Support-Cases
- Senden einer RMA-Anforderung



- Überprüfen des Status einer RMA

NetApp nutzt zwei Kriterien, um die Priorität von Support-Cases festzulegen: die Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb des Unternehmens und die Support-Stufe des Systems (Basic, Standard oder Premium).

## Eskalieren eines Support-Cases

Falls Sie mit der Abwicklung Ihrer Anfrage durch unseren technischen Support nicht vollständig zufrieden sind, bieten wir mehrere Möglichkeiten, den Fall an einen Duty Manager weiterzuleiten. Aktive P1-Cases werden automatisch innerhalb der Managementhierarchie an die Stufe weitergeleitet, die den in der Tabelle „Reaktionszeitvorgaben“ angegebenen Benachrichtigungsrichtlinien entspricht.

**Tabelle 4: Benachrichtigungsrichtlinien für P1**

Benachrichtigungsrichtlinien für P1	
Verstrichene Zeit*	Wer wurde benachrichtigt?
30 Minuten	Technical Support Engineer (TSE) Technical Support Manager (TSM)
1 Stunde	Senior Manager (SM)
2 Stunden	Senior Manager (SM)
4 Stunden	TSC Manager/Senior Director
6 Stunden	TSC VP
Nach weiteren 6 Stunden	Technical Support VP

\* Wenn ein Case mit Priorität 2 auf Priorität 1 hochgestuft wird, werden die Zeitauslöser für Cases mit Priorität 1 aktiviert

## 1.5 NetApp Verpflichtung zum Datenschutz

NetApp ist bestrebt, sämtliche geltenden landesspezifischen Datenschutzgesetze einzuhalten. Der Schutz und die Sicherheit Ihrer persönlichen Daten haben oberste Priorität für NetApp. Daher führen wir unser Unternehmen unter Einhaltung sämtlicher geltender Gesetze zu Datenschutz und Datensicherheit.

Die vollständigen Details zu Datenschutzrichtlinie von NetApp sind unter folgender Adresse einsehbar:

<http://www.netapp.com/de/legal/privacypolicy/index.aspx#commitment>.

## NetApp Practices zum Überschreiben zurückgegebener Laufwerke

NetApp unternimmt angemessene Schritte zum Schutz der Kundendaten und zur Einhaltung der Gesetze und Vorschriften der Länder. Wir haben für das Management von über den NetApp RMA-Prozess (Return Material Authorization) zurückgegebene Festplattenlaufwerke einen Prozess für einen Überschreibungsprozess eingerichtet, der Versand, Test, Überschreiben und letztendliche Entsorgung umfasst. Neben den RMA- und SRA-Prozessen (Sales Return Authorization) von NetApp befolgen Third Party Test & Repair Provider von NetApp bei dem Überschreiben von Daten auf Festplatten- und Solid-State-Laufwerken, die von NetApp verkauft wurden und mit einem autorisierten und korrekt ausgestellten RMA oder SRA zurückgegeben wurden, den Überschreibungsprozess. Weder NetApp noch bei NetApp unter Vertrag stehendes Personal greift in diesem Prozess auf die auf dem Laufwerk vorhandenen Kundendaten zu.

## 1.6 Personalisierte Support-Services

Durch einen persönlichen Support-Vertreter können IT-Unterbrechungen verringert, Storage-Vorgänge verbessert und Probleme schneller gelöst werden. Diese Vertreter sind besser mit der Datacenter-Architektur, den IT-Prioritäten und den Erfolgszielen des Unternehmens vertraut.

### Support Account Manager

Das Lösen von Problemen, wenn diese auftreten, reicht nicht aus. Um maximale Effizienz bei minimalem Risiko zu erreichen, benötigen Sie jemanden mit fundierten Kenntnissen Ihrer Abläufe und Ziele – jemanden mit jahrelanger Erfahrung und Kompetenzen im Umgang mit NetApp Technologien.

Der Support Account Manager (SAM) arbeitet unmittelbar mit dem Team des Unternehmens zusammen und gibt sein umfassendes Wissen zur NetApp Storage-Umgebung, den Geschäftszielen und dem Serviceverlauf des Unternehmens weiter. Mit diesem Wissen kann der SAM in Kombination mit dem fortlaufenden Assessment des Zustands der IT-Umgebung IT-Unterbrechungen verringern, indem er potenzielle Risiken identifiziert, vorhersagt und proaktiv angeht.

Ein SAM hilft bei dem Optimieren der NetApp Infrastruktur und bei dem Verringern von Risiken, die bei der Planung von Änderungen an der Storage-Umgebung auftreten. Mit einem SAM, der seine Tätigkeit speziell auf das Unternehmen ausrichtet, können Betriebskosten gesenkt und der Return on Investment der Storage-Infrastruktur maximiert werden.

Der SAM ist ein Ansprechpartner mit folgenden Aufgaben:

- Umsetzen eines präventiven Ansatzes zum Management der Storage-Umgebung
- Strategieplanung, Best Practices für Storage-Empfehlungen und Upgrade-Hinweise
- Verbessern der Support-Erfahrung während kritischer Ereignisse
- Erleichtern der Problembeseitigung und Beschleunigen der Case-Lösung
- Informieren zu NetApp Produkten und Tools
- Vereinen von NetApp Fachkenntnissen mit fundiertem Wissen zur Unternehmensumgebung
- regelmäßige Prüfungen der betrieblichen Services
- Empfehlungen zu personalisierten Best Practices



**Tabelle 5: Vorteile des NetApp Support Account Manager Service**

<b>SAM-Ressourcen</b>				
<b>Account-Management</b>	<b>Proaktiver Support</b>	<b>Upgrade-Beratung</b>	<b>Reaktionsbereiter Support</b>	<b>Bildungswesen</b>
<p>Kombiniert tiefgehendes Verständnis der Storage-Umgebung und Geschäftsziele des Unternehmens mit NetApp Fachkenntnissen, um folgende Aufgaben zu übernehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Führt monatliche und vierteljährliche Prüfungstermine durch</li> <li>• Datenmanagement-Unterstützung für Bestandskunden</li> <li>• Entwickelt Lifecycle-Management-Berichte</li> <li>• Erstellt Konto-Dokumentation</li> </ul>	<p>Strategisch am Standort des Kunden positioniert, um die Support-Aktivitäten von NetApp zu prüfen und zu leiten und so die maximale Effizienz bei minimalen Risiken zu gewährleisten. Der SAM unterstützt folgende Bereiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelmäßige* Empfehlung von Best Practices und Protokollierung</li> <li>• Support-Case-Trendanalyse</li> <li>• Analyse protokollierter Warnmeldungen</li> <li>• Berichte (Storage-Effizienz und -Kapazität)</li> </ul>	<p>Sie können den Zustand und potenzielle Risiken Ihrer Storage-Umgebung kontinuierlich bewerten, da der verantwortliche SAM mit der Support-Umgebung und dem Serviceverlauf vertraut ist:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Versionsempfehlungen und Bug Tracking</li> <li>• Unterstützung bei der vierteljährlichen Upgrade-Planung</li> </ul>	<p>Der SAM überwacht alle servicebasierten Aktivitäten im Zusammenhang mit NetApp Produkten des Kunden. In direkter Zusammenarbeit mit dem Unternehmen bietet der zuständige SAM proaktive und reaktive Serviceleistungen, einschließlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24/7-Case-Management bei Priorität 1</li> <li>• Case-Eskalationsmanagement bei Priorität 2 bis 4</li> <li>• Nachbearbeitung von Fällen</li> <li>• Ursachenanalysen</li> </ul>	<p>Der SAM hilft bei der Systemoptimierung und bei der Bewertung neuer Entwicklungen in der Technologie, indem er regelmäßig Informationen liefert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NetApp Support Site und Tools</li> <li>• Moderation von Product TechTalks</li> <li>• Vermitteln des NetApp Support-Prozesses</li> </ul>

\* Je nach SAM Service-Level

Zusätzlich zum personalisierten SAM-Angebot kann NetApp eine breite Palette an Professional- und Managed-Service-Optionen bereitstellen, um Ihre IT-Anforderungen zu erfüllen, von der Beratung bis hin zur Übernahme der vollständigen Verantwortung für die Abläufe.

## Preise der Servicebereitstellung

NetApp bietet Bereitstellungen über einen festen Zeitraum zu einem Festpreis, die für eine fortlaufende Servicebereitstellung einfach erneuert werden können. Alle Rollen werden vor Ort bereitgestellt. Flexible, angepasste Einrichtungen sind auch für Kunden verfügbar, die ein unbeaufsichtigtes Datacenter besitzen, die zusätzliches Personal für Schichtarbeit benötigen oder die nach einer kostengünstigen Möglichkeit zum Betreiben des Datacenters suchen.

## 1.7 Tools und Training

NetApp stellt Kunden eine Vielzahl von Support-Tools und Trainings zur Verfügung, damit Kunden NetApp Enterprise-Lösungen voll ausschöpfen können, um ihre individuellen geschäftlichen, technischen und Schulungsanforderungen zu erfüllen.

## AutoSupport Technologie

Die NetApp AutoSupport Technologie besteht aus einer umfassenden Suite von Tools für die Support-Automatisierung und das Systemmanagement. Diese Tools optimieren Datacenter durch einfaches, effektives, proaktives Monitoring und Management der Storage-Infrastruktur. Weitere Informationen finden Sie im AutoSupport Tool.

## **AutoSupport Tool**

AutoSupport ist eine integrierte und effiziente Monitoring- und Reporting-Technologie, mit der AutoSupport-kompatible NetApp Systeme kontinuierlich auf ihren Zustand hin überprüft werden und ein besserer Support für Ihr Storage-System ermöglicht wird. Weitere Informationen sind im Quick Start Guide für die AutoSupport Konfiguration verfügbar. Das Whitepaper „Symantec AutoSupport & OnDemand Security Assessment 2013“ bietet eine umfassende Übersicht über die Sicherheit der AutoSupport Datenübertragung per HTTPS und SMTP.

## **Case-Bearbeitung in AutoSupport**

Gelegentlich stellen wir auf der Grundlage von Case-Mustern in AutoSupport fest, dass ein Fehler bereits umfassend dokumentiert ist. In diesen Fällen senden wir dem Unternehmen eine automatische E-Mail-Benachrichtigung mit einem Link zu einem ausführlichen Knowledge Base Artikel, in dem die Lösung oder Behebung erläutert wird. Wenn ein Unternehmen eine automatische E-Mail-Benachrichtigung erhalten hat und persönlich mit einem Support-Ansprechpartner über den Fehler sprechen möchte, kann es auf die E-Mail-Benachrichtigung antworten oder einen Support-Case auf der NetApp Support Site unter [mysupport.netapp.com](https://mysupport.netapp.com) erstellen. Dabei sollte die automatisch erstellte Case-Nummer angegeben werden.

## **Active IQ**

Mit Überwachung per NetApp Active IQ können Sie Probleme in Ihrer Umgebung prognostizieren und verhindern. SupportEdge Services vereinen täglichen Rund-um-die-Support mit den innovativen vorrausschauenden Intelligenzfunktionen von Active IQ. Active IQ kann Probleme automatisch erkennen, bevor sie sich auf Ihr Unternehmen auswirken, Cases öffnen und sogar Hardware versenden. Mit den NetApp SupportEdge Services können Sie die Betriebszeit und Verfügbarkeit erhöhen, eine vorausschauende Risikoanalyse bereitstellen und fortschrittlichen Remote-Support anbieten.

## **NetApp Learning Services**

Im Rahmen von NetApp Learning Services werden die Vorteile von NetApp Lösungen der Enterprise-Klasse unter Wahrung Ihrer geschäftlichen und technischen Bedürfnisse beschrieben, damit die Anwender sie umfassend ausschöpfen können. Learning Services bieten Zugang zu Schulungen, die Ihnen die Fähigkeit zum Support von NetApp Produkten bieten. Verwenden Sie Ihre NetApp Anmeldeinformationen für den Zugriff auf NetApp Learning Services.