



Outils de support eService sur Powerlink

Gérez votre support avec les bonnes informations et les bons outils au bon moment.

Présentation

- Gagnez du temps et accélérez la résolution des problèmes grâce à des outils d'auto-assistance qui vous permettent de gérer vous-même votre support 24/24 h et 7/7 j
- Demeurez concentré sur votre activité et obtenez rapidement des réponses et des solutions à vos problèmes
- Évitez les problèmes et optimisez votre investissement grâce à des outils fiables de compatibilité, d'interopérabilité et de planification de la configuration
- Profitez des compétences globales d'EMC grâce à des ressources en ligne commodées et faciles à utiliser

Défi pour l'entreprise

La pression concurrentielle accrue oblige les entreprises à évoluer en permanence, à en faire davantage avec moins de ressources et à atteindre plus rapidement des niveaux de performances supérieurs. Pourtant, confrontées à la croissance soutenue des informations et à leur complexité grandissante, les entreprises, dans leur grande majorité, ne disposent ni des ressources ni du temps nécessaires pour rester dans le peloton de tête.

Les outils de support EMC® eService disponibles sur Powerlink™ vous dispensent toutes les informations dont vous avez besoin en un seul lieu, et sur une plate-forme facile à utiliser. Ils élargissent les capacités de votre service informatique en vous connectant en ligne au pool mondial de connaissances et de savoir-faire en matière de stockage d'EMC et en vous fournissant les informations requises 24/24 h et 7/7 j.

Description des services

Les excellents outils de support eService d'EMC proposés sur Powerlink vous aident à gérer vos activités de support en ligne, partout et à tout moment. L'accès à Powerlink vous offre de prendre le contrôle de votre support. Depuis l'envoi d'une demande de service et la participation aux forums de support avec d'autres utilisateurs de solutions EMC jusqu'à la recherche dans la base de connaissances améliorée Knowledgebase, les outils de support eService vous permettent de résoudre vos problèmes, de trouver des réponses à vos questions, de rester informés et de garder vos systèmes à jour. Tout comme vos matériels et vos logiciels EMC, les outils de support eService sont sécurisés, intelligents et faciles à utiliser.

Valeur ajoutée des services

Optimisation de la valeur de votre investissement EMC

Les outils de support eService proposés sur Powerlink mettent à votre disposition les ressources requises pour planifier, concevoir, gérer et prendre en charge votre environnement EMC. Ils vous offrent l'assistance technique nécessaire pour obtenir rapidement les résultats dont vous avez besoin.

Outils de support eService disponibles sur EMC Powerlink

Gestion des contrats	Informations sur les produits
Documentation et livres blancs	Téléchargements et enregistrement de produits
E-Lab Interoperability Navigator	Gestion des demandes de service
E-Lab Issue Tracker	Outils de support et de diagnostic
Knowledgebase Search	Forums de support

Exclusivement sur EMC Powerlink

Portefeuille de support

EMC propose sur Powerlink diverses options de support en ligne pour vous aider à atteindre vos objectifs informatiques. Notre portefeuille de support inclut les éléments suivants :

Knowledgebase Search

Des réponses à vos questions au moment opportun

EMC Knowledgebase Search vous fournit les informations dont vous avez besoin pour résoudre vos problèmes ou trouver rapidement une réponse à vos questions. Ses puissantes fonctions intégrées de recherche et de filtrage vous permettent d'accélérer le dépannage et de raccourcir le temps de résolution des problèmes. Les résultats de la recherche via E-Lab™ Issue Tracker, les solutions de support, les demandes de service, la documentation, les livres blancs et les forums de support vous aident à trouver des informations détaillées et des réponses à vos questions. Si vous avez encore besoin d'assistance à l'issue de votre recherche, vous pourrez facilement envoyer une demande de service au Service Clients d'EMC, directement à partir de la page de résultats.

E-Lab Issue Tracker

Accès direct à des informations pertinentes sur les problèmes liés aux produits

E-Lab Issue Tracker fournit les informations les plus récentes sur les problèmes rencontrés avec les matériels et les logiciels EMC. Cet outil vous permet de réduire le temps consacré au support et de limiter les risques dans vos activités quotidiennes d'informatique et de stockage, ce qui augmente du même coup la valeur ajoutée de votre investissement dans les matériels, les logiciels et les ressources EMC.

E-Lab Interoperability Navigator

La source d'informations d'interopérabilité la plus complète

EMC E-Lab Interoperability Navigator est un outil d'interrogation en ligne, autorisant un accès direct aux informations d'interopérabilité détaillées de E-Lab. Ces données exhaustives sont issues de tests effectués par E-Lab sur les composants de stockage individuels et sur des configurations complètes de bout en bout. Le laboratoire E-Lab d'EMC teste les fonctionnalités, les performances et l'évolutivité des produits de stockage en réseau en les poussant au-delà de leurs limites et fournit aux clients un accès à ses données via E-Lab Navigator.

« ESG est très impressionné par les prestations d'EMC en termes d'e-services. EMC a réussi à offrir un service en ligne facilement accessible et de très haut niveau. EMC connaît l'importance des produits, mais sait aussi que dans l'univers complexe du stockage, il est vital de d'avoir un service et un support haute qualité ».

– Tony Asaro, Analyste,
Enterprise Strategy Group

Documentation et livres blancs

Informations techniques actualisées

Localisez et téléchargez facilement la documentation technique, dont les microcodes, les notes de version logicielles, les manuels relatifs aux produits, les guides d'installation, les informations topologiques et les livres blancs rédigés par les experts en stockage d'EMC. Ces documents sont mis à jour en permanence, organisés par catégorie et par produit. Ils sont également accessibles via Knowledgebase Search. Découvrez les meilleures pratiques de mise en œuvre et de configuration de votre environnement EMC ou hétérogène pour prendre le contrôle de vos opérations et exploiter pleinement votre investissement EMC.

Téléchargements et enregistrement de produits

Mise à jour de vos logiciels

Accédez aux mises à jour logicielles les plus récentes et gérez vos droits en ligne avec facilité. Powerlink Licensing vous permet d'activer vos licences logicielles et d'effectuer des déplacements ou des changements d'hôte au niveau de vos licences existantes. Définissez des notifications pour être tenu au courant des améliorations apportées aux produits, des correctifs, des mises à niveau et des problèmes techniques.

Forums de support

Échange d'informations et support interactifs entre utilisateurs de solutions EMC du monde entier

Approfondissez vos connaissances, profitez de l'expérience de vos pairs et résolvez les problèmes grâce aux forums de support interactifs. Échangez librement vos idées et collaborez avec les utilisateurs EMC du monde entier sur des sujets généraux et des produits spécifiques, avec la participation du personnel d'EMC. Choisissez la notification personnalisée pour rester informé des changements au niveau des échanges sur les sujets qui vous intéressent, puis dites-nous dans quelle mesure la réponse vous a été utile en nous envoyant votre feed-back sur la valeur des informations communiquées.

Gestion des demandes de service

Envoi, suivi et résolution rapides des problèmes

Disponible 24/24 h et 7/7 j, cet outil vous permet de gérer en ligne la totalité des étapes du processus, de la création de la demande à la résolution du problème. Cet outil vous permet de configurer des notifications, de joindre des fichiers utiles au diagnostic des problèmes, de consulter des rapports sur l'état de vos demandes afin d'avoir une vue complète de votre activité de support.

Gestion des contrats

Consultation de la couverture de votre support

Consultez votre contrat en ligne, en toute commodité, afin d'obtenir des informations précises sur les dates d'expiration de vos différents contrats, leurs niveaux de support et la couverture dont vous bénéficiez sur l'ensemble de vos produits EMC. Connectez-vous facilement et directement au groupe de contrat dans Powerlink pour toute demande de renseignement ou mise à jour.

Informations liées aux produits

Les informations relatives aux logiciels vous aident à mieux gérer votre environnement informatique.

Trouvez rapidement des informations sur les versions logicielles d'EMC, des plus récentes à celles qui viennent d'arriver à expiration. Obtenez des renseignements sur l'interopérabilité et l'état des logiciels EMC afin de gérer vos logiciels EMC en toute connaissance de cause.

Les forums de support EMC sont très réactifs et faciles à exploiter. Posez une question pour lancer une nouvelle discussion ou publiez une réponse. Tirez parti des compétences de la communauté d'utilisateurs EMC dans le monde entier.

La création d'une demande de service en ligne est extrêmement simple à faire. Il suffit d'expliquer votre problème à EMC en spécifiant les caractéristiques de votre environnement. Notre Service Clients vous renverra automatiquement des solutions correspondant à vos besoins proposées par la base de connaissances Knowledgebase. Si vous avez encore besoin d'aide à ce stade, revoyez votre demande de service et soumettez-la nous. Elle sera traitée rapidement par les experts du Service Clients d'EMC.

Outils de support et de diagnostic

Outils CLARiION incorporés à la plate-forme CX3

EMC vous propose divers outils pour simplifier les tâches de support courantes et vous aider à profiter des avantages de facilité d'utilisation et de service liés à votre solution EMC. Ces outils comprennent les stencils Visio pour créer des diagrammes topologiques de l'environnement de stockage, les utilitaires de collecte des données de diagnostic permettant de recueillir des informations sur les hôtes ainsi que les générateurs de procédure. Les utilisateurs de CLARiION® pourront également bénéficier d'un ensemble d'outils d'aide à l'exécution des tâches courantes, telles que le remplacement et l'installation de disques.

EMC Global Services : pour accélérer la gestion du cycle de vie des informations

EMC Global Services fournit des prestations à nos clients tout au long du cycle de vie – informatique : planification, conception, gestion et support, et leur permet d'exploiter pleinement les avantages de la gestion du cycle de vie de leurs informations. En dispensant des conseils stratégiques et des solutions de gestion de premier ordre, EMC autorise les entreprises de toutes tailles à évaluer leurs objectifs métiers et concevoir une infrastructure de l'information adaptée, capable de réduire les risques, de diminuer les coûts et de leur apporter une réelle valeur ajoutée. En outre, notre réseau mondial de professionnels s'appuie sur les méthodologies et les outils les plus performants du marché. Nos experts sont en mesure d'offrir des services complets de mise en œuvre et d'intégration, allant de la consolidation des ressources actuelles à la transformation d'environnements comprenant plusieurs centres de données. EMC valorise votre investissement grâce à son portefeuille complet de programmes de formation et de certification. Lauréat pour la quatrième année consécutive du STAR Award de la SSPA, qui consacre la qualité exceptionnelle de son support des activités critiques, EMC vous aide à maintenir la disponibilité de vos informations 24/24 h, 7/7 j, et à conserver ainsi un avantage concurrentiel certain.

Étape suivante

Enregistrez-vous dès maintenant sur Powerlink. EMC Powerlink, le portail des clients et partenaires d'EMC, offre un accès en ligne aux prestations de pointe d'EMC en matière de services, de formation, de support produits ainsi qu'à toutes les informations relatives à EMC. Powerlink héberge bon nombre d'outils et de ressources critiques pour optimiser votre investissement dans une solution de stockage EMC.

Enregistrez-vous sur Powerlink sur le site <http://powerlink.EMC.com> et commencez dès aujourd'hui à optimiser votre support.

Contact commercial :



EMC²
where information lives®

EMC Computer Systems France
55 avenue des Champs Pierreux
Immeuble « Le Capitole »
92729 Nanterre Cedex
France
Tél. : 33 1 46 95 80 00
Fax : 33 1 46 95 80 80

EMC², EMC, CLARiION et « where information lives » sont des marques déposées, et E-Lab et Powerlink sont des marques commerciales d'EMC Corporation. Toutes les autres marques mentionnées ici appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

© Copyright 2006 EMC Corporation.
Tous droits réservés.
Publié aux États-Unis. 09/06

Présentation du service
H2262.1