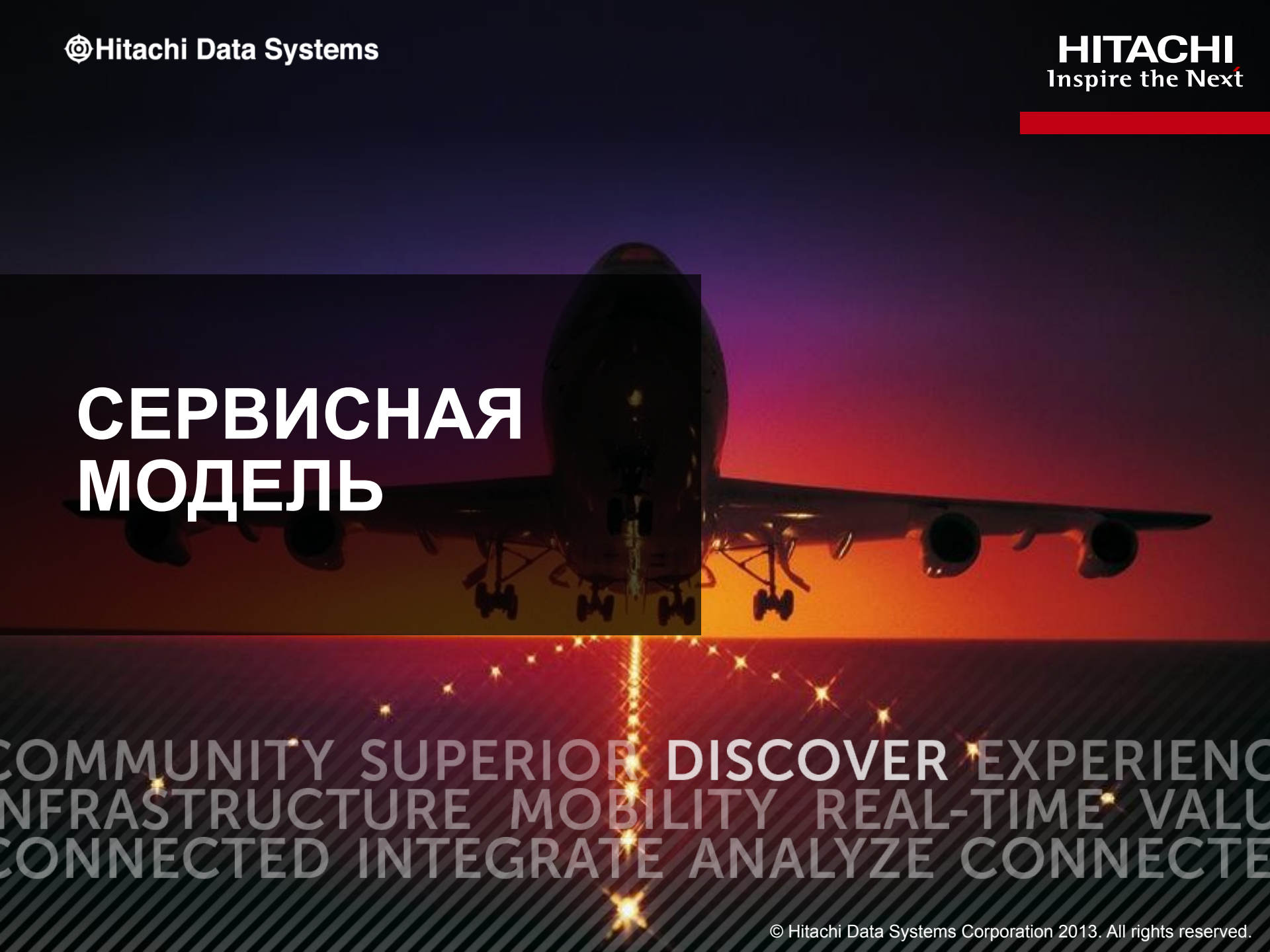


СЕРВИСНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ HDS

АЛЕКСАНДР ИВАНОВ
14.05.2015

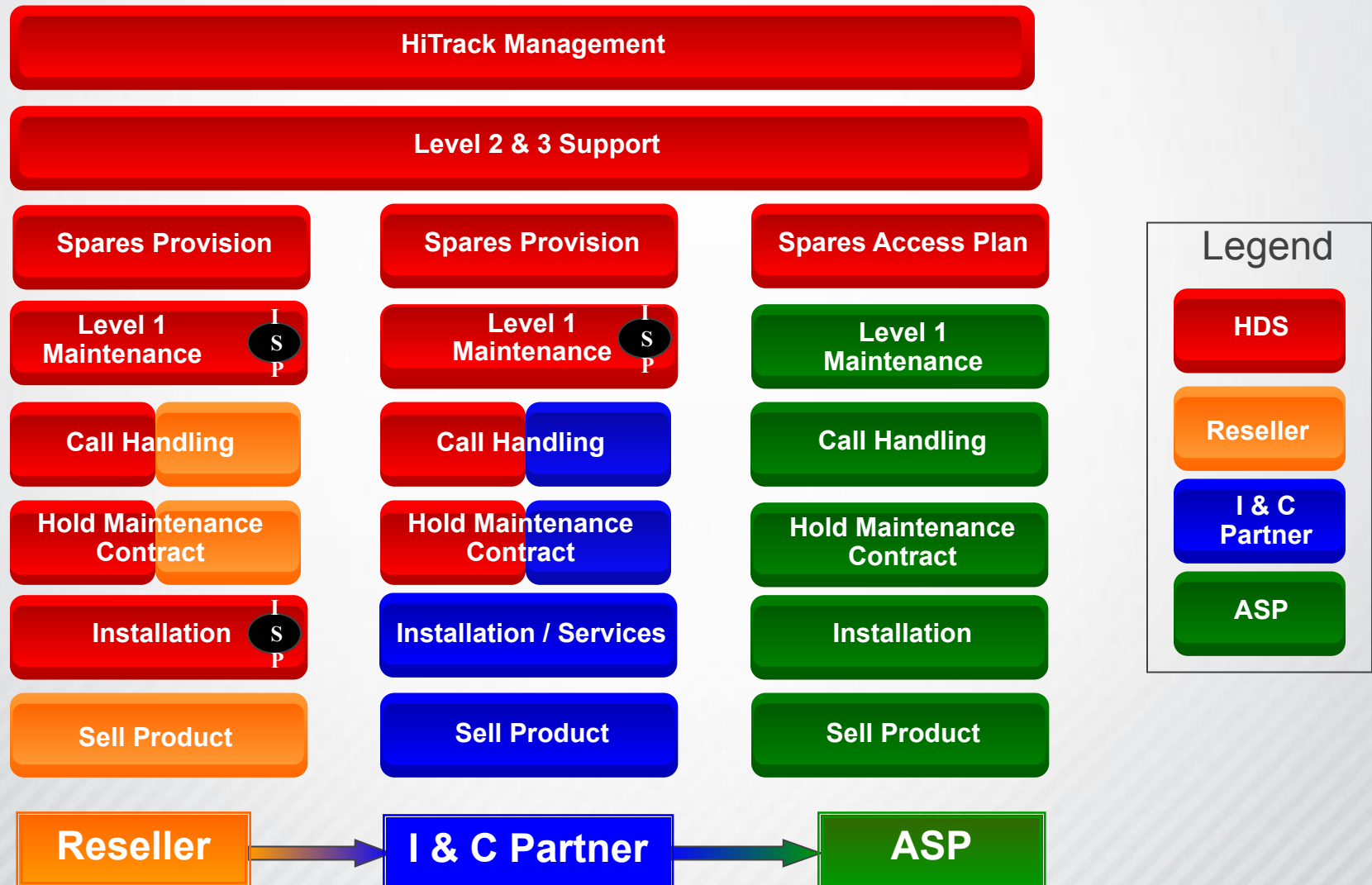
VIRTUALIZATION GLOBAL TECHNOLOGY VALUE
INNOVATE FLEXIBILITY DISCOVER CONNECTED
SUCCESS PARTNER SCALE CONVERGED SOCIAL





СЕРВИСНАЯ МОДЕЛЬ

COMMUNITY SUPERIOR DISCOVER EXPERIENCE
INFRASTRUCTURE MOBILITY REAL-TIME VALUE
CONNECTED INTEGRATE ANALYZE CONNECTED



ASP

Installation

- Информация от заказчика
 - Размещение
 - Электропитание
 - Доступ
 - Конфигурация
- Осмотр на предмет повреждений
- Физический монтаж
- Установка лицензий
- Установка ПО управления
- Консультирование по конфигурации
- Базовая настройка и проверка
- Hi-Track
- Контакты для открытия заявок
- Обучение

Call Handling

- Система обработки заявок
- Прием заявок от Hi-Track автоматически
- Звонок, email и пр.

Level 1 Maintenance

- Оборудование
- Обновления firmware
 - Превентивное обслуживание
 - Внеплановое обслуживание
 - Консультации

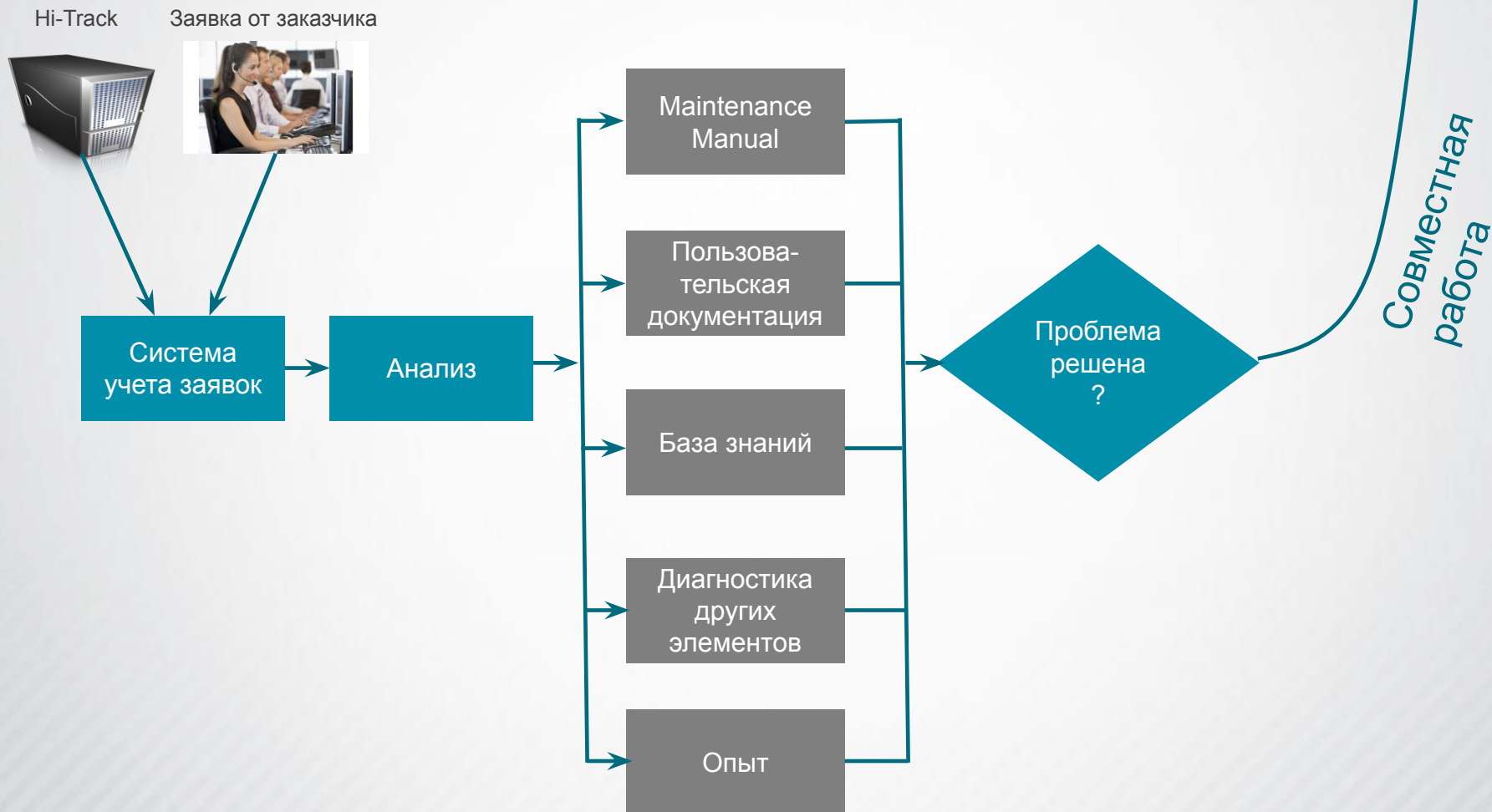
old Maintenance Contract

Partner / ASP Track



РАБОТА С ЗАЯВКАМИ

COMMUNITY SUPERIOR DISCOVER EXPERIENCE
INFRASTRUCTURE MOBILITY REAL-TIME VALUE
CONNECTED INTEGRATE ANALYZE CONNECTED



- Портал

- <http://portal.hds.com>
- PQM for Services User Guide



PQM for Services
User Guide

- Звонок в коллцентр

- 8 800 555 2679
- 8 495 787 2760

- Письмо на HDSservicerequests@hds.com

- Копия - ru.notice@hds.com

- При открытии через коллцентр

Global

- Please open service request and escalate it to Support Center
- Serial
- Site ID
- Contact details
 - Name: Ivan Ivanov
 - Mobile phone: +7 916 123 4567
 - Email: ivan@company_name.ru
- Severity
- Detailed issue description

Severity	Definition	GSC Response Time (to ASP)	Initial action plan
1	Business Critical system or application is down	< 1 hour	4 hours
2	Business Critical system is useable but with severe restrictions	< 2 hours	8 hours
3	Minor Restriction – Problems or errors but with no severe restriction	Next Business Day	3 Business Days
4	Circumvention is in place	Next Business Day	3 Business Days
5	Information only	3 Business Days	5 Business Days

- Подтвердить звонком в коллцентр
- Сообщить руководителю HDS CS&S
- Подробное описание проблемы и предыстории
- Диагностика – максимально оперативно
- Находиться на площадке до решения
- Быть доступным по телефону
- Оперативно взаимодействовать с GSC
- Работы в режиме 24x7 со стороны ASP и GSC

- После открытия, описания проблемы и загрузки диагностики – не забыть эскалировать
- При закрытии сообщать информацию о том, что сделано, статус проблемы
- Для ускорения работы можно для сложных работ заранее открывать заявки и выгружать диагностику без эскалации
 - При возникновении проблемы – добавить информацию и эскалировать в GSC



РАБОТА С ПОРТАЛОМ

COMMUNITY SUPERIOR DISCOVER EXPERIENCE
INFRASTRUCTURE MOBILITY REAL-TIME VALUE
CONNECTED INTEGRATE ANALYZE CONNECTED


- <http://portal.hds.com>
- Только для сертифицированных инженеров
 - Доступ запрашивается у руководителя HDS CS&S
- Работа через Internet Explorer
- Технические проблемы – helpdesk@hds.com

- Функционал портала
 - Обновление микрокодов и ПО
 - Документация – пользовательская и инженерная
 - Hi-Fire – информация о совместимости
 - PQM – система ведения заявок
 - Hi-Track – система мониторинга
 - База знаний

- Не зайти на портал
 - Connection timeout – попробовать еще раз
 - Account blocked – написать в helpdesk@hds.com
 - Несколько попыток с неправильным паролем
 - Пароль не менялся в течение 6 месяцев
 - Session initiated while another session is active
 - Открыть новую сессию через функцию Internet Explorer
File -> New session

- Нет нужной документации, микрокодов
 - Должна быть сертификация на линейку продуктов
 - Продукты из линейки должны быть на сайте заказчика
 - Поиск в строке поиска
 - Эскалировать проблему на helpdesk@hds.com
 - При срочности также запросить у ru.partners@hds.com

- Не виден сайт заказчика или продукт
 - убедиться, что продукт поддерживается вашей организацией
 - Проверить серийный номер
 - Написать о проблеме по адресу helpdesk@hds.com
 - Открыть сервисную заявку через коллцентр пока portal.support решают проблему



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КОЛЛЕЦЕНТРОМ

COMMUNITY SUPERIOR DISCOVER EXPERIENCE
INFRASTRUCTURE MOBILITY REAL-TIME VALUE
CONNECTED INTEGRATE ANALYZE CONNECTED

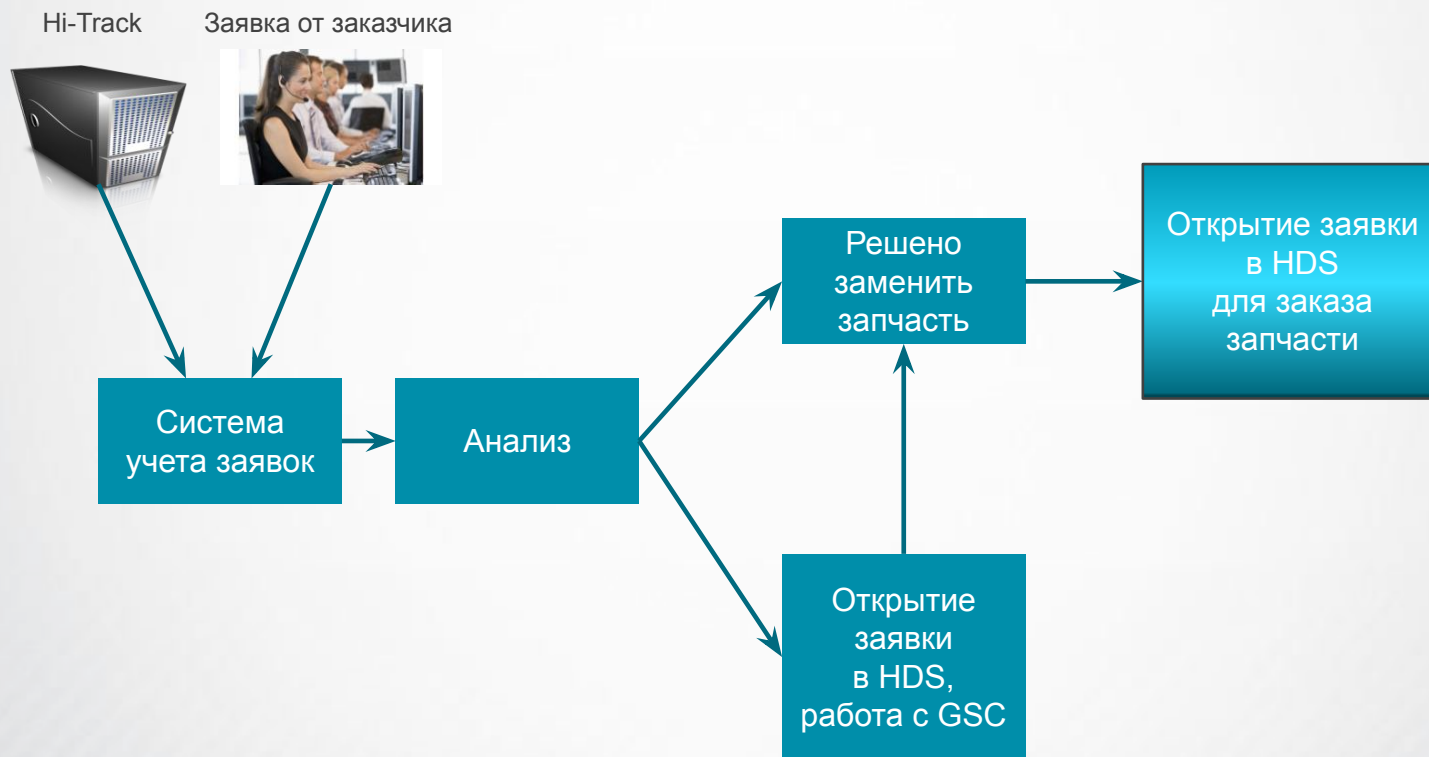
- Английский язык
 - Представьтесь, будьте вежливы
 - Hello, I am Ivan from Authorised Service Provider «Company_name», could you please...
- Please open service request to get technical support
- Please be aware of severity one case HDS00123456
- Please ask service request owner to provide response to my request as soon as possible as this is urgent for the customer
- Please let me talk to John from GSC (Supervisor) regarding the service request HDS00123456

- Бесплатный номер телефона
 - 8 800 555 2679
- Другие номера
 - 8 495 787 2760
 - +44 175 361 8977
- Email – нет гарантии оперативности
 - HDSservicerequests@hds.com
 - Копия - ru.notice@hds.com
- Email + звонок



ЗАКАЗ ЗАПЧАСТЕЙ

COMMUNITY SUPERIOR DISCOVER EXPERIENCE
INFRASTRUCTURE MOBILITY REAL-TIME VALUE
CONNECTED INTEGRATE ANALYZE CONNECTED



- Через Портал (см. раздел 1.7 PQM for Services User Guide)
 - Основной способ
 - Открыть заявку
 - Тип Administration
 - Подтип Spares Order
 - Добавить в Attachments заявки заполненную форму заказа запчастей
 - Эскалировать заявку в коллцентр (GCC)

В заявке будет указан номер заказа запчастей.

ETA будет отправлен по почте инициатору заявки.

- С помощью email – нет гарантии оперативности
 - Только если нет возможности использовать портал
 - Получатель: HDSEMEA.Parts.request@hds.com
 - Копия: edcspares@hds.com; ru.logistics@hds.com
 - Заголовок: Spare Part Order for Customer_name
 - Текст:

“Could you open a spare part SR for S/N XYZ against Customer Name with Site ID ABC and enter the attached order against that SR please?

Please use these contact details: First Last Name, mobile phone#, email

Please e-mail back the Case number, the Order Reference number and the ETA.”
 - Приложить заполненную форму заказа запчастей

Номер SR, заказа и ETA будут отправлены ответом на ПИСЬМО

<u>HDS Spare Part Request form:</u>	
After completion, Partner must upload this HDS Spare Part Request Form in the SR on the portal	
HDS SR Number :	
Details of where part will be shipped & to whom	
End Customer name / SiteID	
Delivery-to Company name (if different from above):	
Contact Name (person receiving part at site):	
Contact Name's Telephone Number:	
Street Address:	
City Name:	
Post/Zip Code (see guidelines TAB):	
Country:	
Customer Reference Number (Optional):	
Delivery option, default is Next Business Day <18.00 *	Next Business Day
* Rush Order phonenumber for emergency orders only:	+3165316 9497
Additional Comments :	
Special Delivery Instructions :	
Return of Defective part:	
Part number required :	
Qty of this part number required :	
Machine Model :	choose.. Yes / No
Machine Serial Number :	
HiTrack Error Code / Description :	
Replacement reason :	
Is the machine under warranty? :	
Requestor Name or Weblogin ID :	
Requestor's Telephone Number:	
Requestor's Company Name:	

- Уровень сервиса – Next Business Day
 - Best efforts
 - Cut off time – 16:30
 - При заказе после 16:00 – подтвердить звонком в EDC/CallCenter
- Срочные доставки при необходимости в городах с локальными складами – за дополнительную плату
 - Подтверждение звонком в EDC:
 - Основной номер: +31 6 5316 9497
 - Резервный номер: +31 6 5128 0315
- Склады расположены в
 - Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Алматы, Киев

- Возврат неисправных запчастей
 - Обязателен – штраф за не возврат
 - Возвращать без механического или электромагнитного воздействия
 - Диски можно не возвращать при опции Disk Retention Option
 - Вовремя
 - В течение 60 дней должна быть завершена процедура возврата (со дня размещения заказа на доставку запчасти)
 - Если не получается – написать на ru.logistics@hds.com
 - В той коробке, в которой пришла новая запчасть

Инструкция по возврату:



Spare Parts Return
Process

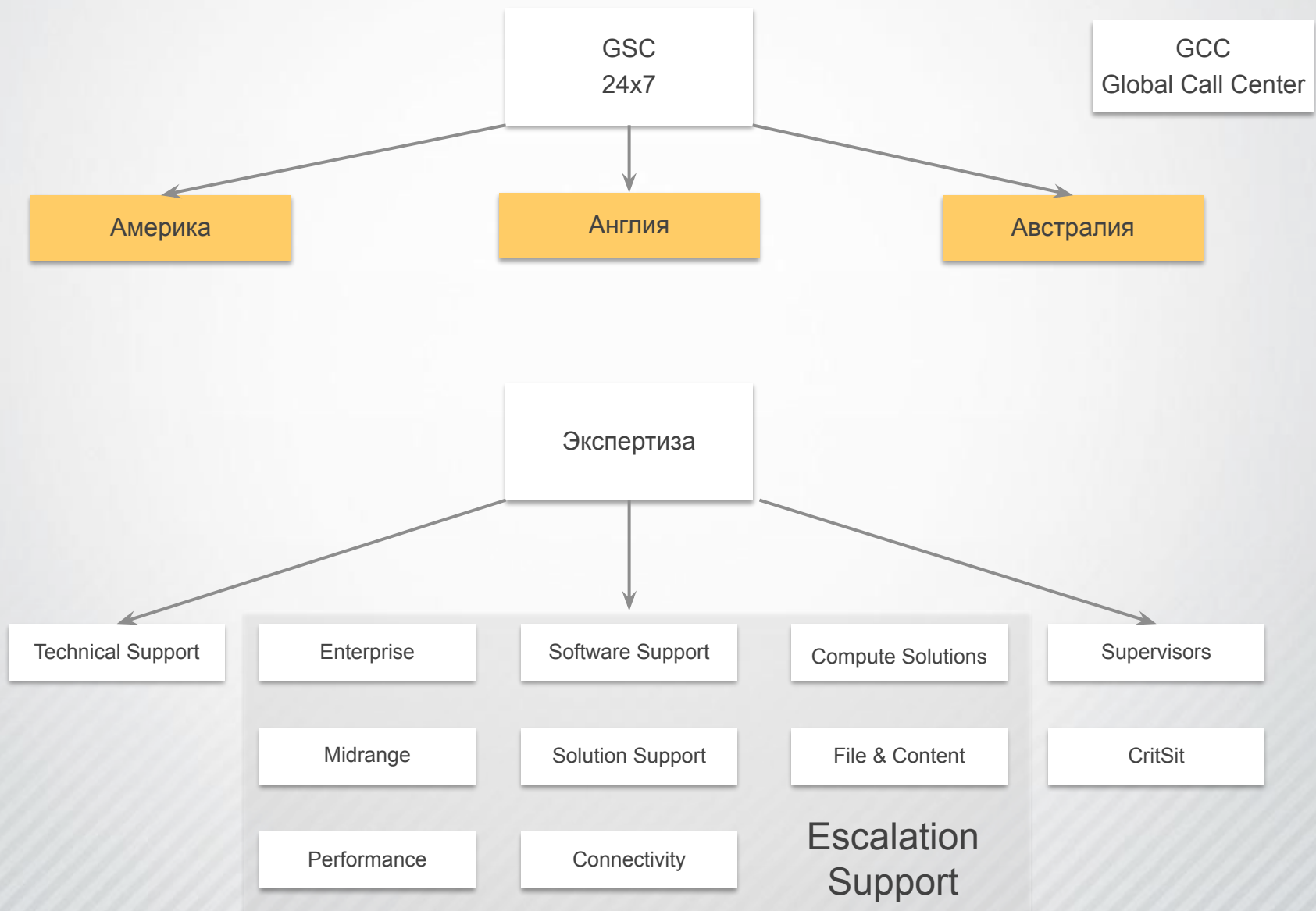
- Заккрытие заявки
 - Автоматически при получении неисправной запчасты
- При задержках, недостатке информации и др. затруднениях
 - Написать запрос на ru.logistics@hds.com
 - Или позвонить дежурному инженеру +7 495 787 9938

- Использовать ru.logistics@hds.com в случаях
 - Уведомить о задержке с возвратом
 - Физические повреждения запчастей и продуктов
 - Неисправность полученных запчастей
 - При прочих проблемах с логистикой и запасными частями



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С GLOBAL SUPPORT CENTER

COMMUNITY SUPERIOR DISCOVER EXPERIENCE
INFRASTRUCTURE MOBILITY REAL-TIME VALUE
CONNECTED INTEGRATE ANALYZE CONNECTED



- Задача GSC
 - Помогать партнерам решать технически сложные проблемы
- Обращаться в GSC исчерпав собственные возможности решить проблему
- С GSC должны работать только сертифицированные по данной линейке продуктов инженеры
- Заявка попадает в TS затем при необходимости и достаточности данных – в ES
- Важно детально объяснять суть проблемы

- Уровни поддержки
 - L1 – сервисный партнер ASP
 - L2 – GSC TS, ES
 - L3
 - Разработчики
 - Другой вендор (Brocade, Cisco, Novell...)
- L2 – заявку ведет конкретный инженер
 - При необходимости заявка передается другому инженеру
 - При необходимости привлекается также другой инженер
- L3 – взаимодействие через L2
 - исключение – CommVault, FalconStor

- 24x7, Follow the Sun
 - Заявки Severity 2 и 3 передаются инженерам GSC другого региона по запросу партнера
 - В этом случае нужно быть готовым отвечать на дополнительные вопросы
 - Смена контактов инженера партнера в заявке – по запросу в Call Center
 - Severity 1 – инженер партнера на площадке, со стороны GSC ведется работа - до понижения Severity

- Закрытую заявку можно снова открыть для продолжения работы
- Причина проблемы на границе с другим вендором
 - Активно работаем с заявкой пока не решится проблема
 - Если оборудование другого вендора на нашей поддержке (например Brocade), то подключаются дополнительные внутренние ресурсы
 - Если необходимо – подключаемся к взаимодействию с другим вендором
 - Через сеть межвендорного взаимодействия TSANet
 - Непосредственно через заявку у другого вендора – партнер в качестве шлюза

■ Взаимодействие

- Обмен сообщениями в теле заявки
 - Приходят уведомления на email
- Звонок инженеру, ведущему заявку, ускоряет решение сложных проблем
- Email лично инженеру, ведущему заявку
 - Оставить заголовок от уведомления
 - В копии держать адрес от которого приходят уведомления – servicerequest@hds.com – заявка обновится автоматически
 - В этом случае по возможности удалять историю переписки

- Особое внимание к предоставляемой в GSC информации
 - Подробное описание проблемы
 - Временные метки
 - Детальное описание
 - Полная диагностика согласно tuf.hds.com
 - Загружается на tuf.hds.com
 - Комментарии в поле description
 - Добавлять информативный суффикс к именам файлов
- Разница во времени между серверами, системами хранения, SAN

■ Открытие заявки

- Dear team, please assist me to solve customer's issue.
- At 12:00 (local time GMT+4) on 4th December customer lost access to LUs 4, 5 on server "reporting" from storage "hds"
- At 11:50 customer started report generation on the same server
- I have uploaded to tuf:
 - simpletrace from storage "hds"
 - Getconfig from server "reporting"
 - SAN scheme
 - Supportsave from two switches: "edge1", "core2"
- There is no time difference between server – storage – switches
- At the moment all LUs are available on the server

- Эскалация в случае проблем
 1. Звонок в коллцентр
 2. Звонок инженеру, ведущему кейс
 3. Звонок/письмо локальной команде поддержки
 4. Звонок CS&S менеджеру, отвечающему за регион

- При особой срочности сразу
 - Звонок локальной команде поддержки RCIS CS&S +7 495 787 9938, ru.partners@hds.com
 - Звонок CS&S менеджеру, отвечающему за регион



Quick Links

- Home
- Upload File

- Hardware
- Switches
- Servers
- UCP

- Software
- HiCommander
- HDLM
- Replication

- Performance
- GetConfig
- Forums

RAID Open Systems Performance Data Collection 9900V/USP/NSC55/USP-V/USP-VM/VSP/HUS-VM

Please collect the following information for performance analysis by the HDS Global Support Centre (GSC) Engineer (CE) and HDS Systems Engineer (SE). Collect all the information **in the order shown**. Ideally, Performance Export Data **while the problem is occurring**, if not, within 23 hours of the problem.

1. Brief Description and Timeline of the Performance Problem
2. Data Collection from Performance Monitor
3. Time Difference Between Storage and Server(s)
4. Detail Dump from Storage Array
5. GetConfig from Affected Servers
6. DLMgetras (if HDLM is used)
7. External Storage Information (if applicable)
8. Remote Copy Information (if applicable)
9. OS Performance Information (useful)
10. SAN Config Information (useful)
11. Hitachi Dynamic Tiering (if applicable)

Once collected, [upload the data collection](#) to TUF.

1. Brief Description and Timeline of the Performance Problem

Description. This is very important. Please remember, we do not know your server naming conventions or

Please answer all these questions:

1. What are the customer's concerns?
2. What server(s) are affected (single or multiple)

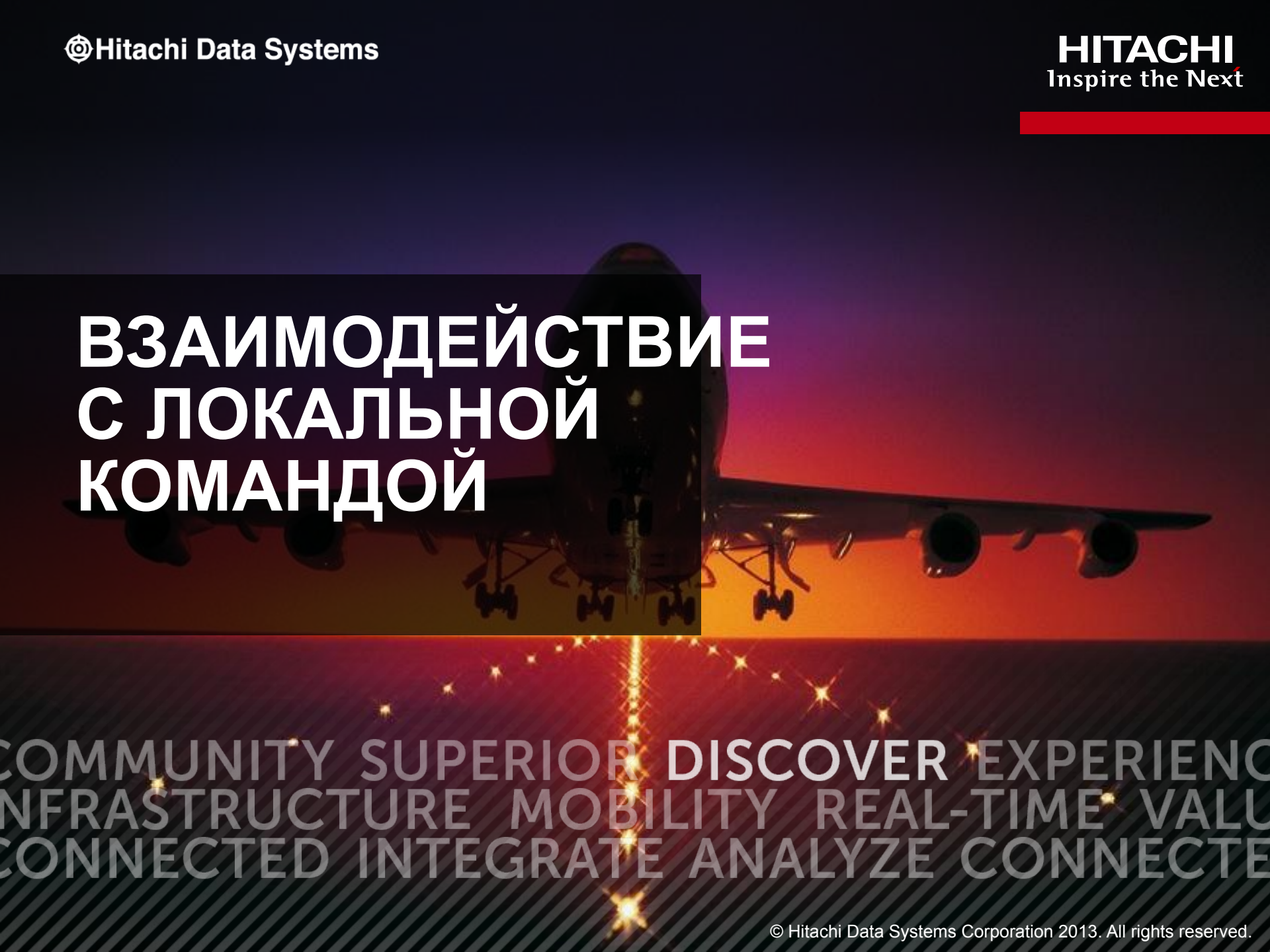
HITACHI
Inspire the Next

ility

Center (GSC). It
mentation and u

ort Center after

nd fix your proble



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЛОКАЛЬНОЙ КОМАНДОЙ

COMMUNITY SUPERIOR DISCOVER EXPERIENCE
INFRASTRUCTURE MOBILITY REAL-TIME VALUE
CONNECTED INTEGRATE ANALYZE CONNECTED

- Мы поддерживаем партнеров когда
 - Другие подразделения не могут помочь (GSC, Portal Support team, Call Center, EDC...)
 - В нестандартных ситуациях
 - В критических и срочных ситуациях
- Мы помогаем вам, но не заменяем вас или наши подразделения
- Возможно привлечение инженеров HDS на платной основе

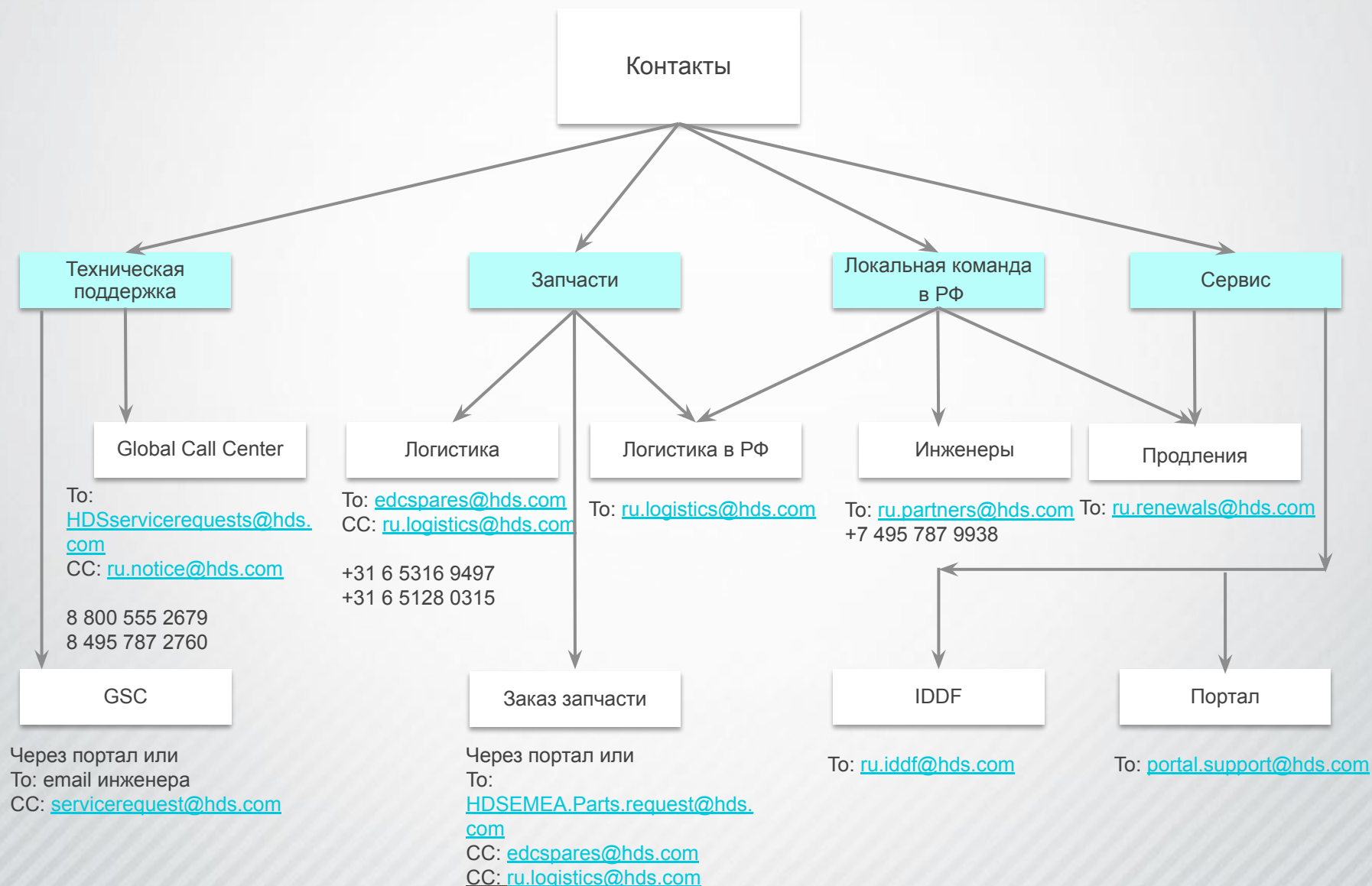
- Адрес ru.logistics@hds.com
 - Вопросы, касающиеся запчастей
- Адрес ru.renewals@hds.com
 - Вопросы, касающиеся сроков поддержки, стоимости продления сервиса
- Адрес ru.partners@hds.com – инженеры
 - Технические вопросы
 - Прочие вопросы

- Информирование о ходе работы над заявкой
 - Заказчик всегда должен быть в курсе статуса его заявки
 - Сообщать все информацию от инженера
 - К русской версии прикладывать оригинал ответа
 - Фильтровать информацию

- Прислать заполненную форму IDDF на ru.iddf@hds.com
 - После инсталляции продуктов
 - После проведения модернизации
 - После перемещения
 - После снятия с поддержки
- Работы по инсталляции, ремонту, модернизации и т.д.
 - Должен проводить сертифицированный по данной линейке инженер партнера

- Даты окончания поддержки End Of Service Life
 - На сайте www.hds.com :
 - Support ->
 - End Of Life Policy ->
 - HDS End Of Service Life Matrix
- Полезный ресурс community.hds.com

- Ежедневно
 - Сброс статистики SAN
 - Сбор диагностики
- Ежемесячно/ежеквартально
 - Анализ производительности
 - Анализ свободного дискового пространства
 - Поиск ошибок в SAN на серверах



ВОПРОСЫ И ОБСУЖДЕНИЯ

СПАСИБО

Александр Иванов

Руководитель отдела
технической поддержки
региона Россия и СНГ

alexander.ivanov@hds.com

+7 916 920 0848