



SERVIZI DEL CUSTOMER SUPPORT

Supporto personalizzato.
In qualsiasi momento.
In qualsiasi canale.
In qualsiasi luogo.

EMC²[®]

SERVIZI DI EMC CUSTOMER SUPPORT: UNA COMBINAZIONE UNICA DI PERSONE, PROCESSI, TECNOLOGIA E PARTNERSHIP

EMC si impegna a fornire ai propri clienti un servizio di supporto eccellente. La rete globale di professionisti del supporto e di partner autorizzati di EMC opera 24 ore su 24 per offrire le risorse, le conoscenze e l'esperienza necessarie, sempre, ovunque e con le modalità preferite dal cliente.



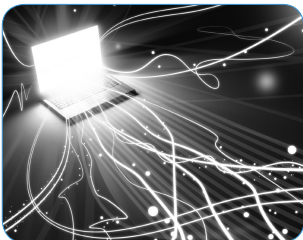
PERSONE

EMC può contare su oltre 7.000 professionisti del supporto sparsi in oltre 620 sedi per l'assistenza in oltre 150 paesi, qualificati e certificati nelle tecnologie per l'infrastruttura informativa di EMC, negli ambiti IT sia fisici sia virtuali. I Customer Support Engineer di EMC hanno maturato in media otto anni di esperienza e conseguito diverse certificazioni di settore. Molti di loro, inoltre, hanno conseguito la certificazione EMC® Proven™ Professional, il livello più elevato del settore.



PROCESSI

In caso di ricezione di una Service Request, EMC applica gli stessi processi comprovati in tutto il mondo, per garantire un'esperienza di supporto coerente. L'utilizzo di una knowledgebase completa delle best practice in ambito tecnico consente all'azienda di fornire risposte più rapide. Se un caso richiede azioni supplementari, il cliente ha la possibilità di definire il livello di severity di ciascun incident, al fine di facilitare la determinazione della risposta necessaria. I team responsabili della gestione dell'escalation coordinano le risorse, stabiliscono piani d'azione e tengono traccia dei progressi fino alla risoluzione. Se necessario, il ricorso a una root-cause analysis completa fornisce una descrizione dettagliata del problema, al fine di evitare incidenti futuri. Inoltre, l'azienda ricorre regolarmente al feedback e alle opinioni dei clienti per garantire un miglioramento costante dell'esperienza di supporto e per fornire un'assistenza proattiva.



TECNOLOGIA

Presente in ogni fase del processo di supporto, la tecnologia rende più semplice e rapida la procedura di richiesta di assistenza e ottimizza la velocità e la qualità delle risposte fornite da EMC. I nove centri di supporto tecnico globale di EMC ricorrono a una tecnologia avanzata per monitorare e riparare in remoto i sistemi EMC dei clienti e per garantire che le richieste di assistenza siano inoltrate rapidamente alla risorsa appropriata. Se è necessaria una spedizione on-site, i centri di assistenza e l'organizzazione logistica di EMC coordinano la pianificazione delle risorse e la consegna dei componenti. Gli strumenti di supporto online consentono ai clienti di gestire le Service Request, partecipare ai forum della community di supporto, chattare con i tecnici del supporto, registrare i prodotti e accedere agli strumenti di diagnostica. Nell'esclusivo EMC E-Lab™ viene testata l'interoperabilità delle infrastrutture multi-vendor, al fine di garantire le prestazioni ottimali dell'ambiente IT dei clienti.



PARTNERSHIP

Gli accordi di partnership globali con altre aziende leader del settore tecnologico che utilizzano l'infrastruttura e la proprietà intellettuale di EMC consentono a quest'ultima di mettere a punto soluzioni congiunte innovative. In presenza di problemi in ambito multi-vendor, EMC può contare su oltre 650 accordi di cooperazione per il supporto per condividere le informazioni e risolvere rapidamente problemi complessi di supporto e interoperabilità. EMC dispone inoltre di centri JEC (Joint Escalation Center) gestiti in collaborazione con vendor leader del settore tecnologico per garantire all'azienda l'idoneità tecnica e fornire un percorso di escalation dedicato. L'esperienza con Virtual Computing Environment (VCE), iniziativa nata dalla collaborazione tra VMware®, Cisco ed EMC, ha migliorato le competenze di EMC nel campo della virtualizzazione, del networking e della converged infrastructure.

Dati importanti...

EMC Secure Remote Support (ESRS) è una funzionalità di supporto proattivo e in remoto per i sistemi EMC sicura, ad alta velocità e disponibile 24x7. I clienti che utilizzano ESRS possono usufruire dei seguenti vantaggi potenziali:

- 15% di availability in più
- Probabilità tre volte superiore di risolvere i problemi al primo contatto
- Risoluzione dei problemi cinque volte più veloce



Dati importanti...

Il Supporto Online EMC è il punto di accesso principale alle opzioni di supporto offerte da EMC. Si tratta di uno strumento rapido, personale e sociale, che consente di assumere il controllo della propria esperienza con il supporto EMC. Ecco alcune delle funzionalità offerte:

- Navigazione mirata alle attività e ai prodotti
- Motore di ricerca avanzato
- Funzionalità di personalizzazione
- Integrazione con gli EMC Support Community Forum

Per maggiori informazioni, visitare support.emc.com.

OPZIONI DI SUPPORTO EMC

Le opzioni di supporto EMC offrono alle aziende clienti la possibilità di accedere a servizi di Customer Support leader del settore. Sulla base dell'esperienza e delle competenze della sua rete globale di professionisti del supporto, EMC ricorre a processi comprovati e a strumenti di assistenza innovativi per consentire ai clienti di raggiungere gli obiettivi aziendali. Le opzioni di supporto disponibili sono tre (Basic, Enhanced e Premium), per soddisfare un'ampia gamma di requisiti applicativi e di business. Selezionare l'opzione di supporto EMC più adatta per le applicazioni e le infrastrutture informative utilizzate, in modo da integrare le esigenze e le competenze presenti nell'organizzazione.

Opzione di supporto Basic: supporto essenziale durante l'orario lavorativo, comprensivo di supporto tecnico, consegna di componenti di ricambio, diritto alle nuove release del software e accesso 24x7 alle risorse di supporto online.

Opzione di supporto Enhanced: supporto 24x7 per gli ambienti di produzione, comprensivo di supporto tecnico 24 ore su 24, risposta on-site il giorno lavorativo successivo, monitoraggio e risoluzione proattivi in remoto e installazione di unità non CRU.

Opzione di supporto Premium: supporto mission-critical per la risoluzione più rapida possibile, comprensivo di supporto tecnico e monitoraggio 24x7, risposta on-site prioritaria per problemi critici, installazione di aggiornamenti dell'ambiente operativo e installazione di tutti i componenti di ricambio.

	BASIC	ENHANCED	PREMIUM
	Supporto essenziale durante l'orario lavorativo	Supporto 24x7 per gli ambienti di produzione	Supporto mission-critical per una risoluzione più rapida
Installazione di aggiornamenti dell'ambiente operativo			✓
Monitoraggio e riparazione in remoto 24x7		✓	✓
Interventi on-site con installazione di parti		giorno lavorativo successivo*	24x7x4**
Consegna componenti di ricambio	giorno lavorativo successivo	giorno lavorativo successivo	24x7x4**
Supporto tecnico globale***	9x5	24x7	24x7
Diritto alle nuove release del software	✓	✓	✓
Accesso 24x7 agli strumenti di supporto online	✓	✓	✓

* Solo unità non CRU (Customer Replaceable Units, Unità sostituibili dal cliente)

** Problemi con livello di severity 1 (severity 2 = entro 12 ore, severity 3/4 = giorno lavorativo successivo)

*** Consultare la tabella degli obiettivi dei livelli di servizio per informazioni dettagliate sugli obiettivi di risposta

Questo grafico viene fornito solo a scopo informativo e non rappresenta alcun vincolo per EMC. I dettagli specifici relativi alle offerte dei contratti di garanzia e manutenzione di EMC sono descritti nel sito web di EMC, sono attualmente disponibili nella [pagina di notifica dei prodotti](#) e hanno la precedenza in caso di discrepanze con le informazioni fornite in questa pagina.

SERVICE-LEVEL OBJECTIVES (SLO)

	Severity 1: Critico	Severity 2: Alto	Severity 3: Medio	Severity 4: Richiesta
Basic	SLO remoto: 2 ore (9x5)	SLO remoto: 4 ore (9x5)	SLO remoto: 8 ore (9x5)	SLO remoto: 12 ore (9x5)
Enhanced	SLO remoto: 1 ora (24x7)	SLO remoto: 3 ore (24x7)	SLO remoto: 4 ore (9x5)	SLO remoto: 10 ore (9x5)
	SLO on-site: giorno lavorativo successivo	SLO on-site: giorno lavorativo successivo	SLO on-site: giorno lavorativo successivo	SLO on-site: giorno lavorativo successivo
Premium	SLO remoto: 30 minuti (24x7)	SLO remoto: 2 ore (24x7)	SLO remoto: 3 ore (9x5)	SLO remoto: 8 ore (9x5)
	SLO on-site: 4 ore (24x7)	SLO on-site: entro 12 ore (24x7)	SLO on-site: giorno lavorativo successivo	SLO on-site: giorno lavorativo successivo

L'opzione SLO on-site è riservata esclusivamente all'hardware e agli appliance (la sede del cliente deve trovarsi nel raggio di distanza massima consentito) giorno lavorativo successivo



Dati importanti...

EMC ha ricevuto il TSIA Hall of Fame Lifetime Achievement Award in quattro occasioni, per aver ottenuto oltre 20 premi TSIA STAR dall'introduzione dei premi nel 1990.

EMC ha vinto premi TSIA STAR nelle seguenti categorie:

- Overall Excellence in Field Services Delivery (Eccellenza globale nell'erogazione dei servizi di assistenza sul campo)
- Best Use of Metrics and Business Intelligence (Migliore utilizzo delle metriche e della Business Intelligence)
- Best Support Staff Practices (Best practice del personale di supporto)
- Complex Application Support (Supporto avanzato delle applicazioni)
- Mission-Critical Support (Supporto mission-critical)
- Innovation in Enabling Customer Success (Innovazione nelle attività atte a facilitare il successo del cliente)
- Innovation in Product Supportability (Innovazione nell'ambito della supportabilità dei prodotti)



Dati importanti...

I Centri Assistenza EMC in tutto il mondo hanno ricevuto la prestigiosa certificazione SCP ogni anno per oltre un decennio.

Le funzionalità non incluse nella propria opzione di supporto EMC possono essere acquistate:

Time and Materials (T&M) offre la possibilità di acquistare i servizi di assistenza EMC per le attività non incluse nella propria garanzia o nel proprio contratto di manutenzione EMC.

I **Service Event Pack** gestiscono gli eventi che richiedono assistenza ricorrendo a un processo di acquisizione semplice e flessibile, senza dover ricorrere a un ordine di acquisto per ciascun evento.

T&M e i Service Event Pack sono disponibili per attività quali:

- Installazione di nuove release di software
- Installazione di componenti di ricambio
- Risoluzione dei problemi on-site

FUNZIONALITÀ DELLE OPZIONI DI SUPPORTO

Tutte le funzionalità del portafoglio di opzioni di supporto EMC forniscono una value proposition chiara e distinta per le organizzazioni. Di seguito vengono descritte tali funzionalità:

Installazione di aggiornamenti dell'ambiente operativo: il nostro team di esperti di upgrade provvede all'installazione degli aggiornamenti software per tutti gli ambienti operativi. Questa funzionalità è disponibile con il supporto Premium.

Monitoraggio e riparazione in remoto 24x7: la sofisticata tecnologia di supporto remoto è in grado di monitorare in modo sicuro i sistemi EMC e consente la risoluzione remota dei problemi, prima che questi influiscano sulle attività aziendali. Questa funzionalità è disponibile con il supporto Premium e Enhanced.

Interventi on-site con installazione di componenti: spedizione on-site in base alle esigenze, per l'installazione dei componenti. Questa funzionalità è disponibile per tutti i componenti con il supporto Premium (4 ore per il livello severity 1, entro 12 ore per il livello severity 2 e giorno lavorativo successivo per i livelli severity 3 e 4) e per i componenti non CRU con il supporto Enhanced (giorno lavorativo successivo). In base al Service Level Objective adottato, i clienti devono trovarsi entro 160 km di distanza e nello stesso paese di una sede dell'assistenza EMC.

Consegna componenti di ricambio: se per qualsiasi motivo è necessario sostituire un componente, EMC fornirà componenti di ricambio che abbiano superato lo stesso rigoroso processo di test dei nuovi sistemi EMC. Questa funzionalità è disponibile con il supporto Premium (4 ore per il livello severity 1, entro 12 ore per il livello severity 2 e giorno lavorativo successivo per i livelli severity 3 e 4) e con il supporto Enhanced o Basic (giorno lavorativo successivo). In base al Service Level Objective adottato, i clienti devono trovarsi entro 160 km di distanza e nello stesso paese di una sede dell'assistenza EMC.

Supporto tecnico globale: è possibile comunicare con EMC in numerose lingue e attraverso i seguenti canali: chat online, web o telefono. Questa funzionalità è disponibile 24x7 con il supporto Premium e Enhanced e 9x5 con il supporto Basic.

Diritto alle nuove release del software: EMC si impegna a fornire ai clienti le nuove release del software con funzionalità migliorate e correzioni importanti per soddisfare le esigenze del business in continua evoluzione.

Accesso 24x7 agli strumenti di supporto online: gli strumenti di supporto online consentono un rapido accesso alle informazioni su prodotti e servizi EMC:

- ricerca nel repository EMC per i dati tecnici e di supporto, per reperire velocemente le informazioni necessarie;
- collegamenti con utenti ed esperti EMC mediante i Support Community Forum;
- registrazione del software, recupero dei codici di licenza e download di miglioramenti per i prodotti, patch e upgrade;
- accesso a EMC E-Lab per informazioni sull'interoperabilità e sul ciclo di vita dei prodotti;
- agenti Live Chat per ottenere più rapidamente risposte a domande tecniche e di supporto;
- possibilità di visualizzare e tenere traccia delle Service Request sempre e ovunque con EMC Support App

Vantaggi dei servizi di assistenza personalizzati EMC:

- Supporto personalizzato in base alle esigenze tecniche e di business e ai requisiti richiesti dalle normative vigenti
- Gestione dedicata della risoluzione dei problemi per risultati più rapidi
- Maggiore conformità ai Service Level Agreement (SLA) interni
- Maggiore produttività del personale
- Accesso diretto ai tecnici esperti più competenti
- Assistenza con le iniziative e i progetti atti a raggiungere gli obiettivi di business

È consigliabile riesaminare ogni anno la copertura per i servizi di manutenzione e supporto, al fine di stabilire se la copertura selezionata sia in grado di soddisfare i requisiti applicativi e di business. Per eventuali domande sul rinnovo del contratto di manutenzione, è possibile contattare EMC all'indirizzo:

MaintenanceRenewals@emc.com.

Per determinare le opzioni di garanzia e supporti disponibili per i prodotti EMC specifici, fare riferimento alla tabella relativa alla manutenzione e alla garanzia dei prodotti EMC.

CONTATTI

Per ulteriori informazioni sui servizi di EMC Customer Support, consultare: italy.emc.com/support o contattare il responsabile EMC.

SERVIZI DI ASSISTENZA PERSONALIZZATI EMC

È possibile personalizzare l'esperienza di supporto EMC aggiungendo alla garanzia dei prodotti o all'opzione di supporto i servizi di assistenza personalizzati EMC. Molti dei servizi di assistenza personalizzati di EMC offrono un unico punto di contatto che conosce l'ambiente del cliente ed è in grado di aiutare quest'ultimo a raggiungere gli obiettivi operativi e di business. È possibile scegliere tra diversi vantaggi: una maggiore enfasi accordata a un determinato prodotto o a una particolare tecnologia, un unico punto di contatto per la gestione delle richieste di assistenza e funzionalità aggiuntive allineate alle proprie esigenze specifiche.

Service Account Manager (SAM)

Coordina il supporto dell'infrastruttura informativa EMC, gestisce un'assistenza proattiva e accelera il Problem Management per gli ambienti informativi EMC più complessi

Technical Account Manager (TAM)

Offre assistenza e supporto di tipo tecnico basati su un settore tecnologico specifico all'interno del portafoglio EMC

Designated Support Engineer (DSE)

Offre un supporto designato orientato al prodotto ed è un esperto con conoscenze approfondite dell'ambiente dei prodotti EMC

Software Upgrade Service

Alleggerisce la preparazione, la fornitura e il carico di lavoro associati agli aggiornamenti per prodotti software EMC aggiornabili da clienti selezionati

Secure Select Support

Risponde a requisiti di sicurezza elevata con il supporto tecnico remoto offerto da cittadini statunitensi ubicati nel territorio statunitense

Extended Support Service

Garantisce l'assistenza e il supporto tecnico essenziali per determinati prodotti EMC quando la garanzia standard e la copertura di manutenzione non sono più disponibili

Part Retention Service

Protegge i dati sensibili e gestisce un data center più protetto conservando i componenti hardware chiave EMC

EMC GLOBAL SERVICES CONSENTE ALLE AZIENDE DI OTTENERE OTTIMI RISULTATI

EMC Global Services è in grado di fornire consulenza strategica ed esperienza tecnologica alle aziende che devono affrontare le sfide relative all'infrastruttura informativa e di business e che devono ottenere il massimo valore sia dalle informazioni, sia dagli investimenti. EMC continua a impegnarsi per assicurare la migliore TCE (Total Customer Experience) proponendo un servizio di eccellenza. Gli oltre 15.000 professionisti ed esperti nei servizi di assistenza sparsi in tutto il mondo, affiancati da una rete globale di alleanze e partner, utilizzano al meglio tutta una serie di metodologie comprovate, best practice, esperienze e conoscenze accumulate da EMC in 33 anni di attività e che sono incentrate sulle informazioni, con l'obiettivo di soddisfare qualsiasi specifica esigenza dei clienti durante l'intero ciclo di vita delle informazioni: definire strategie, fornire suggerimenti, progettare, implementare, gestire e supportare.

EMC², EMC, il logo EMC, ControlCenter, EMC Proven, E-Lab e NetWorker sono marchi o marchi registrati di EMC Corporation negli Stati Uniti e in altri paesi. VMware è un marchio o un marchio registrato di VMware, Inc. negli Stati Uniti e/o in altre giurisdizioni. Tutti gli altri marchi citati nel presente documento appartengono ai rispettivi proprietari. © Copyright 2012 EMC Corporation. Tutti i diritti riservati. Pubblicato negli Stati Uniti. 10/12 Brochure H9656

EMC ritiene che le informazioni contenute in questo documento siano accurate al momento della sua data di pubblicazione. Le informazioni sono soggette a modifiche senza preavviso.