



## Option „Geschäftskritischer VMware-Support“

### DIE WICHTIGSTEN VORTEILE

- Ihr IT-Team wird um Support-Experten von VMware bereichert, die mit Ihrer Architektur und Ihren bisherigen Problemen vertraut sind.
- Sie erreichen die richtigen Technikexperten schneller. Als geschätzter VMware-Kunde überspringen Ihre Supportanfragen die erste Supportebene und werden direkt einem Mitarbeiter auf höherer Ebene zugewiesen.
- Sie verbringen weniger Zeit mit der Übermittlung von Hintergrund – und Konfigurationsinformationen: Ihr VMware-Support-Team kennt Ihre Systemarchitektur und pflegt ein Kundenprofil-Referenzdokument.
- Probleme werden behoben, bevor sie auftreten – Mitglieder des erweiterten Teams überwachen Ihre Supportanfragen, um Entwicklungen, Probleme und mögliche Gegenmaßnahmen zu erkennen.
- Bekannte Probleme werden vermieden – Ihr VMware-Supportteam nutzt seine umfassenden Erfahrungen im Kundensupport, um zu vermeiden, dass bereits bekannte Probleme auftreten.

### Übersicht

Die VMware®-Option „Geschäftskritischer Support“ wird als Ergänzung zum VMware-Platin-Support angeboten. Dieser Service bietet VMware-Kunden mit geschäftskritischen virtuellen Infrastrukturen individuell angepasste reaktive und proaktive Supportangebote für jedes unterstützte Kundenteam.

Die Option „Geschäftskritischer Support“ bietet das höchste Niveau individuell angepasster, proaktiver Kundenunterstützung von VMware.

### Zusätzliche Informationen

Kaufinformationen erhalten Sie unter den überwiegend [gebührenfreien Rufnummern](#) von VMware. Sie können sich auch einfach an einen unserer [Händler wenden](#). Weitere Informationen über die Supportrichtlinien und -angebote von VMware finden Sie im [Technical Support Guide](#).

MERKMAL	BESCHREIBUNG
<b>Eigenes Support-Team</b>	Mit der VMware-Option „Geschäftskritischer Support“ wird Ihren geschäftskritischen Problemen ein Team von Supportmitarbeitern zugewiesen.
<b>Direkte Weiterleitung an Mitarbeiter auf höherer Ebene</b>	Alle online übermittelten Support-Anfragen werden von dem für Sie zuständigen Support-Team angenommen und bearbeitet. Bei telefonisch übermittelten Supportanfragen wird die erste Ebene übersprungen, und die Anfragen werden direkt an eine Warteschlange weitergeleitet. Diese ist während der örtlichen Geschäftszeiten mit dem für Sie zuständigen Supportteam und außerhalb dieser Zeiten mit einem Team von Mitarbeitern auf höherer Ebene besetzt.
<b>Kundenstandortprofil</b>	Gemeinsam mit dem Hauptansprechpartner Ihres VMware-Supportteams erstellen Sie einen Entwurf eines Support-Referenzdokuments, in dem die Implementierung Ihrer virtuellen Architektur festgehalten wird.
<b>Kunden-Supportplan</b>	Der Hauptansprechpartner in Ihrem VMware-Supportteam erstellt zusammen mit Ihnen einen ausführlichen Supportplan, in dem die Ansprechpartner und wichtige Abläufe festgehalten werden.
<b>Ursachenanalyse</b>	Bei einem Ausfall, der die Systemverfügbarkeit beeinträchtigt, wird von VMware Global Support Services für Supportanfragen des Schweregrads 1 eine formale Ursachenanalyse erarbeitet. VMware unternimmt alle wirtschaftlich sinnvollen Bemühungen, um in Zusammenarbeit mit dem Kunden und bei Bedarf mit Drittanbietern eine Lösung zu finden. Die Ursachenanalyse und die Prüfung von Protokolldateien führen naturgemäß nicht immer zu einer endgültigen Lösung.
<b>Vorkenntnisse</b>	Für die Abdeckung und den Support aller VMware-Produkte mit geschäftskritischem VMware-Support ist VMware Platin-Support erforderlich. Ein Ansprech-partner auf der Kundenseite muss VCP-zertifiziert sein. Für Drittanbieterprodukte ist Premium-Support erforderlich. Ein TAM wird dringend empfohlen.
<b>Unterstützung für Migration und Updates</b>	Support-Abläufe können so eingerichtet werden, dass sie alle sensiblen Probleme abdecken, die bei planmäßigen Migrationen oder Upgrades auftreten können.
<b>Durchsicht der Protokolldateien</b>	Ihr Hauptansprechpartner prüft ausführlich bis zu zehn Protokolldateien für jedes im Vertrag inbegriffene Rechenzentrum, mit dem Ziel, potenzielle Risiken und Korrekturmaßnahmen zu identifizieren.
<b>Monatliches Meeting zur Support-Prüfung</b>	Ihr Hauptansprechpartner führt ein monatliches Meeting zur Supportprüfung durch. In diesem Meeting werden unter anderem eine Entwicklungsanalyse der Supportanfragen sowie eine Ursachenanalyse für spezifische Probleme durchgeführt.
<b>Gültigkeitsdauer</b>	Ein Jahr
<b>Höchstzahl der Ansprechpartner beim Kunden</b>	Sechs Support-Administratoren pro Standort
<b>Anzahl der Supportanfragen</b>	Unbegrenzt