



# VMware Global Support Services

Services zur Beschleunigung Ihres ROI

GSS - Übersicht

BROSCHÜRE

## Nutzen Sie einzigartiges Fachwissen über Virtualisierungs- und Cloud-Infrastrukturen

Erfolgreiche Implementierungen von Virtualisierungs- und Cloud-Infrastrukturen haben wichtige gemeinsame Merkmale: schneller und einfacher Zugang zu einem Team von Supportspezialisten und umfangreiche Ressourcen für die Selbsthilfe. VMware® Global Support Services bietet auf diesen Gebieten herausragende Fachkenntnisse und verhilft somit zu einem erfolgreichen Einsatz von Virtualisierungs- und Cloud-Infrastrukturlösungen bei Kunden und Partnern.

Global Support Services ist Teil der VMware-Services-Familie und kann gemeinsam mit VMware Consulting Services, VMware Education Services und VMware Certification Services eingesetzt werden, um schnelleren Return on Investment zu erreichen und zugleich Risiken zu minimieren. Für VMware ist ein großes Technikerteam tätig, das ganz auf Virtualisierung und auf den Support für äußerst komplexe, variantenreiche, heterogene und geschäftskritische virtuelle Umgebungen sowie Cloud-Computing-Umgebungen spezialisiert ist.

---

*„Ich weiß den herausragenden Service wirklich zu schätzen, den ich durch Global Support Services erhalten habe. Auch mein Team ist von der Arbeitsmoral Ihres Unternehmens und der Einstellung, alle Möglichkeiten auszuschöpfen, sehr beeindruckt.“*

– IT-Architekt, globaler Technologieanbieter für Industrie, Gesundheitswesen und den Energiesektor

---

## Global Support Services

Durch die Kombination von bewährten Virtualisierungs- und Cloud-Infrastrukturlösungen von VMware und den erstklassigen Global Support Services können Kunden und Partner einen evolutionären Weg zum Cloud Computing beschreiten. Dank der Erhaltung bestehender Anwendungs- und Infrastrukturinvestitionen und der schnelleren Realisierung der Vorteile des Cloud Computing, können Kunden Effizienz durch Auslastung und Automatisierung, Flexibilität mit Kontrolle sowie Wahlfreiheit erreichen. Das Angebot von VMware ist auf die Anforderungen von großen und kleinen, globalen und regionalen Unternehmen ausgerichtet:

### Production Support

VMware Production Support eignet sich besonders für Großunternehmen, die Zugang zu einem durchgehend verfügbaren Support auf globaler Ebene benötigen. Supportexperten und Onlinere Ressourcen ermöglichen es Unternehmen, den Betrieb ihrer IT-Umgebungen kontinuierlich aufrecht zu erhalten.

### Mission Critical Support

VMware Mission Critical Support ist eine Ergänzung zu VMware Production Support und wird für Umgebungen empfohlen, bei denen eine geringe Toleranz gegenüber Ausfallzeiten besteht und für die ein Premium-Support-Service gewünscht wird. Der Mission Critical Support bietet das höchste Niveau individuell angepasster, proaktiver Kundenunterstützung von VMware. Der Service umfasst folgende Merkmale:

- **Zugewiesener Support Account Manager** – ein Ansprechpartner für Eskalation und Management für proaktive Planung und Kommunikation, quartalweise Überprüfungen und einen individuellen Supportplan
- **Bestandserfassung** – proaktiver Besuch vor Ort nach Plan für regelmäßige Überprüfungen der Kundenumgebungen und zur Unterstützung bei deren Optimierung
- **Berichterstellung und Analyse von Supportanfragen** – regelmäßige Berichterstellung und Trendanalyse auf Basis von Aktivitäten zur Erkennung andauernder Probleme und zur entsprechenden Auswirkungsabschwächung
- **Support vor Ort** – proaktive Unterstützung vor Ort bei Bedarf zur Fehlerbehebung und Minimierung von Ausfallzeiten
- **Support für Upgrades und Migration** – Empfehlungen für den Supportprozess zur Abdeckung von zeitsensiblen Schwierigkeiten, die während geplanter Migrationen oder Upgrades auftreten können

### Basic Support

VMware Basic Support zielt auf nicht kritische Anwendungen ab, für die ein Support nur während der üblichen Geschäftszeiten erforderlich ist. Der Basic Support beinhaltet Zugang zu branchenführenden Experten, damit der Erfolg bei der Bereitstellung und Aufrechterhaltung von virtualisierten und Cloud-Infrastrukturen gesichert ist.

### Entwicklersupport für VMware SpringSource

Der VMware Developer Support ist ideal für die Phase der Anwendungsentwicklung geeignet und bietet Anleitungen für die Verwendung von SpringSource®-Software. Der Developer Support umfasst darüber hinaus Unterstützung bei der Anwendungskonfiguration, damit Ressourcen während der Entwicklung möglichst effizient genutzt werden können.

### SDK-Supportprogramm für VMware vSphere

Das VMware SDK Support Program wird für unabhängige Software-/Hardwareanbieter und Großunternehmen empfohlen, die Lösungen zur Verwaltung der VMware vSphere™-Plattform erstellen. Mithilfe dieses Programms können Drittanbieter vSphere-Lösungen schnell auf den Markt bringen, indem sie Zugang zu Experten auf dem Gebiet der vSphere-Anwendungsprogrammierschnittstelle (API) erhalten.

## Verlängerungen und Upgrades für Supportverträge

VMware-Partner helfen bei der Verlängerung oder dem Upgrade eines bestehenden Supportvertrags. VMware sorgt in enger Zusammenarbeit mit seinen Partnern für einen reibungslosen und übergangsfreien Vorgang, sodass keine Service-Unterbrechung auftritt. Unter [vmware.com/support/form/contract\\_renewal.html](https://www.vmware.com/support/form/contract_renewal.html) können Sie ein Angebot für die Vertragsverlängerung oder ein Vertrags-Upgrade anfordern.

## Unterstützung bei der Produktlizenzierung

Global Support Services verfügt über ein erfahrenes Team, das bei Fragen zur Produktlizenzierung sowie zur Berechtigung von Kunden mit und ohne aktiven Supportvertrag behilflich ist. Das Supportteam für die Lizenzierung aktualisiert Profile, ändert Kundendaten und passt Lizenzbeziehungen nach Wunsch an, um die Verwendung und Verwaltung von VMware-Produkten zu vereinfachen. Weitere Informationen erhalten Sie unter [vmware.com/support/licensing](https://www.vmware.com/support/licensing).

## Global Support Services auf einen Blick

VMWARE GLOBAL SUPPORT SERVICES	PRODUCTION SUPPORT	MISSION CRITICAL SUPPORT	BASIC SUPPORT	ENTWICKLER-SUPPORT FÜR SPRINGSOURCE	SDK-SUPPORT FÜR VSPHERE
Empfohlenes Einsatzgebiet	Umgebungen von Unternehmen, die einen durchgängigen Betrieb erfordern	Umgebungen mit geringer Toleranz für Ausfallzeiten und Bedarf an Premium-Support-Services	Nicht kritische Anwendungen, für die Support während der gewöhnlichen Geschäftszeiten ausreichend ist	Entwicklungsphasen von Anwendungen	Drittanbieter, die Lösungen für die vSphere-Plattform erstellen
Geschäftszeiten	Rund um die Uhr	Rund um die Uhr	12 Std./Tag, Montag – Freitag	12 Std./Tag, Montag – Freitag	12 Std./Tag, Montag – Freitag (6:00 Uhr bis 18:00 Uhr Ortszeit)
Angestrebte Reaktionszeit	Höchstens 30 Minuten: rund um die Uhr bei Problemen mit Schweregrad 1	Höchstens 30 Minuten: rund um die Uhr bei Problemen mit Schweregrad 1	4 Geschäftsstunden bei Problemen mit Schweregrad 1	1 Geschäftstag	Standard: 2 Geschäftstage Premium: 1 Geschäftstag
Produkt-Updates/Upgrades inklusive	Ja	Ja	Ja	–	–
Remote-Support	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Zugriff auf Diskussionsforen und Wissensdatenbank	Ja	Ja	Ja	–	Ja
Anzahl der Supportanfragen	Unbegrenzt	Unbegrenzt	Unbegrenzt	Unbegrenzt	Unbegrenzt

Weitere Informationen erhalten Sie unter [vmware.com/support/services](https://www.vmware.com/support/services)

## Umfangreiche Onlineressourcen zur Selbsthilfe

VMware hat erhebliche Investitionen in Onlineressourcen zur Selbsthilfe getätigt, damit die Zeit bis zur Betriebsbereitschaft verkürzt und ein schneller Return on Investment für bestehende Systeme erzielt wird. Das Supportmaterial deckt eine große Bandbreite ab und sorgt dafür, dass Kunden und Partner auf einen schnellen, zuverlässigen und umfangreichen Support zurückgreifen können.

Bei Produktfragen oder der Verwaltung von Kundendaten kann die Selbsthilfe der schnellste Weg zur Problemlösung sein. VMware bietet online verschiedene, benutzerfreundliche Selbsthilfemaßnahmen:

- **Wissensdatenbank** ([kb.vmware.com](https://kb.vmware.com)) – Die VMware Knowledge Base ist als erste Anlaufstelle zur Problemlösung konzipiert und enthält Tausende Artikel zu Best Practices und der Verwendung von VMware-Produkten.
- **Produktsupport-Center** ([vmware.com/support/de/product-support](https://www.vmware.com/support/de/product-support)) – Die produktorientierten Support-Center von VMware enthalten Ressourcen für die Lösung von technischen, lizenzbezogenen und/oder kundenservicebezogenen Schwierigkeiten.

- **Archiv mit Dokumentationen, Versionshinweisen und technischen Artikeln** ([vmware.com/support/pubs](http://vmware.com/support/pubs)) – VMware bietet sämtliche technische Dokumentationen zu aktuellen und älteren Produkten. Diese Dokumentationen umfassen technische Handbücher, Versionshinweise, Tools und Bibliotheken. Anwender haben außerdem Zugriff auf von VMware-Partnern geschriebene technische Artikel.
- **Downloadportal** ([downloads.vmware.com](http://downloads.vmware.com)) – VMware-Kunden können ihre Umgebungen über das Downloadportal aktuell halten. Hier finden sie Treiber, Tools, Patches, Versionshinweise und Sicherheitsupdates. Das Portal bietet außerdem Zugriff auf ältere Produktversionen und Dokumentationen.
- **Online-Supportanfrage** ([vmware.com/support/contacts/file-sr.html](http://vmware.com/support/contacts/file-sr.html)) – VMware ermöglicht Unternehmen online das zeitsparende Übermitteln von Supportanfragen. Online-Supportanfragen sind für Kunden mit Supportvertrag verfügbar.
- **Portal zur Kontoverwaltung** ([vmware.com/support/licensing](http://vmware.com/support/licensing)) – Autorisierte Besucher des Portals zur VMware-Kontoverwaltung können eine neue Lizenz anfordern, eine vorhandene Lizenz ändern, eine Lizenz registrieren oder aktivieren sowie die Verwendung von Lizenzschlüsseln verwalten.
- **VMware Toolbar** ([vmwaretoolbar.com](http://vmwaretoolbar.com)) – Die VMware Toolbar kann in den Browsern Internet Explorer, Firefox und Safari installiert werden und bietet Verbindungsmöglichkeiten zu Mitarbeitern und Experten von VMware, die einen unmittelbaren Zugriff auf Patches, Dokumentationen und Ähnliches gewähren.
- **RSS-Feeds** ([vmware.simplefeed.net/subscription](http://vmware.simplefeed.net/subscription)) – RSS-Feeds richten sich an Kunden und Partner, die über Blogs informiert werden und automatisierte Benachrichtigungen zu neuen Patches und Knowledge-Base-Artikeln sowie Benachrichtigungen zu Produktstarts und andere Marketinginformationen erhalten möchten.
- **YouTube** ([youtube.com/vmwarekb](http://youtube.com/vmwarekb)) – VMware KBTV veröffentlicht über YouTube Tutorials zu verschiedenen Themen von Experten für Virtualisierungs- und Cloud-Infrastrukturen.
- **Blogs** ([blogs.vmware.com](http://blogs.vmware.com)) – VMware veröffentlicht in produktbezogenen Blogs regelmäßig Artikel mit Anleitungen von VMware-Experten. Kunden und Partner können RSS-Feeds für die Blogs abonnieren und bleiben so mit den neusten Informationen zu VMware-Produkten und Best Practices zur Implementierung auf dem Laufenden.

## Online-Supportinteraktionen auf sozialen Netzwerken

VMware nutzt die Möglichkeiten von sozialen Netzwerken und anderen Tools zur Zusammenarbeit, um Kunden einen umfassenden Support zu bieten. Mit diesen Tools sind Kunden und Partner proaktiv involviert, und Unternehmen können unkompliziert eine Verbindung zu den Experten herstellen, die umfassende Kenntnisse zu Virtualisierungs- und Cloud-Infrastrukturlösungen haben. Außerdem kann VMware durch Anregungen von Kunden und Partnern über diese Tools technische Inhalte weiterentwickeln.

- **Online-Communitys** ([vmware.com/community](http://vmware.com/community)) – In von VMware gesponserten Community-Foren können Kunden und Partner Ihre Netzwerke pflegen und sich über Best Practices, Schwierigkeiten und Lösungsansätze austauschen. Teilnehmer können sich unter anderem über neue Versionen informieren, aktuelle Themen besprechen und sich für Events anmelden. Die VMware-Communitys bieten Gelegenheit, sich online mit Virtualisierungsexperten zu treffen, die die Technologie im Alltag einsetzen.
- **Twitter** ([twitter.com/vmwarecares](http://twitter.com/vmwarecares) oder [www.twitter.com/vmwarekb](http://www.twitter.com/vmwarekb)) – VMware nutzt eine Reihe produktbezogener Twitter-Konten, über die Kunden und Partner interaktiven Support erhalten. VMware-Experten veröffentlichen regelmäßig Tweets, in denen sie Fragen beantworten und Neuigkeiten zu Ankündigungen, Schwierigkeiten und Warnmeldungen verbreiten.

## Kunden-Support-Tage

Kunden-Support-Tage ([vmware.com/support/customer\\_days.html](http://vmware.com/support/customer_days.html)) bringen VMware-Support, VMware-Vertrieb und Kunden zusammen. Diese Events stellen ein Forum für den Austausch von Best Practices zu VMware-Produkten und von Tipps und Tricks sowie für Gespräche mit leitenden technischen Mitarbeitern von VMware und anderen Kunden dar.

## Virtualisierung und Cloud Computing werden Realität

Durch erfahrene Mitarbeiter, umfassende Ressourcen zur Selbsthilfe und den proaktiven Einsatz von interaktiven sozialen Medien für die Weitergabe von wichtigen Informationen an Kunden leisten die VMware Global Support Services einen herausragenden Kundensupport, der über das Gewöhnliche weit hinaus geht und zum Erfolg der IT beiträgt.

Weitere Informationen zu VMware Global Support Services erhalten Sie in den USA unter der gebührenfreien Telefonnummer +1-877-486-9273. Weltweite Kontaktdaten finden Sie unter [vmware.com/support/us\\_support.html](http://vmware.com/support/us_support.html). Dort erhalten Sie die Telefonnummer für Ihre Region.

*„Ich kann den erhaltenen Support nicht genug loben! Der Mitarbeiter des technischen Supports hat unser Problem wieder einmal sehr schnell gelöst. Der Support, den ich in den vergangenen Monaten von VMware erhalten habe, ist unübertroffen.“*

– Leitender Systemtechniker, großes Unternehmen für Banken- und Finanzdienstleistungen

