



Services de support mondiaux VMware

Accélérez votre retour sur investissement

Présentation de GSS

BROCHURE

Tirez parti d'une expertise exclusive en matière de virtualisation et d'infrastructure de Cloud Computing

Les mises en œuvre réussies de solutions de virtualisation et d'infrastructures de Cloud Computing présentent des points communs importants : accès rapide et facile à une équipe d'experts du support et à des ressources complètes d'auto-assistance. Les services de support mondiaux VMware® offrent une expertise éprouvée dans ces domaines et garantissent la réussite des clients et partenaires qui déploient des solutions VMware de virtualisation et d'infrastructure de Cloud Computing.

En tant que pan de la gamme de services VMware, les services de support mondiaux fonctionnent de concert avec les services de conseil VMware, les services de formation VMware et les services de certification VMware pour accélérer le retour sur investissement tout en minimisant les risques. VMware emploie l'ensemble de ressources techniques dédiées à la virtualisation le plus important du secteur et se consacre plus spécifiquement au support d'environnements virtuels et de Cloud Computing hautement complexes, variés, hétérogènes et stratégiques.

« Je suis extrêmement satisfait du service remarquable fourni par les services de support mondiaux. Mon équipe est également très impressionnée par l'éthique professionnelle de votre organisation et par sa mobilisation permanente. »

— Architecte des solutions informatiques, fournisseur de technologies à l'échelle mondiale pour les secteurs de l'industrie, de la santé et de l'énergie

Services de support mondiaux

Grâce à l'association de solutions VMware de virtualisation et d'infrastructure de Cloud Computing éprouvées en production et des services de support haut de gamme, les clients et les partenaires peuvent suivre une voie d'évolution vers le cloud. En préservant leurs investissements dans les applications et infrastructures existantes tout en accélérant le retour grâce à l'adoption du Cloud Computing, les clients gagnent en efficacité par une utilisation et une automatisation accrues, une réactivité et un contrôle renforcés, ainsi qu'une plus grande liberté de choix. Pour répondre aux besoins des entreprises, qu'elles soient grandes ou petites, mondiales ou locales, VMware propose les programmes suivants :

Support Production

Le support Production de VMware est idéal pour les entreprises qui souhaitent pouvoir accéder à un support disponible en permanence à une échelle globale. Les experts du support et les ressources en ligne permettent aux entreprises de garantir le fonctionnement en continu de leurs environnements informatiques.

Support stratégique

En complément du support Production de VMware, ce type de support est recommandé pour les environnements qui n'admettent que des temps d'interruption limités et requièrent un service de support de haut niveau. Cette option constitue le niveau le plus élevé de support client proactif et personnalisé que propose VMware. Le service comprend les prestations suivantes :

- **Gestionnaire de compte alloué** : collaborateur désigné comme point de gestion et d'escalade qui assure la planification et la communication de manière proactive, établit des comptes rendus trimestriels et élabore un plan de support personnalisé.
- **Inventaire de l'environnement** : visites sur site proactives et planifiées en vue d'effectuer des bilans réguliers et de contribuer à optimiser les environnements des clients.
- **Reporting et analyse des demandes de support** : reporting régulier et analyse des tendances en fonction de l'activité pour identifier les problèmes courants et minimiser leur impact.
- **Support sur site** : assistance proactive sur site, selon les besoins, pour la résolution de problèmes et la réduction des temps d'interruption.
- **Assistance à la mise à niveau et la migration** : recommandations visant à couvrir les problèmes urgents pouvant survenir lors des migrations ou mises à niveau planifiées.

Support Basic

Le support Basic VMware s'adresse aux applications non critiques nécessitant un support limité aux heures de bureau habituelles. Il propose la meilleure expertise du secteur afin de garantir la réussite du déploiement et de la gestion des infrastructures virtualisées et de cloud.

Support aux développeurs pour VMware SpringSource

Idéal pendant la phase de développement des applications, ce service fournit des instructions d'utilisation relatives au logiciel SpringSource®. Il comprend également une assistance pour la configuration des applications permettant d'optimiser l'utilisation des ressources au cours de la phase de développement.

Programme de support SDK pour VMware vSphere

Ce programme est recommandé pour les éditeurs de logiciels ou fabricants de matériel indépendants et les professionnels en entreprise qui développent des solutions de gestion pour la plate-forme VMware vSphere™. Il aide les tiers à commercialiser rapidement des solutions vSphere en leur permettant de bénéficier des conseils d'experts en interface de programmation d'application (API) vSphere.

Renouvellement et mise à niveau du support

Les partenaires de VMware contribuent à faciliter le processus de renouvellement ou de mise à niveau d'un contrat de support existant. VMware coopère étroitement avec ses partenaires pour que le processus se déroule au mieux et en toute transparence, et éviter toute interruption de service. Rendez-vous sur la page vmware.com/support/form/contract_renewal.html pour demander un devis de renouvellement ou de mise à niveau.

Les services de support mondiaux en bref

SERVICES DE SUPPORT MONDIAUX VMWARE	SUPPORT DE TYPE PRODUCTION	SUPPORT STRATÉGIQUE	SUPPORT BASIC	SUPPORT AUX DÉVELOPPEURS POUR SPRINGSOURCE	SUPPORT DES SDK POUR VSPHERE
Public recommandé	Environnements de pointe exigeant une permanence opérationnelle	Environnements n'admettant que des temps d'interruption limités et requérant un service de support de haut niveau	Applications non critiques nécessitant un support limité aux heures de bureau habituelles	Phases de développement des applications	Tiers développant des solutions pour la plate-forme vSphere
Plage d'intervention	24 h/24, 7 j/7	24 h/24, 7 j/7	12 h/j, 5 j/7	12 h/j, 5 j/7	12 h/j, 5 j/7 (de 6 h 00 à 18 h 00 heure locale)
Temps de réponse cible	30 minutes ou moins : 24 h/24, 7 j/7 pour les erreurs de gravité 1	30 minutes ou moins : 24 h/24, 7 j/7 pour les erreurs de gravité 1	4 heures de bureau pour les erreurs de gravité 1	1 jour ouvrable	Standard : 2 jours ouvrables Premium : 1 jour ouvrable
Accès aux mises à jour/mises à niveau de produits	Oui	Oui	Oui	Sans objet	Sans objet
Support à distance	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Accès aux forums de discussion et à la base de connaissances	Oui	Oui	Oui	Sans objet	Oui
Nombre de demandes de support	Illimité	Illimité	Illimité	Illimité	Illimité

Pour en savoir plus, consultez la page vmware.com/support/services

Ressources en ligne complètes d'auto-assistance

VMware a engagé des efforts considérables en matière de ressources d'auto-assistance en ligne pour accélérer la résolution des problèmes et favoriser un retour sur investissement optimal dans les systèmes existants. Ce large éventail d'outils de support permet aux clients et partenaires de bénéficier d'une assistance rapide, fiable et complète.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les produits ou pour la gestion des informations de compte, ce support constitue parfois le moyen le plus rapide d'obtenir des réponses. VMware fournit un large choix d'outils en libre-service, en ligne et simples d'utilisation :

Assistance sur les licences de produits

Les services de support mondiaux disposent d'une équipe d'agents expérimentés disponibles pour répondre aux questions sur les licences de produits et les droits des clients ayant souscrit ou non à un abonnement au programme de support. L'équipe du support Licences de produits met à jour les profils, modifie les informations de compte et adapte les conditions de licence selon les besoins, pour faciliter l'utilisation et la gestion des produits VMware. Pour en savoir plus, consultez la page vmware.com/support/licensing.

- **Base de connaissances** (kb.vmware.com) : conçue en tant que première ressource disponible pour la résolution de problèmes, la base de connaissances VMware contient des milliers d'articles sur les meilleures pratiques et l'utilisation des produits VMware.
- **Centres de support produit** (vmware.com/support/product-support) : les centres de support VMware orientés produit mettent à disposition des ressources permettant de résoudre les problèmes techniques, de licence et/ou de service client.

- **Référentiel de la documentation, des notes d'édition et des livres blancs** (vmware.com/support/pubs) : VMware offre une série complète de documents techniques sur les produits, qu'ils soient récents ou plus anciens. Cette documentation comprend des manuels techniques, des notes d'édition, des outils et des bibliothèques. Les utilisateurs peuvent également accéder aux documents techniques rédigés par les partenaires de VMware.
- **Portail de téléchargement** (downloads.vmware.com) : les clients de VMware peuvent maintenir à jour leurs environnements par l'intermédiaire de ce portail qui donne accès à des pilotes, des outils, des correctifs, des notes d'édition et des mises à jour de sécurité. Le portail donne également accès aux anciennes versions et documentations des produits.
- **Demande de support en ligne** (vmware.com/support/contacts/file-sr.html) : VMware permet aux utilisateurs de remplir rapidement une demande de support en ligne. Les demandes de support en ligne sont proposées aux clients disposant d'un contrat de support.
- **Portail de gestion de compte** (vmware.com/support/licensing) : les visiteurs autorisés peuvent obtenir une nouvelle licence, modifier une licence existante, enregistrer ou activer une licence et gérer l'utilisation des clés de licence.
- **Barre d'outils VMware** (vmwaretoolbar.com) : la barre d'outils VMware peut être installée dans un navigateur Internet Explorer, Firefox ou Safari et permet de communiquer avec les experts et équipes de VMware pour bénéficier d'un accès instantané aux correctifs, à la documentation, etc.
- **Flux RSS** (vmware.simplefeed.net/subscription) : disponibles pour les clients et partenaires qui souhaitent recevoir les blogs d'informations, les notifications automatisées concernant les nouveaux correctifs et articles de la base de connaissances, ainsi que les annonces de lancement de produit et d'autres informations de marketing.
- **YouTube** (youtube.com/vmwarekb) : VMware KBTV diffuse des tutoriels sur des sujets variés préparés par des experts de la virtualisation et de l'infrastructure de Cloud Computing via YouTube.
- **Blogs** (blogs.vmware.com) : VMware publie régulièrement des articles pratiques dans des blogs écrits par les experts VMware. Les clients et les partenaires peuvent s'abonner via le flux RSS et se tenir informés des dernières informations sur les produits VMware et des meilleures pratiques de mise en œuvre.

Interaction avec les médias sociaux collaboratifs

VMware exploite la puissance des réseaux sociaux et d'autres outils de collaboration au service d'un support client performant. Ces outils font intervenir les clients et les partenaires de manière proactive, et permettent aux utilisateurs de communiquer facilement avec des spécialistes des solutions de virtualisation et d'infrastructure de Cloud Computing. Ils fournissent également à VMware le moyen de faire évoluer ses contenus techniques en fonction des commentaires des clients et partenaires.

- **Communautés en ligne** (vmware.com/community) : les forums communautaires parrainés par VMware permettent aux clients et partenaires de nouer des relations avec leurs homologues et de partager les meilleures pratiques, les problèmes rencontrés et les solutions. Les participants peuvent obtenir des informations sur les nouvelles versions, discuter sur des questions d'actualité, s'inscrire à des événements, etc. Les communautés VMware forment l'espace où rencontrer en ligne des experts de la virtualisation qui utilisent la technologie au quotidien.
- **Twitter** (twitter.com/vmwarecares ou www.twitter.com/vmwarekb) : VMware utilise un ensemble de comptes Twitter pour fournir un support interactif aux clients et partenaires. Les experts VMware répondent régulièrement en direct (tweet) aux questions et présentent de manière proactive les mises à jour liées aux annonces, problèmes et alertes.

Jours d'ouverture du support client

Jours d'ouverture du support client (vmware.com/support/customer_days.html) est un programme de collaboration qui rassemble les équipes de support, des ventes et les clients de VMware. Ces événements présentent un forum permettant de partager les meilleures pratiques sur les produits VMware, des astuces et des conseils, et d'engager des discussions avec le personnel technique expérimenté de VMware et les autres clients.

Tirez le meilleur parti de la virtualisation et du Cloud Computing

Avec leurs équipes expérimentées, leurs ressources complètes d'auto-assistance et l'utilisation proactive de médias sociaux interactifs pour la diffusion d'informations vitales auprès des clients, les services de support mondiaux VMware assurent un support exceptionnel qui, bien au-delà des prestations de base, garantit un environnement informatique performant.

Pour en savoir plus sur les services de support mondiaux VMware, composez le numéro gratuit 1-877-486-9273 aux États-Unis, ou pour obtenir la liste de contacts, consultez la page vmware.com/support/us_support.html contenant tous les numéros de téléphone.

« Je ne taris pas d'éloges sur le support dont nous avons bénéficié. Encore une fois, l'ingénieur de support technique a résolu rapidement notre problème. Au cours du mois écoulé, VMware a assuré un support d'une qualité exceptionnelle. »

— Ingénieur système senior dans un grand établissement bancaire et de services financiers

