



VMware 全球支持 服务 (GSS)

加快投资回报速度

GSS 概述

手册

充分利用虚拟化和云计算基础架构领域的独特专业知识

成功实施的虚拟化和云计算基础架构具有一些共同的重要特征：即用户可以快速而方便地求助于知识丰富的支持专业人员，还可以使用丰富的自助资源。VMware® 全球支持服务在这些方面提供了大量的专业资源，有助于确保客户和合作伙伴通过 VMware 虚拟化和云计算基础架构解决方案取得成功。

作为 VMware 服务系列的组成部分，全球支持服务与 VMware 咨询服务、VMware 培训服务及 VMware 认证服务相结合，从而在加快投资回报速度的同时降低了风险。VMware 聘用了最大规模的虚拟化专业技术团队，他们专门为多变、异构且极为复杂的关键任务型虚拟化和云计算环境提供支持。

“我个人非常欣赏全球支持服务团队提供的出色服务。贵组织表现出的职业道德和‘尽一切可能完成工作’的态度也给我的团队留下非常深刻的印象。”

— IT 架构师，工业、医疗保健和能源行业的全球技术提供商

全球支持服务

经客户验证的 VMware 虚拟化和云计算基础架构解决方案与世界一流的全球支持服务相结合，为客户和合作伙伴带来了循序渐进的云计算实施途径。在保留现有应用程序和基础架构投资的基础上，可以更快地从云计算方法实现价值，客户可通过提高利用率、实现自动化、灵活性和可控性，同时保留自由选择的能力，从而实现效率提升。为了满足各种组织（大型组织和小型组织、全球组织和地区组织）的需求，VMware 提供以下选项：

生产支持

VMware 生产支持非常适合需要在全局范围内获得持续支持的企业。通过支持专家和在线资源，组织能够保持其 IT 环境的持续运行。

关键业务型支持

VMware 关键业务型支持是 VMware 生产支持的补充，推荐不能容忍停机且需要优先支持服务的环境选用此选项。关键业务型支持选项提供的是 VMware 目前最高级别的个性化主动型客户支持。此服务包括以下服务内容：

- **指定的支持客户经理** — 上报和管理人员，负责提供主动规划和沟通，执行季度审查，并制作定制支持计划。
- **环境调查** — 有计划的主动现场拜访，定期进行审查并帮助优化客户环境。
- **支持咨询情况报告和分析** — 定期报告并根据活动进行趋势分析，以确定持续存在的问题，降低其影响。
- **现场支持** — 根据需要提供主动现场协助，以排除疑难问题，尽可能减少停机时间。
- **升级和迁移支持** — 提供支持流程建议，以处理在计划的迁移或升级期间可能出现的任何时间敏感问题。

基本支持

VMware 基本支持适用于只要求在正常营业时间提供支持的非关键应用程序。通过基本支持，组织可以获得行业一流专家的支持，确保能够成功地部署和维护虚拟化和云计算基础架构。

VMware SpringSource 开发人员支持

VMware 开发人员支持是应用程序开发阶段的理想选择，可提供关于如何使用 SpringSource® 软件的指导。开发人员支持还包括协助进行应用程序配置，以便在开发期间能够最高效地使用资源。

针对 VMware vSphere 的 SDK 支持计划

对于通过构建解决方案来管理 VMware vSphere™ 平台的独立软件/硬件供应商和企业级组织，推荐选择 VMware SDK 支持计划。此计划提供 vSphere 应用程序编程接口 (API) 专家级工程师支持，可帮助第三方将 vSphere 解决方案快速投放市场。

支持合同续购和升级

VMware 合作伙伴对促进现有支持合同的续购或升级提供了大力帮助。VMware 与合作伙伴密切合作，确保此流程顺畅、无缝地进行，不会造成服务中断。请访问 vmware.com/support/form/contract_renewal.html，索取续购或升级报价。

产品许可帮助

全球支持服务拥有一支经验丰富的代理团队，能帮助处理由具备 / 不具备有效支持订购的客户在产品许可和权限方面提出的相关问题。许可支持团队将根据请求更新配置文件、更改帐户信息及调整许可关系，从而在 VMware 产品的使用和管理方面提供支持。若要了解更多信息，请访问 vmware.com/support/licensing。

全球支持服务概览

VMWARE 全球支持服务 (GSS)	生产支持	关键业务型支持	基本支持	开发人员 SPRINGSOURCE 支持	针对 VSPHERE 的 SDK 支持
建议受众	需要持续运行的企业级环境	不能容忍停机且需要优先支持服务的环境	只要求在正常营业时间提供支持的非关键应用程序	应用程序开发阶段	为 vSphere 平台构建解决方案的第三方
工作时间	24x7	24x7	12x5	12x5	12x5 (当地时间早上 6:00 至晚上 6:00)
目标响应时间	30 分钟或更少时间；为严重性为 1 的问题提供 24x7 支持	30 分钟或更少时间；为严重性为 1 的问题提供 24x7 支持	为严重性为 1 的问题提供工作时间内 4 小时响应支持	1 个工作日	标准：2 个工作日 高级：1 个工作日
获得产品更新 / 升级	可以	可以	可以	不可以	不可以
远程支持	有	有	有	有	有
访问论坛和知识库	可以	可以	可以	不可以	可以
支持请求次数	无限制	无限制	无限制	无限制	无限制

若要了解更多信息，请访问 vmware.com/support/services

丰富的在线自助资源

VMware 在建立在线自助资源上大力投资，以便加快组织进入运营状态的速度，让现有系统更快实现投资回报。这些丰富的支持工具有助于确保客户和合作伙伴获得快速、可靠且全面的支持体验。

对于产品问题或管理帐户详细信息，自助支持可能是解决问题的最快途径。VMware 提供了各种简单易用的在线自助服务工具：

- **知识库** (kb.vmware.com) — VMware 知识库是寻求问题解决办法的首要资源，包含关于最佳实践和 VMware 产品使用的数千篇文章。
- **产品支持中心** (vmware.com/cn/support/product-support) — 以 VMware 产品为中心的支持中心可提供用于解决技术、许可和 / 或客户服务问题的各种资源。
- **文档、发行说明和技术白皮书存储库** (vmware.com/cn/support/pubs) — VMware 提供关于当前产品及较早产品的整套技术文档。此类文档包括技术手册、发行说明、工具和库。用户还可以访问 VMware 合作伙伴撰写的技术白皮书。
- **下载门户** (downloads.vmware.com) — VMware 客户可以通过下载门户使自身的环境保持最新状态，此门户可提供驱动程序、工具、补丁程序、发行说明和安全更新。此外，通过此门户还可以获得较早的产品和文档。

- **在线支持请求** (vmware.com/support/contacts/file-sr.html) — VMware 允许客户通过在线方式快速填写支持请求。在线支持请求可供具有支持合同的客户使用。
- **帐户管理门户** (vmware.com/support/licensing) — VMware 帐户管理门户的授权访问者可在此获得新许可证、修改现有许可证、注册或激活许可证以及管理许可证密钥的使用。
- **YouTube** (youtube.com/vmwarekb) — VMware KBTV 利用 YouTube 提供由虚拟化和云计算基础架构专家主讲的关于一系列主题的教程。
- **博客** (blogs.vmware.com) — VMware 定期在多个 VMware 专家撰写的特定产品博客上发布知识性文章。客户和合作伙伴可以通过 RSS 进行订阅，了解最新的 VMware 产品信息和实施方面的最佳实践。

协作式社交支持交互

VMware 利用社交网络和其他协作工具提供丰富的客户支持。这些工具让客户和合作伙伴主动参与进来，允许各组织轻松地与对虚拟化和云计算基础架构解决方案有深入了解的专家建立联系。它们还为 VMware 提供了根据来自客户和合作伙伴的信息更有效地提供技术资料的途径。

- **在线社区** (vmware.com/community) — VMware 主持的社区论坛，客户和合作伙伴能够在此结识同行、共享各种最佳实践、了解彼此遇到的问题以及分享解决方法。参与者可以通过论坛了解新发行版本，讨论当前的问题，注册参加活动等等。在 VMware 社区，客户可以与天天使用虚拟机技术的专家在线交流。
- **Twitter** (twitter.com/vmwarecares 或 www.twitter.com/vmwarekb) — VMware 使用各种以产品为中心的 Twitter 帐户为客户和合作伙伴提供交互支持。VMware 专家定期发表 Twitter 消息，以回答问题并主动提供关于公告、问题和警告的更新信息。
- **VMware 工具栏** (vmwaretoolbar.com) — VMware 工具栏可以安装在 Internet Explorer、Firefox 或 Safari 浏览器上，方便与 VMware 专家和工作人员保持联系，即时访问补丁程序、文档和其他内容。
- **RSS 订阅服务** (vmware.simplefeed.net/subscription) — RSS 订阅服务可供希望接收介绍各种信息类博客、关于最新发布的补丁程序和知识库文章的自动通知，以及关于产品发布和其他营销信息的通知的客户和合作伙伴使用。

客户支持日

客户支持日 (vmware.com/support/customer_days.html) 使 VMware 支持人员、销售人员和客户能够相聚一堂。这些活动提供了一个论坛，参加者可以分享 VMware 产品的最佳实践、技巧和窍门，并与高级 VMware 技术人员和其他客户进行探讨。

实现虚拟化和云计算的承诺

VMware 全球支持服务拥有经验丰富的支持人员和全面的自助资源，并主动使用交互式社交媒体向客户传递重要信息，能提供远超出基础范畴的卓越客户支持，从而帮助确保 IT 成功。

要了解关于 VMware 全球支持服务的更多信息，请拨打免费电话 1-877-486-9273 (美国)，或者，要获得全球联系选项，请访问 vmware.com/support/us_support.html 查找您所在地区的电话号码。

“再也没有比这更好的支持服务了！技术支持工程师再次迅速解决了我们的问题。我上个月从 VMware 获得了一流的支持服务。”

— 高级系统工程师，大型银行与金融服务机构



VMware, Inc. 3401 Hillview Ave Palo Alto CA 94304 USA Tel 877-486-9273 Fax 650-475-5001 www.vmware.com

北京办公室 北京市海淀区科学院南路 2 号融科资讯中心 C 座 8 层 邮编：100190 电话：+86-10-5993-4310 或 5993-4306

上海办公室 上海市徐汇区淮海中路 1010 号嘉华中心 27 楼 2720-2721 室 邮编：200031 电话：+86-21-6103-1234

广州办公室 广州市天河北路 233 号中信广场 7401 室 邮编：510613 电话：+86-20-3877-1938 www.vmware.com/cn

版权所有 © 2010 VMware, Inc. 保留所有权利。此产品受美国和国际版权及知识产权法保护。VMware 产品拥有 <http://www.vmware.com/go/patents> 中列出的一项或多项专利。VMware 是 VMware, Inc. 在美国和 / 或其他法律辖区的注册商标或商标。此处提到的所有其他标志和名称分别是其各自公司的商标。项目号：VMW_10Q3_BRO_SERVICES_A4_CN_P1_R5