

Sandiy | 服务



大大提高系统性能，改善基础设施的正常运行时间。

主要优点

- **主动解决问题和问题升级管理** — 对于购买顶级白金主动支持服务的客户，我们致力于通过 Sandiy 专业的技术和实时监控工具来减少问题的发生。
- **快速、准确地解决问题** — 通过经过验证的问题升级管理工具和技术实现快速响应和解决问题。
- **专家支持** — 我们具有由资深专家组成的业界认证的专家网络。
- **个性化的客户管理** — 对于购买顶级白金主动支持服务的客户，我们通过单一联系人提供无缝的服务。
- **灵活性** — 自由组合一套适合您的正常运行时间要求的支持方案。



强大灵活的支持服务组合满足您的需要

当今的业务关键型 IT 环境要求保证最大的正常运行时间。您的日常运营通常也依赖于这一点。但是，用于主动问题预防和快速问题解决的成本可能依公司和系统而有所不同。

选择 Sandiy 企业支持服务，您可以从一整套支持和维护服务中选择最适合您的需要和预算的方案。我们的服务通过获得认证的资深支持人员、屡获嘉奖的服务与支持，以及我们称为 Sandiy ServiceSystem™ 的无可比拟的新基础来帮助您维持高性能的业务关键型操作。

以创新的服务交付系统为后盾的世界一流支持服务全新的 Sandiy ServiceSystem 是人员、流程、工具和基础设施的完整组合，包括以下 4 个组成部分：

- 企业服务指挥中心 (ECC)
- 服务创新实验室
- 服务专家网络
- 服务实施方法

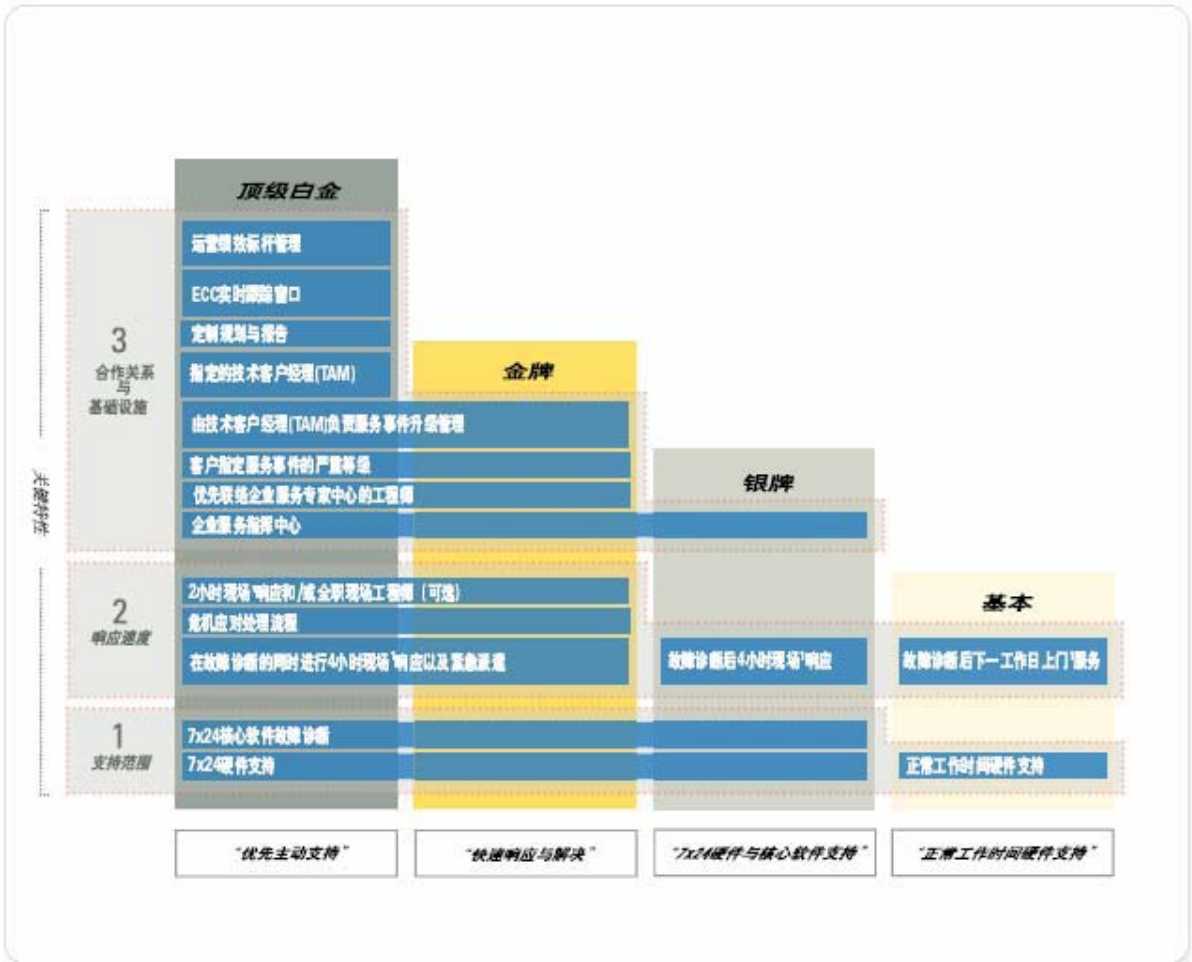
这些经过验证、行之有效的组成部分都包括在 Sandiy 功能强大、遍布全球的基础设施中，使得我们每一级别的企业支持服务（顶级白金主动支持服务、金牌关键业务支持服务和银牌快速响应支持服务）都能实现卓越的运营管理。这有助于您提高利用率，以实现快速响应、快速解决问题和主动式支持。

灵活的支持方案

选择适合您的支持级别

Sandiy 提供各种级别的“最佳”企业支持服务，帮助您在最大正常运行时间及相关成本之间求得最合适的平衡。您可以选择最适合您需要的服务级别。有了 Sandiy ServiceSystem，无论您选择哪一级别的服务，都会获得创新的最佳实践的支持。

Sandiy 企业支持服务概览



顶级白金主动支持服务

超值的主动支持

Sandiy 顶级白金主动支持服务为您的服务器和存储系统提供全面的超值主动式支持。它将快速响应与定制的客户管理结合在一起，更大幅度地提高了系统性能和正常运行时间。

运营绩效标杆管理

凭借这一独特的新功能，您可以使您的 IT 运营达到前所未有的可见度水平。我们这项正在申请专利的创新方法使您能够评测您的 IT 性能，并与内部和外部的同级进行比较，包括您所在行业的其它公司。如此一来，您将建立一种机制来监督哪些站点过度工作，哪些站点未充分使用，从而帮助您确定最佳实践并改善基础设施的整体性能。最佳实践差距评估也是运营绩效标杆管理的一项重要内容。利用多年的客户经验、庞大的支持信息数据库及各种 IT 服务方法，差距评估使用您的反馈来排列您的企业环境中各个方面的完善程度。使用这些信息，您和您的顶级白金技术客户经理 (TAM) 可以一起协作，找出需要改进的方面，从而创建更加有效的主动支持计划。

企业服务指挥中心 (ECC) 实时跟踪窗口

Sandiy 已创建了一个基于网络的实时工具让您仿佛亲临企业服务指挥中心。利用卫星遥摄技术，Sandiy 能够视觉化地监督全球每个角落的每一个事件、每一个储存场所、天气情况和通讯方式。购买顶级白金主动支持服务的客户能够在线监督他们在全世界享受的每一个派遣服务的位置和状态。



获得您自己的“派遣”资源 — 您的技术客户经理 (TAM)

通过顶级白金服务，您将获得指定的技术客户经理(TAM)来提供 7x24 的事件管理、协调资源，并与您密切协作直到事件完全解决。您的 TAM 将负责处理您的问题，并充分利用 Sandiy service system 来帮您解决问题，如果需要，他们还能向您的所在地及时配送零件和指派专业技术人员。主动咨询服务有助于避免常见的技术难题，每月报告服务可以跟踪公开的事件、定义发展趋势，并确定最佳实践与推荐改进之间的差距。

实现目标，高枕无忧

当您使用三种 Sandiy 企业支持服务协议中的任何一种来保护贵企业的服务器和存储系统后，贵企业将能够实现以下重要目标：

- **减少宕机时间** — 凭借 Sandiy 有效的问题解决和问题升级管理流程及业界认证的专家队伍，帮您实现可靠的快速响应和解决问题。
- **延长正常运行时间** — 利用 Sandiy 运营绩效标杆管理来找出和应用您的 IT 环境中的最佳实践，从而减少问题的产生。
- **有针对性的 IT 专业技术** — 大量的企业级服务专家和囊括各种技术的全球资源 - 我们的服务专家网络为您提供支持。
- **个性化客户管理** — 享受由单一联络人提供的集中响应和多方统一协调服务。仅顶级白金主动支持服务和金牌关键业务支持服务中包含此服务。

Sandiy 最全面的一流技术支持

顶级白金主动支持服务把我们的最佳实践资料库、支持资源、专利技术、获得认证的技术人员、个性化服务和高级运营基础设施组合起来，帮助您：

- **主动避免问题** — 尝试在问题出现之前把它们找出来。并且凭借运营绩效标杆管理，我们能帮助您找出和应用您的 IT 环境中的最佳实践。
- **快速、准确地解决问题** — 您的 TAM 能够为您提供主动式问题解决方案和问题升级管理，从而针对每种情况确定合适的专业技术。
- **利用专家的专业知识** — 您能够快速获得来自我们业界认证的企业级技术支持专家网络的资深技术人员提供的专业支持。

金牌关键业务支持服务

快速响应和解决

Sandiy 金牌关键业务支持服务提供快速响应并解决关键问题。作为您的技术顾问，我们通过企业服务指挥中心 (ECC) 来协调和管理重要事件的快速处理。金牌关键业务支持服务还提供在远程故障诊断的同时紧急向现场派遣 Sandiy 认证的高级系统专家。此外，金牌关键业务支持服务使您能够控制问题升级的优先顺序及 IT 问题情况的严重级别。

使用我们的专业知识知识来发挥您的优势

如果需要排除故障，金牌关键业务支持服务通过企业专家中心 7x24 的免费电话为您提供直接的解决方案。金牌服务工程师将为您提供服务器、存储硬件和固件的故障诊断。专业化的支持通过 20 种以上的重要软件应用程序来实现，例如 Navisphere® Manager、OpenManage、BackupExec，以及面向 Microsoft® 和 Red Hat® 操作系统的多种软件。该服务还包括对多种第三方供应商产品的协作支持。

顶级白金主动支持服务

- 合作关系与基础设施
- 指定的技术客户经理 (TAM)
- 新的运营绩效标杆管理
- 新的最佳实践差距评估
- 新的 ECC 实施跟踪窗口
- 客户报告和规划
- 客户指定的服务事件严重级别
- 企业服务专家中心
- 企业服务指挥中心 (ECC)

响应速度

- 两小时现场 1 支持和/或全职现场专家支持（可选）
- 危机应对处理流程
- 四小时现场 1 响应以及在故障诊断的同时实施紧急派遣

支持范围

- 7x24 核心软件故障诊断
- 7x24 硬件支持



合作关系与基础设施

- 技术客户经理 (TAM) 的快速问题升级管理
- 客户指定的服务事件严重级别
- 企业服务专家中心
- 企业服务指挥中心 (ECC)

响应速度

- 两小时现场 1 支持和/或全职现场专家支持 (可选)
- 危机应对处理流程
- 四小时现场 1 响应以及在故障诊断的同时实施紧急派遣

支持范围

- 7x24 核心软件故障诊断
- 7x24 硬件支持

顶级白金和金牌可选服务

- **现场 1 响应选项** — 7x24 四小时现场 1 响应及六小时维修服务。
- **高级软件支持** — 通过电话提供指导配置、优化和系统迁移及安装协助。
- **现场故障诊断** — Sandiy 认证的高级系统专家将赶赴您的现场帮您实施故障诊断。
- **现场备件管理** — 使您能够规划和管理您的备件库存。
- **现场技术客户经理 (TAM)** — 您指定的 TAM 将到您的现场实地工作, 提供高水平的支持来改善正常运行时间和危机管理。
- **现场工程师** — 一名指定的 Sandiy 认证的熟练工程师将到您的现场实地工作。

银牌快速响应支持服务

7x24 硬件和核心软件支持

Sandiy 银牌快速响应支持服务提供针对硬件和核心软件的 7x24 电话故障诊断支持。为了保持您的系统始终运行, 该服务提供免费电话技术支持, 如果需要, 则随后提供现场服务。

合适时间的合适支持

与顶级白金服务和金牌服务类似, Sandiy 先进的企业服务指挥中心 (ECC) 将跟踪事件, 并着手快速解决问题、配送零件并指派专业技术人员前往贵公司。如果应用程序、网络硬件、操作系统和固件是导致问题的原因, Sandiy 的专业人员能够快速排除关键问题。该服务还包括操作系统和固件支持及与指定第三方供应商的协作支持。

合作关系与基础设施

- 企业服务指挥中心 (ECC) 响应速度
- 故障诊断后四小时现场 1 响应支持范围
- 7x24 核心软件故障诊断
- 7x24 硬件支持

通过全球的企业服务指挥中心来确保顶级白金、金牌和银牌企业支持服务, Sandiy 能够使用其最新的微机管理资源来帮助您满足最关键的 IT 支持需要。

欲了解更多信息或购买 Sandiy 企业支持服务, 请与本地销售代表联系, 或访问本公司网站: www.sandiy.com

