

1 SUPPORT-PORTFOLIO

NetApp Technical Support Center kümmern sich um komplexe Probleme und sorgen für ihre schnelle Behebung. NetApp SupportEdge Services verbinden Live-, Cloud- und digitale Ressourcen mit Systemen, Prozessen und Mitarbeitern für umfassenden Support – jederzeit, überall und in jedem gewünschten Format.

Ihr geschäftlicher Erfolg hängt von der Effizienz Ihrer IT-Umgebung ab. Das NetApp Technical Support Center (TSC) und unsere zertifizierten Partner verhelfen Ihnen mit Fachwissen und personalisierten Services zur optimalen Nutzung Ihrer Storage-Investition. Das TSC verfügt über das nötige Know-how, um Sie bei allen Belangen rund um Storage-Lösungen fachkundig zu unterstützen – sei es bei der Planung von Storage-Systemen der neuesten Generation, der Implementierung großer Storage-Umgebungen oder der Optimierung der betrieblichen Effizienz Ihrer vorhandenen Infrastruktur.

Da es ein weltweites Netzwerk aus NetApp Support Centers gibt, erhalten Sie unabhängig von Ihrem Standort zeitnahe Unterstützung. Die Mitarbeiter des technischen Supports und unsere Fachexperten stehen rund um die Uhr zur Verfügung, damit Probleme schnell behoben werden können. Wir kümmern uns proaktiv um potenzielle Support-Probleme, sodass die hohe Verfügbarkeit Ihrer Datenumgebung nicht beeinträchtigt wird. So müssen Sie seltener Support-Cases erstellen und es treten weniger schwerwiegende Probleme auf.

Mit fortschrittlichen Diagnosetools und proaktiven Support-Maßnahmen wie automatisierter Risikominderung, unterbrechungsfreien Firmware-Upgrades und regelmäßigen Zustandsprüfungen ermitteln und beheben wir Probleme, bevor sie sich auf Ihre Abläufe auswirken. Auf diese Weise bleiben der Zustand und die Performance Ihrer Dateninfrastruktur gewahrt.

CUSTOMER SUCCESS DELIVERY

Der technische Support von NetApp ist an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr verfügbar. Das TSC koordiniert den gesamten Support weltweit, der per Telefon, remote oder On-Premises erfolgen kann. Telefonischer Support steht während der lokalen Geschäftszeiten auf Französisch, Deutsch, Hebräisch, Italienisch, Koreanisch, Portugiesisch (Brasilien) und Spanisch zur Verfügung. Telefonischer Support auf Englisch, Japanisch und Mandarin ist rund um die Uhr verfügbar.

Das TSC ist auf lokaler, regionaler und nationaler Ebene organisiert und erbringt teilweise überlappende Service- und Ersatzteileleistungen. Ein weltweites Netzwerk aus Technikern, die sich auf NetApp Technologien spezialisiert haben, übernimmt den Support On-Premises. Zu diesen Technikern gehören Authorized Service Engineers (ASEs), qualifizierte Partner oder NetApp Mitarbeiter, Field Support Engineers (FSEs) und Escalation Engineers, die nach den höchsten Kompetenzstandards der Branche geschult werden. Auf regionaler Ebene stehen mehr als 2.200 fachkundige Techniker für die Behandlung dringender Probleme On-Premises zur Verfügung. Das TSC leistet Support für knapp eine Million aktive Kundensysteme weltweit und sorgt dafür, dass alle Benutzer von zuverlässigem, effizientem Service profitieren.

NetApp TSC verwaltet:

- Standorte der Depots für Ersatzteile
 - USA: 134
 - Kanada: 18
 - LATAM: 38
 - EMEA: 123
 - APAC: 84
- 120 Versandstellen mit Kenntnis der Landessprache und Sicherheitsmaßnahmen
- 3 Test- und Reparaturzentren
- Standorte des technischen Supports in allen Regionen:
 - Amerika: Raleigh, North Carolina; Wichita, Kansas; Boulder, Colorado; Rochester, NY; Bogota, Kolumbien
 - Europa: Cork, Irland
 - APAC: Tokio, Japan; Bangalore, Indien; Dalian, China

ÜBERSICHT ÜBER SUPPORT-ANGEBOTE

NetApp bietet verschiedene Support-Optionen für optimale Performance, Sicherheit und Zuverlässigkeit in Ihrer Dateninfrastruktur an. Unsere SupportEdge Angebote decken verschiedene Anforderungen ab und passen zu unterschiedlichen Budgets – ob Sie nun in einem Großunternehmen, einer Behörde mit strengen Sicherheitsauflagen oder einem kleinen Unternehmen arbeiten. Mit NetApp Support Services schöpfen Sie die Vorteile Ihrer Storage-Investition voll aus. Die Optionen reichen von einfachen, erschwinglichen und dennoch effektiven Lösungen bis hin zu hochgradig prädiktivem, proaktivem und personalisiertem Support.

KALKULIERBARER FESTPREIS

NetApp bietet kalkulierbare Festpreise¹ für die oben beschriebenen Support-Angebote an, sowohl beim Neukauf als auch bei einer Verlängerung. Sie basieren auf einem festen Prozentsatz des Produktlistenpreises. Durch kalkulierbare Festpreise können Sie sicher sein, dass die Preise für den Support während des Supportvertrags nicht steigen, solange die Konfiguration gleich bleibt.

SUPPORT-ANGEBOTE

NetApp bietet die folgenden Support-Optionen:

- **SupportEdge Advisor.** Zuverlässiger, prädiktiver und umfassender Support, den Sie für die Sicherheit und Verfügbarkeit der Systeme benötigen. Enthalten ist Digital Advisor, bereitgestellt über unsere Active IQ AIOps-Funktionen. Hierzu gehören u. a. die automatisierte Risikoeindämmung, Active IQ Digital Digest, unterbrechungsfreie Firmware-Upgrades und digitalisierte Zustandsprüfungen. Ebenfalls enthalten sind die schnelle Lieferung und der Austausch von Ersatzteilen.
- **SupportEdge Expert.** Zusätzlich zu allen Funktionen von SupportEdge Advisor bietet SupportEdge Expert erweiterten proaktiven, personalisierten Support durch NetApp Support Account Manager, damit Sie Ihre NetApp Lösungen optimal nutzen können. Dies umfasst die direkte Weiterleitung an Level-2-Support bei Software-Problemen sowie Managed Upgrade Services und regelmäßige

¹ Die kalkulierbaren Festpreise gelten nur für Direktkäufe bei NetApp – von Endkunden, Distributoren oder Resellern. Die kalkulierbaren Festpreise (i) sind abhängig von Preiserhöhungen durch die Jahresinflation (gemäß Herstellerpreisindex) (ii) und beinhalten keine Wiederholung einmaliger Werberabatte oder -angebote (iii). Produkte von Drittanbietermarken, die NetApp unterstützt, sind möglicherweise abhängig von weiteren weitgereichten Preiserhöhungen von Drittanbietern.

Systemzustandsprüfungen, die durch Support Account Manager durchgeführt werden, und zahlreiche weitere Leistungen.

- **Base Cloud Support.** Bei aktiven Abonnements für die meisten NetApp Cloud-Services inbegriffen. NetApp Cloud Insights gehört ebenso dazu wie SaaS Backup, Astra Control Service, Astra Trident, Cloud Volumes ONTAP, NetApp Copy and Sync, NetApp Backup and Recovery, Cloud Tiering und NetApp Classification. Bei anderen NetApp Public-Cloud-Services besteht eventuell eine andere Basisabdeckung.

VERGLEICH VON SUPPORTEDGE PLÄNEN

Der Vergleich der Support-Angebote in der folgenden Tabelle gibt Aufschluss über die verfügbaren Support-Optionen. Ausführliche Beschreibungen sind verfügbar unter:

<https://www.netapp.com/de/services/support/>

Tabelle 1: In den folgenden Tabellen sind die in NetApp SupportEdge enthaltenen Mehrwertservices aufgeführt. Es gelten die [Geschäftsbedingungen für NetApp Support Services](#).

SUPPORTEDGE ANGEBOTE			
FEATURE	SUPPORTEDGE ADVISOR ²	SUPPORTEDGE EXPERT ³	LEISTUNG
Digitales Onboarding	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	Hilft Kunden, sich mit den in ihrem Support-Vertrag enthaltenen Features und Funktionen vertraut zu machen.
Customer Success	Inbegriffen	Nicht verfügbar	Verschiedene Customer Success-Services, nach Bedarf verfügbar. Hierzu zählen strategische Beratung, Ermöglichung und Management des Onboardings, Training, Lebenszyklusplanung, Monitoring, proaktive Kommunikation und Nutzungsoptimierung, damit Kunden ihre NetApp Produkte optimal einsetzen können.
Support Account Management	Nicht verfügbar	Inbegriffen	Personalisierter, ganzheitlicher Support, der Folgendes beinhaltet: <ul style="list-style-type: none"> • Lifecycle Management • Ergebnisorientierte Planung • Bewertung des technischen Systemzustands • Einführung von Best Practices

² [SupportEdge Advisor – Servicebeschreibung.](#)

³ [SupportEdge Expert – Servicebeschreibung.](#)

SUPPORTEDGE ANGEBOTE

FEATURE	SUPPORTEDGE ADVISOR ²	SUPPORTEDGE EXPERT ³	LEISTUNG
			<ul style="list-style-type: none"> • Schwachstellenanalyse • Planmäßige Besprechungen zur Überprüfung von Services und Support • Support Account Manager
Technischer Remote-Support weltweit	Reaktionszeitvorgaben bei Advisor: <ul style="list-style-type: none"> • Priorität 1: 15 Minuten (rund um die Uhr) • Priorität 2: 2 Stunden (rund um die Uhr) • Priorität 3: Am nächsten Arbeitstag (rund um die Uhr) • Priorität 4: Am nächsten Arbeitstag (rund um die Uhr) 	Reaktionszeitvorgaben bei Expert: <ul style="list-style-type: none"> • Priorität 1: 15 Minuten (rund um die Uhr) • Priorität 2: 1 Stunde (rund um die Uhr) • Priorität 3: Am nächsten Arbeitstag (rund um die Uhr) • Priorität 4: Am nächsten Arbeitstag (rund um die Uhr) Designerter Pool mit Mitarbeitern des technischen Supports: Kunden werden automatisch an einen designierten Pool mit sehr erfahrenen Support-Technikern weitergeleitet, die das Kundenunternehmen mit der Zeit kennenlernen.	Kunden haben an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr die Möglichkeit, Probleme per Telefon, im Chat oder über das Web an NetApp zu melden.
Digitale Support-Tools	Inbegriffen	Inbegriffen	Zugang zur NetApp Support-Website mit Support per Chat rund um die Uhr über den virtuellen Assistenten Elio, Support-Case-Erstellung, Produktdokumentation, Softwaredownloads, Knowledge Base, Community und mehr.
Ziel für Ersatzteillieferung	Am nächsten Arbeitstag Am nächsten Arbeitstag; Option zum Upgrade auf 2 Stunden oder 4 Stunden	Am nächsten Arbeitstag; Option zum Upgrade auf 2 Stunden oder 4 Stunden	Ausrichtung der Ersatzteillieferungen auf die spezifische IT-Infrastruktur und die Mitarbeiter

SUPPORTEDGE ANGEBOTE

FEATURE	SUPPORTEDGE ADVISOR ²	SUPPORTEDGE EXPERT ³	LEISTUNG
Teileaustausch vor Ort	Optionales Upgrade verfügbar Optionales Upgrade verfügbar	Optionales Upgrade verfügbar	Entlastung für das IT-Team durch Reparaturen, die gleich beim ersten Mal richtig ausgeführt werden.
NetApp Digital Advisor (auf der Grundlage von NetApp Active IQ)^{4, 5}	Inbegriffen	Inbegriffen	Trägt mit Active IQ und den darin enthaltenen KI-gestützten Analysefunktionen zur Maximierung der Verfügbarkeit bei und optimiert die Performance in Ihrer gesamten intelligenten Dateninfrastruktur.
Proaktives Management von Qualitätsrisiken	Inbegriffen	Inbegriffen	Proaktives Management von Qualitätsrisiken bedeutet, dass Qualitätsprobleme nicht erst nach dem Auftreten behoben werden. Stattdessen erfolgen die Ermittlung und Behandlung potenzieller Qualitätsrisiken proaktiv.
Software-Support	Inbegriffen	Inbegriffen	Beim Kauf von NetApp Software inbegriffen.
Kalkulierbarer Festpreis	Inbegriffen ¹	Inbegriffen ¹	Für die qualifizierten Systeme gelten konsistente Support-Preise, die Planbarkeit bei Verlängerung des Supports ermöglichen.
Software-Upgrades zur Problembehebung	Inbegriffen ⁶	Inbegriffen ⁷	NetApp stellt Software-Upgrades zur Behebung bekannter Probleme zur Verfügung.
Remote-Unterstützung per Videokonferenz	Inbegriffen	Inbegriffen	Bei Bedarf hält NetApp zur Problembehebung eine Videokonferenz mit dem Kunden ab.
Support und Fehlerbehebung On-Premises	Inbegriffen	Inbegriffen	NetApp entsendet autorisierte Techniker an den Installationsstandort, um das Problem zu beheben, nachdem dieses

⁴ Für dieses Feature muss die NetApp AutoSupport Telemetrie aktiviert sein.

⁵ Funktionen können je nach Produkt variieren.

⁶ Der Kunde ist selbst für die Installation der gesamten Software auf den NetApp Geräten zuständig; dieses Feature ist auf Systemsoftware begrenzt, bei der Software als Maßnahme zur Problembehebung im System ermittelt wurde.

SUPPORTEDGE ANGEBOTE

FEATURE	SUPPORTEDGE ADVISOR ²	SUPPORTEDGE EXPERT ³	LEISTUNG
			von NetApp isoliert und On-Premises-Support als notwendig erachtet wurde.
Integration von Data Infrastructure Insights (DII)	Standard-Lizenz inbegriffen ⁷	Standard-Lizenz inbegriffen ⁸	Bietet zusätzliches Monitoring für ONTAP und begrenzte Full-Stack-Sichtbarkeit in Active IQ für die Ermittlung, Behandlung und Behebung von Problemen außerhalb des Storage-Systems.
Storage Lifecycle Program (SLP) (optional)	Inbegriffen Kunden, die am kostenpflichtigen Storage Lifecycle Program teilnehmen, erhalten auch SupportEdge Advisor.	Nicht verfügbar	Mit dem SLP können Kunden ihre IT-Investitionen zukunftssicher machen und dafür sorgen, dass sie auf dem neuesten technischen Stand bleiben. Im Rahmen des SLP sind Technologieaktualisierungen alle 3 bis 5 Jahre vorgesehen. Zur Planung dieser Technologieaktualisierungen können die Kunden regelmäßig ein NetApp Controller-Update durchführen, bei dem NetApp den Austausch vornimmt und den Prozess managt. Im SLP sind außerdem gemanagte ONTAP Upgrades für einen dauerhaft effizienten ONTAP Betrieb enthalten.
Gebührenfreie Hotline	Nicht verfügbar	Inbegriffen	Kunden können den technischen Support unter einer kostenlosen Telefonnummer erreichen. Die Nummer ist in den USA gebührenfrei.
Umgehung von Level 1 bei Software-Cases	Nicht verfügbar	Inbegriffen	Software-Cases werden automatisch an Level-2-Techniker weitergeleitet.
Gemanagte NetApp ONTAP Upgrades	Nicht verfügbar	Inbegriffen (bis zu zweimal im Jahr)	NetApp führt bis zu zweimal im Jahr ein Upgrade des ONTAP Betriebssystems beim Kunden durch.

⁷ Diese Supportfunktion ist auf NetApp Produkten mit dem ONTAP Betriebssystem und ActiveIQ verfügbar.

SUPPORTEDGE ANGEBOTE			
FEATURE	SUPPORTEDGE ADVISOR ²	SUPPORTEDGE EXPERT ³	LEISTUNG
Console Managed Integration Service	Nicht verfügbar	Inbegriffen (bis zu zweimal im Jahr) – nur für Expert-Kunden	Das NetApp Professional Services-Team unterstützt Kunden bei der Remote-Implementierung und bei Updates des standardmäßigen Console Connector.
Training für Console	Nicht verfügbar	Inbegriffen	Kunden erhalten Training, damit sie sich mit Console vertraut machen und die Lösung in ihren Umgebungen optimal nutzen können.

Tabelle 2: Support-Elemente von SupportEdge Advisor für die Cloud

SUPPORTEDGE ADVISOR FÜR DIE CLOUD ⁸		
FEATURE	BESCHREIBUNG	DETAILS ZUR BERECHTIGUNG
Technischer Remote-Support	Kunden haben an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr die Möglichkeit, Probleme an NetApp zu melden.	Inbegriffen. Telefon-Support ist verfügbar. Außerdem können Support-Cases über die NetApp Support-Website und innerhalb von ausgewählten Produkten erstellt werden; zudem gibt es in beiden Fällen auch die Möglichkeit eines Chats. ⁹
Reaktionszeitvorgabe für technischen Remote-Support	Das NetApp Technical Support Center bietet Remote-Support.	Zeitvorgaben für die erste Reaktion ab Kundenkontakt nach Prioritätsstufe und in Abhängigkeit von der Support-Verfügbarkeit in der jeweiligen Landessprache: ^{10, 11} <ul style="list-style-type: none"> • Priorität 1: 30 Minuten (rund um die Uhr) • Priorität 2: 2 Stunden (rund um die Uhr) • Priorität 3: am nächsten Arbeitstag • Priorität 4: am nächsten Arbeitstag

⁸ [Beschreibung von SupportEdge Advisor für die Cloud](#).

⁹ Einige Kontaktmöglichkeiten sind nicht in allen Regionen rund um die Uhr verfügbar.

¹⁰ Bei Support in der jeweiligen Landessprache kann die mit der Case-Priorität verbundene Reaktionszeitvorgabe abweichen. Erkundigen Sie sich gegebenenfalls bei Ihrem Support-Ansprechpartner von NetApp nach den Einzelheiten.

¹¹ Zur Bearbeitung von technischen Problemen, die möglicherweise durch die Services eines Cloud-Providers verursacht wurden, hat NetApp Tools implementiert, die eine Verbindung zu den jeweiligen Cloud-Providern herstellen. NetApp verpflichtet sich zur Bereitstellung von Support und unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen zum Beheben technischer Support-Probleme; unter Umständen wird die Reaktionsfähigkeit von NetApp aber durch die Antwortzeit des Providers beeinträchtigt. Voraussetzungen: Der Kunde muss (i) einen aktuellen Supportvertrag mit NetApp sowie mit dem jeweiligen Cloud-Provider abgeschlossen haben und (ii) bei

SUPPORTEDGE ADVISOR FÜR DIE CLOUD⁸

FEATURE	BESCHREIBUNG	DETAILS ZUR BERECHTIGUNG
Direkter Zugang zu Cloud-Spezialisten	Alle Kunden mit SupportEdge Advisor für die Cloud werden direkt an Spezialisten für NetApp Cloud-Produkte weitergeleitet.	Inbegriffen. Telefonanrufe und Chat-Sitzungen werden nach Prüfung der Berechtigungen und Einstufung des Problems gegebenenfalls an die Cloud-Spezialisten weitergeleitet.
Zugriff auf das NetApp Active IQ Tool	SupportEdge Advisor für die Cloud bietet KI-gestützte Analysen zum Lösen von Problemen mit Cloud-Services.	Inbegriffen. Zugang zum gesamten Paket von NetApp Digital Advisor für die Cloud, einschließlich der neuen prädiktiven KI-Funktionen für den IT-Betrieb (AIOps), die u. a. folgende Möglichkeiten bieten: <ul style="list-style-type: none">• Automatisierte Risikoeindämmung• Nutzungsverlauf und Trendermittlung• Zustandsprüfungen• Konfigurationsvergleich
Proaktiver Support	In bestimmten Fällen kann der technische Support von NetApp Probleme proaktiv erkennen und in Zusammenarbeit mit den Kunden lösen.	Inbegriffen. Kunden müssen die mit den Produkten verwendeten Monitoring-Tools korrekt konfigurieren und ihre Kontaktinformationen auf dem neuesten Stand halten. Je nach Produkt und den verwendeten Monitoring-Tools können unterschiedliche Probleme erkannt werden.
Prädiktiver und präventiver Support	Advisor für die Cloud umfasst den Zugang zu Tools bzw. spezifischen Informationen innerhalb der Tools, beispielsweise im Zusammenhang mit Risikoanalysen, Best-Practice-Analysen und Integritätsbewertungen. Kunden werden damit über potenzielle Probleme oder Risikoszenarien informiert. In einigen Fällen werden Maßnahmen zur Problembeseitigung empfohlen.	Inbegriffen. Bestimmte Tools bzw. Informationen innerhalb der Tools sind möglicherweise nur für Kunden mit SupportEdge Advisor für die Cloud verfügbar. Je nach Produkt werden unterschiedliche Tools und Informationen bereitgestellt.

technischen Problemen gemeinsame Eskalationsbesprechungen mit NetApp und dem jeweiligen Cloud-Provider koordinieren.

SUPPORTEDGE ADVISOR FÜR DIE CLOUD⁸

FEATURE	BESCHREIBUNG	DETAILS ZUR BERECHTIGUNG
Anbieterübergreifender Support	Wenn bei einem Problem Unterstützung durch einen anderen Anbieter erforderlich ist, hilft der technische Support von NetApp Kunden bei der Kontaktaufnahme mit dem jeweiligen Anbieter und arbeitet gemeinsam mit diesem Anbieter an der Behebung des Problems.	Inbegriffen. Nach der Einstufung des Problems verweist NetApp die Kunden an den entsprechenden Anbieter, stellt alle angeforderten Informationen zur Verfügung und hält die zugehörigen Cases offen, bis das Problem behoben ist. ¹²

ALLGEMEINES ZU PRIORITÄTSSTUFEN

Auf entsprechende Benachrichtigung hin wird Ihr Problem an eine Abteilung des NetApp Managements weitergeleitet, die den Benachrichtigungsrichtlinien entspricht. Wir sorgen dafür, dass die geeignetsten Support-Ressourcen genutzt werden, um das Problem rasch zu beheben.

Der technische Support von NetApp arbeitet mit folgenden Prioritätsstufen:

- **Priorität 1.** Nicht in der Lage, Daten bereitzustellen, befindet sich häufig oder wiederholt in einem „Panik-“ oder „Hängezustand“ oder weist eine verminderte Leistung auf, die einen normalen Geschäftsbetrieb nicht mehr gestattet.
- **Priorität 2.** Selten, isoliert oder zeitweise in einem „Panik-“ oder „Hängezustand“ oder in seiner Performance eingeschränkt, sodass zwar eine Weiterführung des Geschäftsbetriebs möglich ist, jedoch nur ungleichmäßigen oder nicht optimal.
- **Priorität 3.** Probleme, Anomalien oder Fehler, die sich nur geringfügig oder gar nicht auf den Geschäftsbetrieb auswirken.
- **Priorität 4.** Normale Anforderungen von Informationen zur Installation, Konfiguration, Verwendung und Wartung von NetApp Systemen; hierunter fallen administrative Anfragen und RMA-Informationen (Return Material Authorization). Es sind keine Auswirkungen auf die Produktionssysteme und den Geschäftsbetrieb des Kunden feststellbar.

TOOLS UND TRAININGS

NetApp stellt Kunden eine Vielzahl von Support-Tools und Trainings zur Verfügung, damit Kunden NetApp Enterprise-Lösungen voll ausschöpfen können, um ihre individuellen geschäftlichen, technischen und Schulungsanforderungen zu erfüllen.

ACTIVE IQ UND AUTOSUPPORT

Active IQ und AutoSupport bieten Tools, mit denen Sie Ihr Rechenzentrum optimieren können – durch einfaches, effektives, proaktives Monitoring und Management Ihrer Storage-Infrastruktur.

¹² Der Kunde muss (i) einen aktuellen Supportvertrag mit NetApp sowie mit dem jeweiligen Anbieter abgeschlossen haben und (ii) bei Bedarf gemeinsame Eskalationsbesprechungen koordinieren.

Active IQ ist eine webbasierte digitale Beratungsfunktion, die auf der Basis von AutoSupport Telemetriedaten, künstlicher Intelligenz und prädiktiven Analysen aussagekräftige Einblicke und detaillierte Anleitungen bereitstellt, welche die proaktive Pflege und Optimierung Ihrer NetApp Umgebung vereinfachen.

Sie können auf das Active IQ Dashboard zugreifen, indem Sie auf den folgenden Link klicken: <https://activeiq.netapp.com/>. Alternativ können Sie die mobile App aus dem App Store oder von Google Play herunterladen.

Wenn Sie sich bei Active IQ anmelden, können Sie außerdem über die Active IQ Support-Website auf den Online-Support zugreifen.

AutoSupport

AutoSupport ist ein leistungsstarkes, in NetApp Systeme integriertes Feature, das den Zustand Ihrer Daten unabhängig vom Speicherort (Flash, herkömmlicher oder Cloud-Storage) proaktiv überwacht. Auf Grundlage der kontinuierlichen Analyse von mehr als 200 Milliarden Echtzeit- und Verlaufsdiaagnosedatensätzen kann AutoSupport potenzielle Probleme ermitteln, bevor sie sich auf Ihr Unternehmen auswirken. AutoSupport verpackt Telemetriedaten in Statusmeldungen, die regelmäßig an den technischen Support von NetApp und an Active IQ gesendet werden. Wenn ein Problem auftritt, kann AutoSupport automatisch einen Case erstellen, zusätzliche Daten anfordern und ohne zusätzliches Eingreifen von IT-Mitarbeitern Lösungsvorschläge unterbreiten. Die Telemetriedaten stehen Ihnen und dem Kunden-Support von NetApp über die Schnittstelle von NetApp Digital Advisor zur Verfügung. So profitieren beide Parteien von umfassender Sichtbarkeit und optimalem Support.

AutoSupport wird standardmäßig bei der Installation aktiviert. Sie können diese Einstellung bzw. den Leistungstyp jederzeit entsprechend Ihren Anforderungen individuell anpassen. Mit AutoSupport profitieren Sie von erweitertem Monitoring des Systemzustands, verringerten Ausfallzeiten und einer höheren betrieblichen Effizienz.

NetApp Digital Advisor

NetApp Digital Advisor ist eine KI-basierte digitale Beratungsfunktion zum Vereinfachen der proaktiven Unterstützung und Optimierung von NetApp Storage. Dank künstlicher Intelligenz, Machine Learning und AutoSupport Telemetriedaten profitieren Sie von konstanter Einsehbarkeit des Systemzustands. Sie werden benachrichtigt, wenn ein Eingreifen erforderlich ist, und erhalten klare Empfehlungen zu den entsprechenden Maßnahmen. Diese „intelligenten Funktionen“ vereinfachen die Storage-Administration und führen zu höherer Verfügbarkeit, verbesserter Sicherheit und Storage mit mehr Performance.

NetApp Digital Advisor ist integraler Bestandteil der Services von NetApp SupportEdge.

NETAPP LEARNING SERVICES

Mit den NetApp Schulungsprogrammen können Sie das volle Potenzial der NetApp Lösungen für Unternehmensanforderungen ausschöpfen und Ihre geschäftlichen und technischen Anforderungen erfüllen. Learning Services bieten Zugang zu Training für den Support bei Ihren NetApp Produkten. Zugriff auf NetApp Learning Services erhalten Sie mit Ihren NetApp Anmeldeinformationen. Klicken Sie auf den folgenden Link, um mehr über das [LearningCenter](#) zu erfahren.

PERSONALISIERTE SUPPORT-SERVICES

Durch einen persönlichen Support-Vertreter können Sie IT-Unterbrechungen verringern, Storage-Vorgänge verbessern und Probleme schneller lösen. Diese Vertreter sind besser mit der Datacenter-Architektur, den IT-Prioritäten und den Erfolgszielen des Unternehmens vertraut.

SUPPORT ACCOUNT MANAGER

Der Support Account Manager (SAM) arbeitet unmittelbar mit Ihrem Team zusammen, um sich umfassendes Wissen zu Ihrer NetApp Storage-Umgebung, Ihren Geschäftszielen und Ihrem Serviceverlauf anzueignen. Mit diesem Wissen kann der SAM in Kombination mit dem fortlaufenden Assessment des Zustands Ihrer IT-Umgebung Unterbrechungen verringern, indem er potenzielle Risiken identifiziert, vorhersagt und proaktiv angeht.

SAM bieten Unterstützung bei der Optimierung der NetApp Infrastruktur und bei der Minderung von Risiken, die bei der Planung von Änderungen an der Storage-Umgebung auftreten. Mit einem SAM, der seine Tätigkeit speziell auf das Unternehmen ausrichtet, können Betriebskosten gesenkt und der Return on Investment der Storage-Infrastruktur maximiert werden; Kunden mit einem SAM können Störungen des Geschäftsbetriebs um bis zu 57 % reduzieren.¹³

¹³ SAM Value Case Study.