

SUPPORT ACCOUNT MANAGER (SAM)

Ergänzen Sie Ihren NetApp® SupportEdge Customer Success Service mit dem Support Account Manager (SAM) Service¹. Der Lieferumfang des SAM Service kann auf Grundlage von Kundenanforderungen geändert und an Infrastrukturanforderungen angepasst werden, wie von NetApp und dem Kunden vereinbart. Ein SAM² umfasst 5 holistische Bereiche für den Kundenerfolg, die nachfolgend unter „Beschreibung des SAM Service“ aufgeführt sind, außerdem spezifische Services, die im Abschnitt „Details zum SAM Service“ beschrieben werden.

Beschreibung des SAM Service

Leistung	Beschreibung
Management von proaktivem Support	<ul style="list-style-type: none"> Durchführung von Service- und Support-Reviews während regelmäßiger Kundenmeetings Dokumentation und Nachverfolgung von Kundenanforderungen, -prozessen und -umgebungen Unterstützung einer strukturierten Planung zum Erreichen der Ziele des Kunden Kundenvertretung als „Stimme des Kunden“ bei NetApp
Proaktive Beratung	<ul style="list-style-type: none"> Analyse von Sicherheitsschwachstellen und Beratung Minimierung technischer Risiken und Beratung über Support-Bulletins Beratung zu Best Practices für Lösungen und Bewertung des Systemzustands der installierten Basis („IB“) Beratung zum Lifecycle Management
Upgrade- und Änderungsbereitschaft	<ul style="list-style-type: none"> Stärkeres Bewusstsein und Support für geplante Wartungsergebnisse Empfehlung stabiler Software-Release-Revisionen, die für Ihre Umgebung am besten geeignet sind Identifizierung von Upgrade-Vorbehalten, Interoperabilitätsanforderungen und Warnungen
Kunden-Enablement	<ul style="list-style-type: none"> Beratung, die erfolgreiche Interaktionen mit dem technischen Support ermöglicht Schulungen zu Tools, Trainingsmöglichkeiten und Informationen zu Ihren NetApp Lösungen Identifizierung neuer Wertschöpfungs- oder Effizienzchancen
Supportberater	<ul style="list-style-type: none"> Lückenloses Case- und Eskalationsmanagement, einschließlich Eskalationsmanagement rund um die Uhr für Fälle der Priorität 1, Betreuung von Fällen der Prioritäten 2 bis 4 und Trend-Review Analyse von Service Incidents Ursachenanalyse erleichtern und teilen

Angebotsstruktur des SAM Service

Alle NetApp Kunden weltweit können den SAM Service beauftragen. Das SAM Service-Angebot ist in sechs Preisspannen erhältlich, die auf der Anzahl der abgedeckten Systeme oder Einheiten (je nach Produkt) basieren:

- 1 bis 10
- 1 bis 20
- 1 bis 75
- 1 bis 150
- 1 bis 300
- 1 bis 400

Weitere Möglichkeiten, den SAM Service zu erwerben:

- SupportEdge Expert (SAM Service enthalten)
- SupportEdge AdvisorPlus (SAM Service enthalten); nur für Kunden aus dem öffentlichen Sektor erhältlich
- Die Optionen „SAM Security Cleared“³ und „SAM U.S. Citizens on U.S. Soil“ (USCUSS)⁴ sind ebenfalls erhältlich

Details zum SAM Service

Es liegt in der Verantwortung des Kunden, NetApp genaue IB-Daten für Systeme bereitzustellen, die vom SAM Service abgedeckt werden. Einige Lieferbestandteile können durch die Aktivierung von AutoSupport beeinflusst werden, insbesondere Lieferbestandteile, die AutoSupport-basiertes Reporting und Heuristik nutzen, um die Gefährdung durch potenzielle Risiken zu bestimmen.

- Geplante Service- und Support-Prüfungstermine.
 - Mindestens monatlicher Rhythmus von Meetings für alle Spannen, außer 1 bis 10, 1 bis 20, und Expert bei vierteljährlichem Rhythmus.
- Kundenanforderungen, -prozesse und -umgebung dokumentieren und aufzeichnen.
 - Der SAM führt Aufzeichnungen, Berichte und CRM-Case-Alarme, die interne Anweisungen für den technischen Support sind, wichtige Kontakte und sonstige Dokumentation, die ein erfolgreiches Lifecycle Management und nahtlose Interaktion zwischen dem Kunden und NetApp ermöglichen.
- Planung erleichtern, um die gewünschten Kundenergebnisse zu erzielen.
 - Die Person, die den SAM Service bereitstellt, berät sich mit dem Kunden, um einen Plan für den Kundenerfolg zu erstellen und Meilensteine und wichtige Indikatoren für den Fortschritt zu identifizieren, die dazu beitragen, dass Kunden mit ihren Produkten ihre Ziele erreichen⁵.
- Input als Stimme des Kunden.
 - Der SAM reicht im Namen des Kunden Anforderungen für Tools, Prozesse und Verbesserungen der Dokumentation ein und fungiert für ihn als Fürsprecher bei internen Gruppen.
- Anleitungen für die Analyse von Sicherheitsschwachstellen.
 - Der SAM prüft mit dem Kunden SAM-Berichte, Beratung und Schwachstellen, um Minderungsstrategien zu bestimmen.
- Minimierung technischer Risiken und Beratung über Support-Bulletins.
 - Während regelmäßiger oder Ad-hoc-Meetings für die Serviceüberprüfung benachrichtigt der SAM den Kunden über potenzielle Risiken für seine Systeme, die möglicherweise Aufmerksamkeit erfordern, um die Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit der Systeme aufrechtzuerhalten.
- Best Practices für NetApp Lösungen und Bewertung des Systemzustands.
 - Der SAM nutzt Berichte zum Systemzustand, um Konfiguration, Kapazität und betriebliche Best Practices zu überprüfen und zu bewerten, wo Anpassungen mit dem Ziel vorgenommen werden können, die Erfahrungen des Kunden mit dem Produkt zu verbessern.
- Beratung zum Lifecycle Management.
 - Benachrichtigungen zu wichtigen NetApp Produkt-Updates, bevorstehende End of Support (EOS) Events, IB-Reviews, die mit internen technischen Ressourcen durchgeführt werden, Telemetriedaten und Daten zur installierten Basis sowie SAM-Einblicke.
- EOS und Entitlement Reporting.
 - Der SAM führt kundenspezifische Bewertungen des Systemzustands durch und nutzt interne Tools, um dem Kunden eine Übersicht über seine IB zu geben und entsprechende Meilensteine bereitzustellen.
- Geschärftes Bewusstsein und Support für geplante Wartungsereignisse.
 - SAMs koordinieren das Bewusstsein für bevorstehende Wartungsereignisse mit dem technischen Support von NetApp und befolgen einen proaktiven Case-Prozess, um eine rechtzeitige Beauftragung für gegebenenfalls notwendigen Support sicherzustellen.
- Empfehlungen zu Software-Releases.
 - Der SAM unterstützt den Kunden bei Bedarf über E-Mail oder andere Kommunikationswege bei der Identifizierung eines stabilen Ziel-Software-Release.
 - Der SAM nutzt Bug-Datenbanken, Produkt-Bulletins, proprietäre interne SAM-Tools, Qualitätsforen und umfassende Kenntnisse über die Umgebung des Kunden, um das stabilste Software-Release zu bestimmen. Hinweis: Diese Funktion wird von keinem anderen NetApp Service bereitgestellt.
- Beratung zur Upgrade-Planung.
 - Der SAM prüft die NetApp Interoperabilitäts-Matrix, Hardware Universe (HWU), Versionshinweise, Dokumente und die Upgrade-Planung von Digital Advisor, soweit zutreffend, um einen idealen Upgrade-Prozess bereitzustellen.
- Release-Empfehlungen und Fehlerverfolgung.
- NetApp Software-Upgrade-Plan.
 - Der SAM berät den Kunden bei der Erstellung von Software-Upgrade-Plänen.
- Anleitungen, um erfolgreiche Interaktionen mit dem technischen Support zu ermöglichen.
 - Review von NetApp Support-Prozessen Auf Anforderung schult der SAM den Kunden über Remote-Präsentationen zu standardmäßigen NetApp Support-Prozessen.
- Schulungen zu den NetApp Produkten und der Infrastruktur der Kunden finden in Meetings zur Serviceüberprüfung oder über andere gemeinsam vereinbarte Kommunikationsmethoden nach Bedarf statt. Hierzu zählen insbesondere:
 - NetApp Richtlinien und Aktualisierungen dieser Richtlinien
 - Aktualisierungen bei der NetApp Kommunikation und Dokumentation
 - Produkttraining
 - Tools für die Produktivität, NetApp Support Site und Digital Advisor

- Identifizierung neuer Wertschöpfungs-oder Effizienzchancen
 - Der SAM nutzt Digital Advisor-bezogene Funktionen und seine umfassenden Kenntnisse des Accounts, um Kapazitätstrends und Chancen für Storage-Effizienz aufzuzeigen, Cloud-Empfehlungen zu geben und auf die wertvollen Vorteile neuer Software-Releases hinzuweisen.

SAM Service Case-Management

- Priorität 1:
 - Cases, die ordnungsgemäß auf den Status Priorität 1 eskaliert wurden, werden rund um die Uhr betreut. Dies geschieht durch NetApp CRM Benachrichtigungsalarme und die verbesserte Kommunikation mit dem NetApp Technical Support Center und anderen internen Organisationen (Engineering, Logistik usw.).
 - Das Case-Management der Priorität 1 erfolgt durch die Person, die primär dem SAM Service während normaler Geschäftszeiten zugewiesen ist. Außerhalb der örtlichen Geschäftszeiten wird das Management von einem Bereitschaftsteam abgedeckt.
- Priorität 2 bis Priorität 4:
 - Auf Priorität 2 bis Priorität 4 eskalierte Cases werden während des SAM Service und der Geschäftszeiten des Erfüllungsorts betreut.
 - Cases werden auf umsetzbare Trends geprüft.
 - Der SAM Service umfasst eine Überprüfung von Kunden-Cases mit dem NetApp Technical Support Center, um den entsprechenden Case-Fortschritt sicherzustellen. Vom Kunden wird erwartet, dass er die standardmäßigen Eskalationsprozesse und Best Practices des Technical Support Center befolgt.
- Analyse von Service-Vorfällen (nur auf Ersuchen des Kunden oder Account Teams) bedeutet:
 - Überprüfung des oder der benannten Cases.
 - Vorschlag für einen Maßnahmenplan zur Verringerung von Wiederholungen.
 - Schulung von Kunden zu NetApp Support-Prozessen.
- Die Analyse von Service-Vorfällen ist auf Cases der Priorität 1 beschränkt und kann in Form eines entsprechenden Dokuments erfolgen. Für die Analyse von Service-Vorfällen ist eine Bearbeitungsfrist von fünf Geschäftstagen nach dem Eingang der schriftlichen Anforderung bei NetApp vorgesehen.
- Analyse technischer Ursachen erleichtern:
 - Nach einer validierten Anforderung durch den Kunden oder das Account Team erhält der Kunde für Cases der Priorität 1 im Rahmen des SAM Service eine Analyse technischer Ursachen mit Einzelheiten zu Ausfällen und Folgeschritten zur Verhinderung weiterer Ereignisse.
 - Die Analyse technischer Ursachen wird in einem Dokument für die Analyse von Service-Vorfällen bereitgestellt.
 - Die Analyse ist auf Cases der Priorität 1 beschränkt und umfasst keine Hardware-Ursachenanalyse.

1. Voraussetzung für den Erwerb des SAM Service-Angebots ist ein SupportEdge Vertrag.
2. Das SAM Service-Angebot unterliegt den zusätzlichen Bedingungen, Anforderungen und Einschränkungen:
 - Der SAM Service ist nur für Produkte der Marke NetApp verfügbar.
 - Der SAM Service ist eine gemeinsam genutzte Ressource und kann von qualifiziertem NetApp Personal jederzeit erbracht werden. Der SAM Service wird nicht unbedingt von einer Einzelperson erbracht, die ausschließlich einem Kunden-Account zugewiesen ist.
 - Die hier beschriebenen Services und Angebote unterliegen den und werden eingeschränkt durch die NetApp, Inc. Support Services Terms, verfügbar unter www.netapp.com/us/how-to-buy/stc.html („NetApp Support Services Terms“). Die NetApp Support Services Terms unterliegen zukünftigen Überarbeitungen oder Änderungen, die nach alleinigem Ermessen von NetApp ohne Benachrichtigung des Kunden vorgenommen werden.
3. „SAM Security Cleared“ bedeutet, dass der Vertreter von NetApp, der den SAM Service erbringt, die vom Kunden angeforderte und identifizierte Sicherheitsfreigabe besitzt (vorbehaltlich der hier angegebenen Bedingungen). „SAM Security Cleared“ ist nur von NetApp U.S. Public Sector, Inc. erhältlich. Es ist ein DD254 (oder gleichwertiges Formular) erforderlich, um sicherzustellen, dass der SAM Service von einem SAM mit der erforderlichen US-Sicherheitsfreigabe erbracht wird. Das Versäumnis des Kunden, NetApp ein DD254 (oder gleichwertiges Formular) auszustellen, kann NetApp von seinen Verpflichtungen nach diesem Angebot entheben. „SAM Security Cleared“ kann auf bestimmte geografische Standorte beschränkt sein.
4. „SAM U.S. Citizens on U.S. Soil“ (USCUSS) bedeutet, dass der Vertreter von NetApp, der den SAM Service erbringt, ein US-Bürger auf US-Boden ist.
5. Gilt für die SAM-Angebote 1 bis 75 und höher.



Kontakt

Über NetApp

NetApp ist der Partner für intelligente Dateninfrastruktur. Mit Unified Storage sowie integrierten Data-, Management- und Workload-Services von NetApp minimieren Kunden Inselflösungen und nutzen Umbrüche im Markt als Chance. Ergänzt um daten- und KI-basierte Analyse schaffen wir volle Transparenz über die gesamte Systemlandschaft und ermöglichen dadurch optimales Datenmanagement. Mit dem einzigen nativen Storage-Service auf Enterprise-Niveau in den führenden Public Clouds ist die Flexibilität von NetApp Lösungen unübertroffen: Unsere Data Services liefern starke Cyber-Resilienz, umfassende Governance und agile Applikationen; unsere Management- und Workload-Services optimieren fortlaufend die Performance und Ressourceneffizienz mit Hilfe künstlicher Intelligenz und telemetrischer Analyse. Egal welche Daten, Anwendungen und Umgebungen – NetApp transformiert Dateninfrastrukturen, damit Unternehmen ihr maximales Geschäftspotenzial ausschöpfen. www.netapp.de

