

RESPONSABLE DE COMPTE SUPPORT (SAM)

Complétez votre service NetApp® SupportEdge Customer Success avec le service SAM (Support Account Manager, responsable de compte support)¹. Les livrables du service SAM pourront être modifiés selon les besoins du client et ajustés en fonction des exigences liées à l'infrastructure, conformément à un accord commun entre NetApp et le client. Le service SAM² porte sur 5 domaines globaux de la réussite client, indiqués dans la section « Description du service SAM », auxquels s'ajoutent les services spécifiques répertoriés dans la section « Détails du service SAM ».

Description du service SAM

Fonctionnalité	Description
Support proactif	<ul style="list-style-type: none"> Organisation de réunions régulières de revue du service et du support avec le client Documentation et suivi des exigences, des processus et des environnements du client Mise en place d'une planification structurée pour atteindre les objectifs du client Intermédiaire qui transmet la « voix du client » à NetApp
Conseils proactifs et recommandations	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation des vulnérabilités de sécurité Réduction des risques techniques et bulletins de support Bonnes pratiques sur les solutions et évaluation de l'état de la base installée Gestion du cycle de vie
Préparation aux mises à niveau et aux changements	<ul style="list-style-type: none"> Communication proactive et support lors des opérations de maintenance planifiée Recommandations de versions de logiciels stables adaptées à chaque environnement Identification des limitations des mises à niveau, des exigences d'interopérabilité et des avertissements
Accompagnement du client	<ul style="list-style-type: none"> Conseils pour optimiser les interactions avec le support technique Informations sur les outils, politiques, offres de formation et solutions NetApp Identification de nouvelles opportunités de valorisation et d'optimisation
Conseils personnels	<ul style="list-style-type: none"> Gestion complète des dossiers et des réaffectations, y compris la gestion des réaffectations 7 j/7 et 24 h/24 pour les dossiers de priorité 1, la supervision pour les dossiers de priorités 2 à 4, et une analyse des tendances Analyse des incidents de service Analyse des causes premières

Structure de l'offre de service SAM

Les clients NetApp du monde entier peuvent bénéficier du service SAM, disponible à la vente avec 6 formules tarifaires. Chaque formule dépend du nombre de systèmes ou d'unités (selon le produit) à couvrir.

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

Autres modalités d'achat disponibles pour le service SAM :

- SupportEdge Expert (inclus le service SAM)
- SupportEdge AdvisorPlus (inclus le service SAM), réservé aux clients du secteur public
- SAM Security Cleared³ et SAM U.S. Citizens on U.S. Soil (USCUSS)⁴

Détails du service SAM

La transmission à NetApp de données correctes sur la base installée pour tous les systèmes couverts par le service SAM relève de la responsabilité du client. Certains livrables peuvent être impactés par l'activation d'AutoSupport, en particulier les livrables basés sur les rapports et l'analyse heuristique d'AutoSupport pour déterminer l'exposition aux risques.

- Organisation de réunions de revue du service et du support
 - Fréquence : au moins une réunion par mois pour toutes les formules tarifaires, à l'exception des formules 1 à 10, 1 à 20 et Expert pour lesquelles se tiennent des réunions trimestrielles.
- Documentation et suivi des exigences, des processus et des environnements du client
 - Le responsable de compte support gère la documentation (enregistrements, rapports, alertes de dossiers CRM et autres documents servant d'instructions internes pour le support technique) et les contacts clés afin d'optimiser la gestion du cycle de vie et de faciliter les interactions entre le client et NetApp.
- Mise en place d'une planification structurée pour atteindre les objectifs du client
 - Après avoir consulté le client, le responsable de compte support élaboré un plan de réussite visant à définir les jalons et les indicateurs d'avancement clés qui l'aideront à atteindre ses objectifs avec ses produits⁵.
- Voix du client
 - Le responsable de compte support assure le suivi des demandes qu'il a envoyées pour le compte du client sur les outils, processus et les améliorations de la documentation. Le SAM représente aussi le client auprès des équipes en interne.
- Conseils et évaluation des vulnérabilités de sécurité
 - Le responsable de compte support et le client passent en revue les rapports, les conseils et la liste des vulnérabilités fournis dans le cadre du service SAM pour élaborer des stratégies de réduction des risques.
- Réduction des risques techniques et bulletins de support
 - Lors des réunions de revue du service (régulières ou ad hoc), le responsable de compte support informe le client sur les risques susceptibles d'affecter ses systèmes et les interventions éventuellement nécessaires pour préserver leur disponibilité et leur fiabilité.
- Bonnes pratiques sur les solutions NetApp et évaluation de l'état
 - Le responsable de compte support utilise les rapports d'évaluation d'état pour examiner la configuration et la capacité. À partir de ces informations, il suggère des bonnes pratiques opérationnelles visant à améliorer l'expérience produit du client.
- Conseils sur la gestion du cycle de vie
 - Le client reçoit des notifications sur les mises à jour importantes des produits NetApp, les prochaines dates de fin de support, les vérifications de la base installée effectuées avec des ressources techniques internes, les données de télémétrie et de base installée, et les informations exploitables du service SAM.
- Rapports sur la fin de support et les droits
 - Le responsable de compte support réalise une évaluation de l'état de l'environnement du client. À l'aide d'outils internes, il fournit au client plus de visibilité et lui indique les jalons à suivre pour optimiser sa base installée.
- Communication proactive et support lors des opérations de maintenance planifiées
 - Le responsable de compte support communique et intervient de manière proactive lors des opérations de maintenance planifiées, en coordination avec le support technique NetApp, et agilise le traitement des dossiers en cas de besoin.
- Recommandations de versions de logiciels
 - Selon les besoins, le responsable de compte support aide le client à identifier une version stable du logiciel cible par e-mail ou par un autre moyen de communication.
 - Le responsable de compte support exploite diverses sources (bases de données de bogues, fiches produits, outils propriétaires du service SAM, forums sur la qualité...) et ses connaissances approfondies de l'environnement du client pour déterminer la version logicielle qui offre la plus grande stabilité. Remarque : cette aide n'est incluse dans aucun autre service NetApp.
- Conseils sur la planification des mises à niveau
 - Le responsable de compte support consulte la matrice d'interopérabilité NetApp, Hardware Universe (HWU), les notes de version, la documentation et le planning des mises à niveau de Digital Advisor, le cas échéant, pour proposer un processus de mise à niveau adapté.
- Recommandations sur les versions et suivi des bogues
- Plan de mise à niveau des logiciels NetApp
 - Le responsable de compte support aide le client à élaborer un plan de mise à niveau de ses logiciels.
- Conseils pour optimiser les interactions avec le support technique
 - Présentation du support NetApp : si l'en fait la demande au responsable de compte support, le client peut assister en distanciel à une session d'informations sur les processus standard de support NetApp.
- Les renseignements concernant les produits et l'infrastructure NetApp du client sont fournis lors des réunions de revue du service ou par les moyens de communication choisis d'un commun accord et portent notamment sur :
 - Les politiques NetApp et leurs mises à jour
 - Les communications et les mises à jour de la documentation NetApp
 - Les formations sur les produits
 - Les outils de productivité, le site du support NetApp et Digital Advisor

- Identification de nouvelles opportunités de valorisation et d'optimisation
 - Le responsable de compte support exploite les fonctionnalités de Digital Advisor et ses connaissances approfondies du compte pour obtenir des informations sur les tendances de capacité et les possibilités d'amélioration de l'efficacité du stockage afin d'élaborer des recommandations sur le cloud et démontrer la valeur ajoutée des nouvelles versions logicielles.

Gestion des dossiers par le service SAM

- Priorité 1 :
 - Les alertes de notification du CRM NetApp permettent une supervision 24 h/24 et 7 j/7 des dossiers réaffectés au niveau de priorité 1, ce qui renforce la communication avec le centre de support technique NetApp et les autres services internes (ingénierie, logistique, etc.).
 - La gestion des dossiers de priorité 1 est assurée par le prestataire principal assigné au service SAM pendant les heures de bureau. En dehors des heures d'ouverture locales, une équipe de garde se charge du suivi des dossiers.
- Priorités 2 à 4 :
 - Les réaffectations de dossiers de priorités 2 à 4 sont supervisées pendant les heures de bureau du site de prestation du service SAM.
 - Les tendances des dossiers font l'objet d'une analyse.
 - Le service SAM examine les dossiers du client en coordination avec le centre de support technique NetApp afin d'assurer le suivi de leur avancement. Le client doit respecter les processus standard et les bonnes pratiques de réaffectation du centre de support technique.
- Disponible uniquement sur demande du client ou de l'équipe de compte, l'analyse d'incidents de service comprend :
 - L'examen des dossiers
 - Une proposition de plan d'action pour éviter des incidents similaires
 - La transmission au client d'informations sur le processus du support NetApp
- L'analyse d'incidents de service est réservée aux dossiers de priorité 1 et peut être communiquée sous la forme d'un document d'analyse d'incidents de service. Pour l'analyse d'incidents de service, le délai de livraison est fixé à 5 jours ouvrés à compter de la réception de la demande écrite par NetApp.
- Analyse des causes premières des problèmes techniques :
 - Une fois la demande du client ou de l'équipe de compte validée, le service SAM délivre au client une analyse des causes premières des problèmes techniques pour les dossiers de priorité 1. Cette analyse détaille les pannes et les étapes à suivre pour éviter que les problèmes se reproduisent.
 - L'analyse des causes premières des problèmes techniques est fournie sous la forme d'un document d'analyse d'incidents de service.
 - L'analyse est limitée aux dossiers de priorité 1 et n'inclut pas d'analyse des causes premières des problèmes de matériel.

1. Un contrat SupportEdge est requis comme condition préalable à l'achat du service SAM.
2. L'offre de service SAM est soumise à d'autres conditions, exigences et limitations :
 - Le service SAM n'est disponible que pour les produits de la marque NetApp.
 - Le service SAM est une ressource partagée et peut être fourni par tout membre du personnel qualifié de NetApp à tout moment. Le service SAM n'est pas nécessairement fourni par une personne dédiée à un compte client spécifique.
 - Les services et offres décrits dans le présent document sont limités et régis par les conditions générales des services de support NetApp, Inc., disponibles sur la page www.netapp.com/us/how-to-buy/stc.html (« Conditions générales des services de support NetApp »). Les conditions générales des services de support NetApp sont susceptibles d'être révisées ou modifiées de façon prospective, à la seule discrétion de NetApp et sans notification préalable au client.
3. SAM Security Cleared signifie que le conseiller NetApp qui offre le service SAM dispose des habilitations de sécurité appropriées, telles que requises et identifiées par le client, selon les conditions exposées dans les présentes. SAM Security Cleared est uniquement disponible auprès de NetApp U.S. Public Sector, Inc. Un formulaire DD254 (ou équivalent) est nécessaire afin que le service SAM puisse être fourni par un responsable de compte support disposant des habilitations de sécurité requises aux États-Unis. Si le client ne lui fournit pas de formulaire DD254 (ou équivalent), NetApp pourra être libéré de ses obligations dans le cadre de cette offre. SAM Security Cleared peut être limité à certaines zones géographiques.
4. SAM U.S. Citizens on U.S. Soil (USCUSS) signifie que le conseiller NetApp qui fournit le service SAM est un citoyen américain sur le sol américain.
5. S'applique aux formules tarifaires 1 à 75 et aux formules supérieures du service SAM.



Nous contacter

À propos de NetApp

NetApp est l'entreprise d'infrastructure intelligente de données. NetApp propose une combinaison de stockage unifié, de services de données et de solutions CloudOps, conçue pour aider les organisations à transformer leurs défis en opportunités. Nous développons une infrastructure sans silos, exploitant l'observabilité et l'intelligence artificielle pour une gestion optimale des données. Notre service de stockage haute performance, nativement intégré dans les plus grands clouds, offre une flexibilité sans précédent. Nos services de données renforcent l'avantage compétitif des organisations, améliorant la cyber-résilience, la gouvernance et l'agilité des applications. Nos solutions CloudOps, grâce à l'observabilité et l'intelligence artificielle, favorisent l'optimisation continue des performances et de l'efficacité. Peu importe le type de données, la charge de travail ou l'environnement, NetApp aide les entreprises à transformer leur infrastructure de données et à saisir les opportunités commerciales. www.netapp.com/fr

