

## Hitachi Data Systems Select Care Program

Sie haben die Wahl, denn wir sind da, wie Sie uns brauchen. Wir wissen, Sie wollen eine Unterstützung, die über das normale Maß hinausgeht, gerade bei geschäftskritischen Speicherlösungen. Deshalb hat Hitachi Data Systems das Select Care Program ins Leben gerufen, um Ihnen eine einzigartige Unterstützung für Ihre Speicherumgebung anzubieten. Mit unserem flexiblen und abgestuften Programm leisten wir maßgenauen Support, so dass Sie Ihre geschäftlichen Herausforderungen bestens meistern können.

### Ihr Erfolg ist unsere höchste Priorität

Wenn Sie Hitachi Data Systems Ihr Vertrauen schenken, werden Sie gewiss nicht enttäuscht werden. Denn Sie erhalten eine erstklassige Unterstützung und werden Ihre Hitachi Speicherlösung über den gesamten Lebenszyklus optimal einsetzen können. Das Hitachi Global Services Support Team beschäftigt äußerst sachkundige und engagierte Mitarbeiter. Kombiniert mit unserer unübertroffenen Technologie und bewährten Werkzeugen helfen wir Ihnen, Ihre Investition in eine Hitachi Speicherlösung optimal auszu-schöpfen. Denn unser Engagement reicht weit über Ihren Kauf hinaus. Unser Anspruch an eine umfassende und sehr persönliche Kundenbetreuung basiert auf dem Versprechen, Ihnen die größtmögliche Zufriedenheit zu bieten.

### Select Care Program – Kundenzufriedenheit auf höchstem Niveau

Unser Select Care Program bietet verschiedene Stufen der individuellen Unterstützung, die weit über die normalen Standards hinausreichen. Unser Ziel ist es, unsere Geschäftsbeziehungen zu festigen und persönlich zu gestalten. Erstrebenswert sind langfristige strategische Partnerschaften mit gemeinsamen Mehrwerten, die den drängenden Unternehmensanforderungen wie auch der weltweiten Entwicklung gerecht werden. Um diese Ziele zu erreichen, erweitert Hitachi Data Systems ihre

Service-Unterstützung um modulare, individuell anpassbare Angebote, die jedes für sich Ihren besonderen Anforderungen genauestens entsprechen werden.

### Select Care Program – Flexibel und anpassbar, genau auf Ihren ganz persönlichen Bedarf zugeschnitten

Unser Select Care Program begegnet proaktiv allen geschäftskritischen Veränderungen. Es kombiniert erstklassige Zugriffsmöglichkeiten auf die Ressourcen von Hitachi Data Systems mit einer persönlichen Betreuung, die unsere routinemäßigen Wartungsdienste individuell ergänzt.

Mit Ihrer Teilnahme können Sie Ihre Service-Levels höherstufen und Ihren Bedarf an individueller Betreuung perfekt abstimmen. So sparen Sie Zeit und können Ihren eigenen Erfolg beschleunigen.

Unser Programm bietet Ihnen drei graduell verschiedene Module:

- Customer Care Plus
- Extended Care
- Advanced Care

Durch die optimale Verbindung der technologischen Fachkompetenz von Hitachi Data Systems und die ihrer weltweiten Partner entwickelt das Select Care Program unerreichbare Vorteile, die herkömmliche Serviceangebote weder in dieser Breite noch in diesem Leistungsumfang bieten können.

### Geschäftsabläufe

Hitachi Data Systems und die Hitachi TrueNorth Channel Partner verfügen über eine in der Industrie führende Technik, um Unternehmen und Organisationen jeder Größe darin zu unterstützen, ihren speziellen Anforderungen an eine Risikominderung und Betriebskostenreduzierung gerecht zu werden. Gemeinsam stellen wir kosteneffiziente Produkte und Lösungen zur Verfügung, die von den weltweit anerkannten Hitachi F&E Ressourcen profitieren, um höchste Performance, Verfügbarkeit und Skalierbarkeit zu ermöglichen. Indem alle für den Geschäftsablauf kritischen Anwendungen unterstützt werden, entsteht ein greifbarer Wettbewerbsvorteil.

### Customer Care Plus

Customer Care Plus bietet einen erstklassigen Support-Level für Unternehmen, die Wert auf eine direkte und persönliche Betreuung durch Hitachi Data Systems legen und Folgendes erwarten:

- Besondere Einwahlnummern für die Global Support Center
- Bevorzugtes Fallmanagement
- Kundenbetreuer, die Transparenz schaffen

- Beschleunigtes Eingreifen durch Mitarbeiter aus Lösungsteams bei kritischen Situationen, die für eine klare Kommunikation mit dem Kunden und eine angemessene Problemlösung sorgen
- Regelmäßige Service-Überprüfungen und -Bewertungen, die das Service-Angebot und die Support-Leistungen von Hitachi Data Systems mit den tatsächlichen Kundenbedürfnissen in Einklang bringen

## Extended Care

Extended Care beinhaltet Service-Angebote in Form eines Abonnements, die Ihnen in jeder beliebigen Kombination zur Verfügung stehen. Die Leistungen können vorab oder bei Bedarf erworben werden, um Ihnen flexible, bedarfsgerechte und kosteneffektive Alternativen zu bieten. Folgende Services sind eingeschlossen:

- Storage Scorecard Service
- Remote Copy Planning und Design Service
- Solution Support Direct, mit direktem Vor-Ort- oder Telefonsupport und Zugriff auf Experten von Hitachi Data Systems, die Sie genau dann unterstützen, wenn Sie Know-how für ganz besondere Herausforderungen benötigen. Dieser Service beinhaltet zudem eine umfassende Auswahl an maßgeschneiderten Support-Anboten, wie etwa:
  - Upgrades von Software und Lösungen
  - Planung plattformspezifischer Upgrades
  - Passgenaue Schulungen
  - Analyse der Leistungsoptimierung von Anwendungen
  - Unterstützung und Planung der Speicherleistung
  - Auswertung der Storage Performance
  - Kundenspezifische Programmierung, Wartung und Updates
  - Sicherungskopie und Backup-Wiederherstellung sowie Planung

## Ihre Vorteile im Select Care Program

- Individuelle Unterstützung, die genau Ihre geschäftlichen Erfordernisse abdeckt
- Verstärktes Engagement von Hitachi Data Systems im Sinne Ihrer Geschäftsbedürfnisse
- Sicherheit eines herausragenden Service und Supports
- Premium-Zugang zu Experten von Hitachi Data Systems aus unserem gesamten Unternehmen, die Ihnen helfen, Probleme zu lösen und Ihre Investition zu Ihrem Vorteil zu nutzen
- Fest zugewiesene Kundenbetreuer, um alle Service-Aktivitäten zu managen und eine äußerst rasche Bearbeitung aller Anfragen zu gewährleisten
- Kommunikation, Eskalation und Koordination aller erforderlichen Maßnahmen, auch nachdem die rein technischen Probleme gelöst sind
- Bewährte Prozesse und erprobte Methodiken, um eine einheitliche und erstklassige Unterstützung weltweit zu garantieren
- 24/7 Krisenmanagement, falls geschäftskritische Anwendungen und Abläufe betroffen sind
- Eskalationsverfahren, die ein schnelles und effektives Störungsmanagement ermöglichen

## Advanced Care

Vollständig auf Ihre Bedürfnisse anpassbar, hilft Ihnen Advanced Care bei der Verwaltung Ihrer Speicherumgebung und der genauen Abstimmung auf die geltenden Service-Levels. Hitachi Data Systems stellt passend zu Ihren Anforderungen geeignete Mitarbeiter oder operative Kapazitäten bereit. Wir wenden die Prinzipien der Information Technology Infrastructure Library (ITIL) und Hitachi Data Systems Best Practice an, um Sie tatkräftig bei der Verwaltung Ihrer Infrastruktur zu unterstützen, beginnend bei der Speicherbelegung über ein 24/7 Monitoring bis hin zur vollständigen Betreuung Ihres Systems.

Die flexible Bereitstellung von Services macht es Hitachi Data Systems einfach, Leistungspakete individuell zusammenzustellen, so dass Sie jede geschäftliche Herausforderung angehen können. Folgende Service-Angebote sind in diesem Programm enthalten:

- Remote Storage Management Services
- Residency Services
- Data Eradication Services
- Storage Assessment Service

## Hitachi Data Systems Corporation

**Deutsche Unternehmenszentrale Frankfurt** Hitachi Data Systems GmbH,  
Im Steingrund 10, 63303 Dreieich-Buchsschlag,

Kontakt: Tel +49 (0)6103 804-0 Fax: +49 (0)6103 804-1111 E-Mail: info.de@hds.com Web: www.hds.de

Hitachi ist eine eingetragene Marke von Hitachi, Ltd. und/oder den angeschlossenen Unternehmen in den USA und anderen Ländern. Hitachi Data Systems ist eine eingetragene Marke und Dienstleistungsmarke von Hitachi, Ltd. in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern.

Dieses Dokument dient ausschließlich zu Informationszwecken und begründet keinerlei ausdrückliche oder implizite Garantieansprüche in Bezug auf von Hitachi Data Systems angebotene bzw. anzubietende Produkte oder Dienstleistungen. In diesem Dokument werden Möglichkeiten beschrieben, die auf dem Bestehen eines Wartungsvertrags mit Hitachi Data Systems beruhen und die konfigurationsabhängig sein können, sowie Funktionen, die derzeit eventuell nicht verfügbar sind. Für Informationen über Produktfunktionen und -verfügbarkeiten wenden Sie sich bitte an Ihre örtliche Niederlassung von Hitachi Data Systems.

Hitachi Data Systems verkauft und lizenziert seine Produkte unter bestimmten Bedingungen, zu denen auch Garantieeinschränkungen zählen. Eine Kopie dieser Bedingungen erhalten Sie vor dem Produkt- oder Lizenzwerb unter [http://www.hds.com/products\\_services/support/warranty.html](http://www.hds.com/products_services/support/warranty.html) oder bei Ihrer örtlichen Niederlassung. Wenn Sie das Produkt kaufen oder eine Lizenz erwerben, akzeptieren Sie dadurch diese Bedingungen.

© Hitachi Data Systems Corporation 2009. Alle Rechte vorbehalten.

DS-HDPS-DE November 2009