

# Взаимодействие с Сервисным Центром OCS

Леонтьев Алексей  
Системный инженер  
E-Mail: [aleontev@ocs.ru](mailto:aleontev@ocs.ru)  
tel. +7 (495) 995-2575 ext. 5556  
tel. +7 (343) 379-4991 ext. 5556



# Взаимодействие с СЦ OCS



Наш сервисный телефон: +7 903 786 74 51

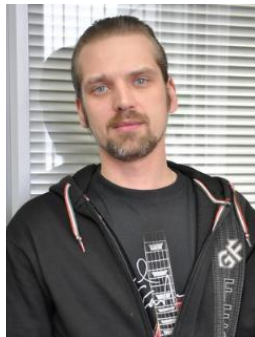
Наш городской телефон: +7 495 995 25 77

Наш общий e-майл: [emc\\_rma@ocs.ru](mailto:emc_rma@ocs.ru)

Адрес для доступа к FTP: <ftp://emc-ftp-ro:njsTT2dir@ftpm.ocs.ru/>

## Наши инженеры

Силин Алексей Боголюбов Сергей Паленов Евгений Леонтьев Алексей



Начальник отдела сервисных услуг  
Кириллов Олег



## Порядок заведения инцидента

Зайти <http://emc-tt.ocs.ru/tmtrack/tmtrack.dll>

Ввести имя и пароль в систему\*

*\* Если для партнера не заведен акаунт*

**EMC\_rma@ocs.ru**

Предоставить информацию:

- Название партнера
- Контактное лицо
- Контактный телефон
- E-Mail

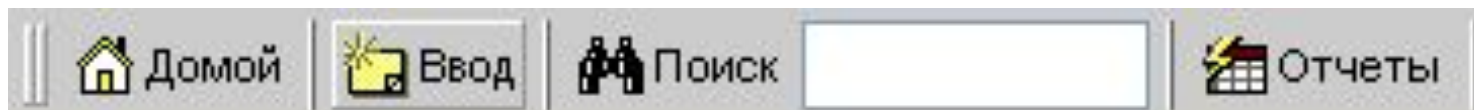
## Порядок заведения инцидента

При отсутствии аккаунта в системе можно выслать следующую заполненную форму по адресу: [EMC\\_RMA@ocs.ru](mailto:EMC_RMA@ocs.ru)

- 1) *Компания-партнер :*
- 2) *Контактное лицо от Партнера :*
- 3) *Контактный телефон :*
- 4) *E-mail Партнера :*
- 5) *Код компонента (P/N):*
- 6) *Название компонента:*
- 7) *Серийный номер компонента (S/N):*
- 8) *Номер системы (S/N):*
- 9) *Заказчик :*
- 10) *Полный почтовый адрес для доставки запчастей, контактное лицо и его телефон:*
- 11) *Описание неисправности(ей) :*


## Заведение инцидента в OCS

- После получения имени и пароля зайти на <http://emc-tt.ocs.ru/tmtrack/tmtrack.dll>
- В главном меню выбрать «Ввод»




- Заполнить открывшуюся форму


## Заведение инцидента в OCS


Submit Отменить Очистить форму Действия: [выберите] 



STANDARD FIELDS


**Box SN:**  


**Incident Number:** (авто)

**\* Summary:**  

**\* Description:**  

**\* Incident Type:** [нет]  **Priority:** SL4:No cust. business impact 

**Tech Supervisors:** EMC\_Super  **Vendor:**  EMC

**OCS RMA:**  

## Заведение инцидента в OCS

В открывшейся форме заполнить следующие поля:

- **Box SN:** Серийный номер массива
- **Summary:** Общее описание инцидента, заголовок.

**Пример:** название компании партнера: Вышел из строя диск 600Gb в массиве VNX5100 в «название организации»

- **Description:** Заполнить по следующей форме:

**Компания-партнер:**

**Контактное лицо от партнера:**

**Контактный телефон:**

**E-mail:**

**Код устройства - P/N:**

**Название устройства:**

**Серийный номер устройства S/N:**

**Серийный номер массива S/N:**

**Дата изготовления и гарантийный срок:**

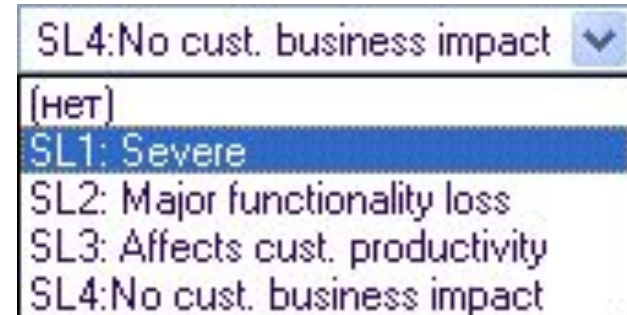
**Описание неисправностей:**

**Заказчик:**

**Местоположение массива:**

## Приоритет (*Priority*)

- **SL1: Severe** - Серьёзный.  
Потеря данных, глобальная неисправность системы
- **SL2: Major functionality loss** - Потеря функциональности системы
- **SL3: Affect customer productivity** - Проблема влияет на бизнес-процесс заказчика
- **SL4: No customer business impact** - Проблема не влияет на бизнес-процесс заказчика. Вопрос по работе системы.





## Заведение инцидента в OCS



- Для сохранения информации в форме и заведения инцидента в верхней части окна необходимо выбрать «**Submit**».
- Так же при необходимости можно очистить форму, кнопка «**Очистить форму**» или отметить ввод данных «**Отметить**»

## Заведение инцидента в OCS

Active Calls ?

13/4/2006 12:32:14 AM

Incidents 1 - 20 из 66

Incident Number	OCS RMA Summary	Company	Owner	Submit Date/Time
Base Project				
EMC Customer Project				
<input type="checkbox"/> <a href="#">00518</a>	HDD 73Г 15К на DMX800 OAO	Partner	Sergey Zhilin	12/4/2006 7:24:49 PM
<input type="checkbox"/> <a href="#">00517</a>	LLY: Сбой диска на CX800 в "OAO		Sergey Zhilin	11/4/2006 1:23:45 PM
<input type="checkbox"/> <a href="#">00516</a>	LLY: Сбой диска на CX800 в "OAO ..."	Partner	Sergey Zhilin	11/4/2006 1:22:12 PM
<input type="checkbox"/> <a href="#">00515</a>	LLY: Проблема с SPA на CX800 в "OAO банк"		Sergey Zhilin	11/4/2006 12:59:50 PM
<input type="checkbox"/> <a href="#">00514</a>	Диск 146G10к в OAO	Partner	Sergey Zhilin	11/4/2006 12:59:17 PM
<input type="checkbox"/> <a href="#">00513</a>	Диск 146G10к в OAO		Sergey Zhilin	11/4/2006 12:57:08 PM
<input type="checkbox"/> <a href="#">00512</a>	банк- вышел из строя диск 1-2-6	Partner	Sergey Zhilin	10/4/2006 5:12:41 PM
<input type="checkbox"/> <a href="#">00511</a>	банк- вышел из строя диск 0-4-6		Sergey Zhilin	10/4/2006 4:17:02 PM

Новому инциденту присвоится индивидуальный номер, он появится в списке инцидентов в окне «Active Calls».

В нижней части окна отображается подробная информация о выбранном инциденте из списка

# Взаимодействие с СЦ OCS

## Созданный инцидент

**Active Calls** ?

13/4/2006 12:32:14 AM

**Incident: Подробности** 00515 - Проблема с SPA на CX600 в "ОАО"

Generic Copy Close Reassign Publish Put on Hold Update Delete Действия: (выберите)

**STATE CHANGE HISTORY**

**Submit** **New** 11/4/2006 12:59:50 PM Ответственный EMC\_Super  
Иванов Иван

**Assign** **Assigned** 11/4/2006 1:11:20 PM Ответственный Sergey Zhilin  
Sergey Zhilin

**STANDARD FIELDS**

**Box SN:** CK200031900109

**Incident Number:** 00515

**Summary:** XXX : Проблема с SPA на CX600 в ОАО

**Description:**

- 1) Компания-партнер: XXX
- 2) Контактное лицо от партнера: Иванов Иван
- 3) Контактный телефон: +7 495 123 45 67 доб. 111
- 4) E-mail: Ivanov@mail.ru
- 5) Код устройства - P/N: 005048034
- 6) Название устройства: Storage Processor
- 7) Серийный номер устройства - S/N: LKE00031000663
- 8) Серийный номер массива - S/N: CK200031900109
- 9) Дата изготовления и гарантийный срок: 06.2003, 3 года
- 10) Описание неисправностей: постоянные ошибки вида CORRECTABLE\_ECC (getlog)
- 11) Заказчик: ОАО
- 12) Местоположение массива: г. N

**Incident Type:** CLARiiON hardware problem **Priority:** SL4:No cust. business impact

**Tech Supervisors:** EMC\_Super **Vendor:** EMC

**OCS RMA:**

**USER FIELDS**

**Company:** XXX **Contact:** Иванов Иван

**Service Agreement:** (нет)

**Resolution Summary:**

**Resolution Description:**

**Level 1 Tech:** Sergey Zhilin

**ADVANCED FIELDS**

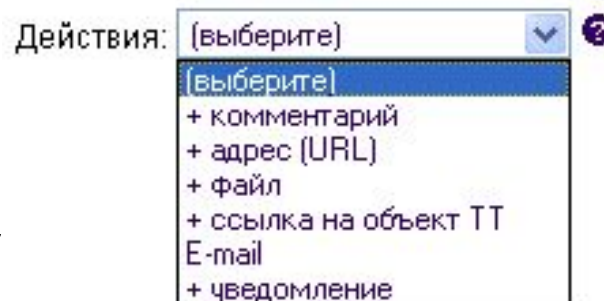
**Close Date/Time:** **Submit Date/Time:** 11/4/2006 12:59:50 PM

**Submitter:** Иванов Иван **Associated Problem:** (нет)

## Добавление информации в инцидент

Для добавления уточнений, комментариев и файлов к выбранному инциденту выберете «Действия»:

- **Комментарий** Используется для добавления комментария по текущему инциденту
- **Адрес (URL)** При необходимости предоставления файлов. Можно сделать ссылку на файл, не загружая его на сервер.
- **Файл** Загрузка файла на сервер
- **Ссылка на объект ТТ** Добавление ссылки на объект TeamTrack



**Спасибо за внимание!**

