

Взаимодействие с Сервисным Центром OCS

Леонтьев Алексей
Системный инженер
E-Mail: 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

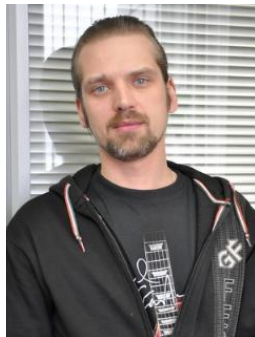
Наш городской телефон: +7 495 995 25 77

Наш общий e-майл: emc_rma@ocs.ru

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

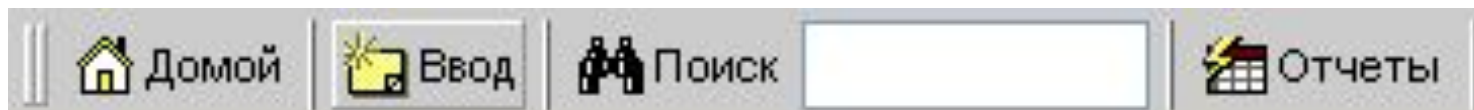
Порядок заведения инцидента

При отсутствии аккаунта в системе можно выслать следующую заполненную форму по адресу: EMC_RMA@ocs.ru

- 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 запчасти, 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:

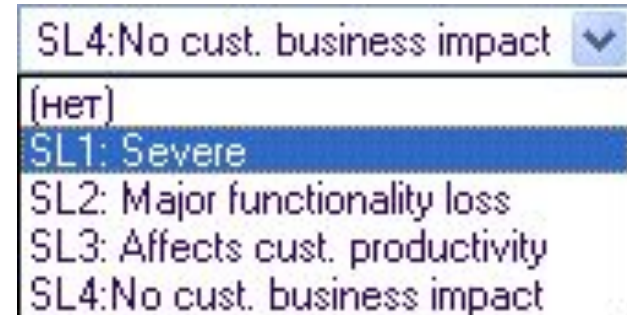
Описание неисправностей:

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"/> 00518	HDD 73Г 15К на DMX800 OAO	Partner	Sergey Zhilin	12/4/2006 7:24:49 PM
<input type="checkbox"/> 00517	LLY: Сбой диска на CX800 в "OAO		Sergey Zhilin	11/4/2006 1:23:45 PM
<input type="checkbox"/> 00516	LLY: Сбой диска на CX800 в "OAO ..."	Partner	Sergey Zhilin	11/4/2006 1:22:12 PM
<input type="checkbox"/> 00515	LLY: Проблема с SPA на CX800 в "OAO банк"		Sergey Zhilin	11/4/2006 12:59:50 PM
<input type="checkbox"/> 00514	Диск 146G10к в OAO	Partner	Sergey Zhilin	11/4/2006 12:59:17 PM
<input type="checkbox"/> 00513	Диск 146G10к в OAO		Sergey Zhilin	11/4/2006 12:57:08 PM
<input type="checkbox"/> 00512	банк- вышел из строя диск 1-2-6	Partner	Sergey Zhilin	10/4/2006 5:12:41 PM
<input type="checkbox"/> 00511	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) [v]

STATE CHANGE HISTORY

Submit → **New** → **Assign** → **Assigned**

Иванов Иван 11/4/2006 12:59:50 PM Ответственный EMC_Super
Sergey Zhilin 11/4/2006 1:11:20 PM Ответственный 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

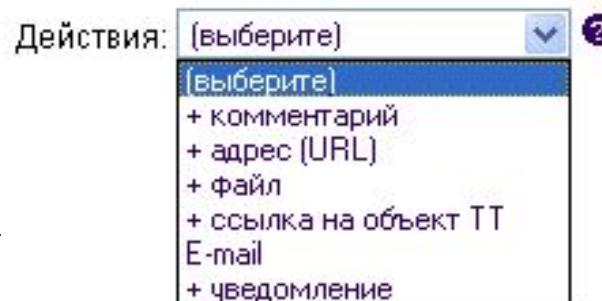
ADVANCED FIELDS

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!

