# 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





Наш сервисный телефон: +7 903 786 74 51 Наш городской телефон: +7 495 995 25 77 Наш общий е-майл: emc\_rma@ocs.ru Адрес для доступа к FTP: <u>ftp://emc-ftp-ro:njsTT2dir@ftpm.ocs.ru/</u>

Наши инженеры Силин Алексей Боголюбов Сергей Паленов Евгений Леонтьев Алексей

Начальник отдела сервисных услуг Кириллов Олег













Порядок заведения инцидента Зайти <u>http://emc-tt.ocs.ru/tmtrack/tmtrack.dll</u> 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) Е-таіl 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 ОСS

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



Заполнить открывшеюся форму



## Заведение инцидента в ОСЅ

Box SN:	0	ABC		
Incident Number: * Summary:	(авто)			***
* Description:				ABCI
* Incident Type:	(нет)	~	Priority:	SL4:No cust. business impact 💌
Tech Supervisors:	EMC_Super	~	Vendor:	EMC
OCS RMA:				



## Заведение инцидента в ОСЅ

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

SL4:No cust, business impact	*
(нет)	1
SL1: Severe	
SL2: Major functionality loss	
SL3: Affects cust. productivity	
SL4:No cust, business impact	- 63

- SL2: Major functionality loss Потеря функциональнальности 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 ОСЅ

Submit	Отменить	Очистить форму	Действия:	(выберите)	. *	0
--------	----------	----------------	-----------	------------	-----	---

- 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 ОСЅ

Active Calls ? 13/4/2006 12:32:14 AM Incidents 1 - 20 из 66 Incident Number OCS RMA Summary Company Submit Date/Time Owner Base Project EMC Customer Project HDD 73F 15K на DMX800 OAO Sergey Zhilin 97 00518 12/4/2006 7:24:49 PM Partner **%** 00517 LLY: Сбой диска на СХ600 в "ОАО Sergey Zhilin 11/4/2006 1:23:45 PM **%** 00516 LLY: Сбой диска на СХ600 в "ОАО ... " Sergey Zhilin 11/4/2006 1:22:12 PM Partner **%** 00515 LLY: Проблема с SPA на СХ600 в "ОАО Sergey Zhilin 11/4/2006 12:59:50 PM банк" 9 00514 Диск 146G10k в ОАО Partner Sergey Zhilin 11/4/2006 12:59:17 PM 9 00513 Диск 146G10kв ОАО Seraey Zhilin 11/4/2006 12:57:08 PM Partner 9 00512 банк- вышел из строя диск 1-2-6 Sergey Zhilin 10/4/2006 5:12:41 PM · <u>00511</u> 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



## Созданный инцидент

Active Calls 🛛						
13/4/2006 12:32:14 AM						
Incident: Подробности			00515 -	Проблема с SPA на СХ600 в "ОА		
[	Generic Copy Close Reassign	n Publish Put on Hold Update Dele	te Действия: (выберите	9)		
STATE CHANGE HISTORY						
Submit Сранов Иван Странов Иван	er Sergey Zhilin Assigned 11/4/2006 1:11:20 P Ответственный Sergey	M y Zhilin				
STANDARD FIELDS						
Box SN:	CK200031900109					
Incident Number:	00515					
Summary:	XXX : Проблема с SPA на CX600 в ОАО					
Description:	<ol> <li>Компания-партнер: ;&gt;;</li> <li>Контактное лицо от партнер:</li> <li>Контактный телефон: +7 495</li> <li>Е-mail: Ivanov@mail.ru</li> <li>Код устройства - P/N: 005048</li> <li>Название устройства: Storag</li> <li>Серийный номер устройства</li> <li>Серийный номер массива -</li> <li>Дата изготовления и гаранти</li> <li>Описание неисправностей:</li> <li>Заказчик: ОАО</li> <li>Местоположение массива:</li> </ol>	а: Иванов Иван 123 45 67 доб. 111 034 е Processor I- S/N: LKE00031000663 S/N: СК200031900109 ийный срок: 06.2003, 3 года постоянные ошибки вида CORRECTABLE_ECC ( г. N	getlog)			
Incident Type:	CLARIION hardware problem	Priority:	S	L4:No cust. business impact		
Tech Supervisors:	EMC_Super 🖾 🕾	Vendor:	E	MC		
OCS RMA:						
Company:	XXX III	Contact:	V	Іванов Иван 🛛 😫		
Service Agreement:	(нет)					
Resolution Summary:						
Resolution Description:						
Level 1 Tech:	Sergey Zhilin 🖾 🕾					
Close Date/Time:		Submit Date/Time:	1	1/4/2006 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!

