

# MyService360™

Données personnalisées.  
Informations exploitables.

## AVANTAGES CLÉS

- Bulletin d'information (Heads-up Display) en temps quasi réel avec des informations personnalisées et exploitables
- Tendence proactive et analyse des événements de service qui vous aident à identifier des risques potentiels pour votre environnement et à prendre des mesures adaptées
- Analyse des niveaux de code, état de la connectivité et suivi du remplacement des pièces dans votre base installée globale, avec la possibilité d'effectuer une recherche verticale au niveau site et système

## ENJEUX MÉTIERS

Dell EMC sait qu'un datacenter moderne nécessite un Support Clients à l'avenant. MyService360™ est un nouveau tableau de bord en ligne centré sur le service et basé sur le Cloud offrant des visualisations personnalisées des données à 360° et une visibilité détaillée sur l'intégrité de votre environnement Dell EMC\*. Optimisée par le Data Lake Dell EMC sécurisé, cette nouvelle fonctionnalité de support en ligne efface les incertitudes en matière de surveillance de votre environnement IT et vous permet de contrôler votre propre expérience du service.

## DESCRIPTION DU SERVICE

Pour tous les clients Dell EMC, en particulier ceux qui sont dotés de grandes bases installées, MyService360 modernise et simplifie l'expérience du service clients. Les visualisations avancées offrent :

- une intégrité IT et une gestion des risques améliorées avec une analytique proactive ;
- une transparence et des informations exploitables sur l'ensemble de votre base installée globale ;
- une expérience des services unifiée et simplifiée plus efficace.

MyService360 est disponible sans frais supplémentaires pour tous les clients bénéficiant d'un contrat de garantie ou de maintenance actif sur un système EMC existant. Il est accessible via le support en ligne à tous les utilisateurs inscrits.



\*MyService360 représente actuellement les produits EMC (désormais Dell EMC) existants.

## DES SERVICES DE SUPPORT ADAPTÉS À VOS BESOINS MÉTIERS

### DES INFORMATIONS SUR LES SERVICES EN UN POINT UNIQUE

Dans le passé, les professionnels de l'IT devaient extraire les informations sur le support et le service à partir de nombreux emplacements différents : l'état du niveau de code à partir d'un emplacement et les données sur le remplacement des pièces à partir d'un autre. MyService360™ résout ce problème chronophage et vous permet de vous concentrer sur ce qui est essentiel à vos activités. Avantages clés :

- **Code level analysis & connectivity status** : analysez la proportion de votre base installée qui est connectée et dont le code est à un niveau approprié avec la possibilité d'effectuer une recherche verticale sur le système.
- **Health & risk scoring** : évaluez rapidement l'intégrité de votre environnement avec la valeur de risque basée sur des données clés telles que les demandes de service de gravité élevée et les remontées actives.
- **Heads-up Display** : consultez cette section régulièrement pour connaître les mises à jour en temps quasi réel de l'activité des services critiques et les mesures à prendre.
- **Incident Management** : gérez les demandes de service et examinez les données des tendances proactives pour tirer les leçons des schémas d'incident de service.
- **Onsite Service Tracking** : restez informé des activités quotidiennes de maintenance sur site grâce à un analyseur en temps quasi réel pour mieux planifier votre journée et travailler plus efficacement avec les spécialistes du support sur site.

Sachez que bien plus de fonctions sont à venir. Nous ne sommes qu'au début de l'offre du Data Lake Dell EMC.

### UNE MEILLEURE FAÇON DE DÉVELOPPER LA GESTION

Avec des données exploitables si personnalisées à disposition, vous serez parfaitement équipé pour mener les conversations et participer avec les responsables à la prise de décisions reposant sur les données et les informations. Grâce à MyService360™, vous serez en mesure d'effectuer des présentations au niveau du système ou de l'entreprise. Pour faire simple, Dell EMC tient à votre réussite.

### LANCEZ-VOUS DÈS AUJOURD'HUI

Enregistrez-vous, puis connectez-vous au support en ligne <support.EMC.com> et commencez à explorer les nombreuses et puissantes fonctionnalités de MyService360 dès aujourd'hui ! N'oubliez pas de connecter vos systèmes éligibles via Secure Remote Services (ESRS v3) afin d'optimiser votre expérience en temps quasi réel.

#### NOUS CONTACTER

Pour en savoir plus, contactez un responsable de compte ou un revendeur agréé EMC.



EMC<sup>2</sup>, EMC, le logo EMC et MyService360 sont des marques déposées ou des marques commerciales d'EMC Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques citées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. © Copyright 2017 EMC Corporation. Tous droits réservés. Publié en France. 01/17 Présentation de service H15047

EMC estime que les informations figurant dans ce document sont exactes à la date de publication. Ces informations sont modifiables sans préavis.

EMC fait désormais partie du groupe d'entreprises Dell.