

# MyService360™

Dati personalizzati. Informazioni pratiche.

## ESSENTIALS

- "Heads-up Display" quasi in tempo reale che offre informazioni pratiche personalizzate.
- Analisi delle tendenze cronologiche e degli eventi di assistenza che consentono di identificare i potenziali rischi nel tuo ambiente e adottare le relative misure.
- Analisi dei livelli di codice, dello stato della connettività e monitoraggio della sostituzione dei componenti nella base installata globale con possibilità di drill-down a livello di sito e di sistema.

## SFIDE AZIENDALI

Dell EMC sa che un Modern Data Center richiede un'esperienza di Customer Service altrettanto moderna. MyService360 è un nuovo dashboard basato su cloud e incentrato sull'assistenza che fornisce visualizzazioni a 360° personalizzate sullo stato e sull'integrità dell'ambiente globale Dell EMC\*. Con la tecnologia Dell EMC Data Lake per la massima sicurezza, questa nuova funzionalità del Supporto Online elimina l'incertezza dal monitoraggio dell'ambiente IT e ti consente di assumere il controllo della tua esperienza di assistenza.

## DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Per tutti i clienti Dell EMC, soprattutto quelli con ampie basi installate, MyService360 modernizza e semplifica l'esperienza di Customer Service. Le visualizzazioni avanzate offrono:

- Miglioramento dell'integrità IT e della gestione dei rischi grazie a funzionalità di analisi proattiva.
- Maggiore trasparenza e actionable intelligence nella base installata globale.
- Maggiore efficienza grazie a un'esperienza di assistenza semplificata e olistica.

MyService360 è disponibile gratuitamente per tutti i clienti con un contratto di garanzia o manutenzione attivo su sistemi EMC legacy. È accessibile tramite il Supporto Online per gli utenti registrati.



\*MyService360 è attualmente disponibile per i prodotti EMC (ora Dell EMC) legacy.

## IL SUPPORTO IN GRADO DI SODDISFARE LE ESIGENZE DEL BUSINESS

### UN UNICO PUNTO DI RIFERIMENTO PER LE INFORMAZIONI DI ASSISTENZA

In passato, i professionisti IT dovevano recuperare le informazioni di assistenza e supporto da diverse ubicazioni; ad esempio, lo stato del livello del codice da un punto e i dati della sostituzione dei componenti da un altro. MyService360™ permette di semplificare la questione e ti consente di concentrarti su attività a valore aggiunto per il business. I vantaggi chiave includono:

- **Analisi dei livelli di codice e stato della connettività:** possibilità di analizzare in che misura la tua base installata globale è aggiornata a livello di codice e connessa ed esegui il drill-down a livello di sistema
- **Integrità e punteggio di rischio:** possibilità di effettuare un assessment rapido dell'integrità del tuo ambiente con il punteggio di rischio dell'assistenza basato su dati chiave, quali le Service Request con livello di severity elevato e le escalation attive.
- **Head-up Display:** facendo regolarmente riferimento a questa sezione puoi ottenere aggiornamenti quasi in tempo reale sulle attività di assistenza cruciali e vedere dove è necessario intervenire.
- **Incident Management:** gestione delle Service Request e indagini sui dati di tendenza proattiva per individuare i pattern degli incidenti di assistenza.
- **Monitoraggio assistenza in sede:** resta sempre informato sulle attività quotidiane di manutenzione on-site grazie a un tracker quasi in tempo reale per pianificare in modo più efficiente la tua giornata e lavorare con i tecnici dell'assistenza in sede.

Sono inoltre previste molte altre novità per il futuro. Abbiamo appena iniziato a sfruttare il potenziale di Dell EMC Data Lake.

### UN MODELLO DI GESTIONE MIGLIORE

Con una tale quantità di dati fruibili e personalizzati a disposizione, potrai fornire un contributo fattivo e oggettivamente motivato alle decisioni del management. Grazie a MyService360™, sarai in grado di presentare i dati a livello enterprise o di sistema. In altre parole, Dell EMC è al tuo fianco nella strada verso il successo.

### INIZIA SUBITO

Registrati ed effettua il login al Supporto Online <support.EMC.com> e inizia a esplorare oggi stesso le molte funzionalità avanzate di MyService360! Non dimenticare di collegare i tuoi sistemi idonei tramite Secure Remote Services (ESRS v3) per ottimizzare la tua esperienza quasi in tempo reale.

#### CONTATTI

Per saperne di più, contattare il referente locale o un rivenditore autorizzato.



EMC<sup>2</sup>, EMC, il logo EMC, e MyService360 sono marchi o marchi registrati di EMC Corporation negli Stati Uniti e in altri paesi. Tutti gli altri marchi citati nel presente documento appartengono ai rispettivi proprietari. © Copyright 2017 EMC Corporation. Tutti i diritti riservati. Pubblicato in Italia. 17/01 service overview H15047

EMC ritiene che le informazioni contenute nel presente documento siano esatte alla data di pubblicazione. Le informazioni sono soggette a modifica senza preavviso.

EMC ora fa parte del gruppo di aziende Dell.