



# VMware

# 全球支援服務

加速投資報酬率

全球支援服務概觀  
手冊

## 借助獨一無二的虛擬化與雲端基礎架構專業知識

成功的虛擬化與雲端基礎架構實作有重要的共通點：能快速輕鬆取得知識豐富的支援專業人員團隊所提供的服務，並享有廣泛的自助式資源。VMware® 全球支援服務提供虛擬化與雲端基礎架構兩方面的重要專業知識，幫助確保客戶與合作夥伴在 VMware 虛擬化與雲端基礎架構解決方案上獲致成功。

全球支援服務 (Global Support Services) 為 VMware Services 產品系列的一部分，與 VMware Consulting Services、VMware Education Services 及 VMware Certification Services 共同運作，可加速您的投資報酬率，同時降低風險。VMware 在虛擬化領域採用大規模的專屬技術團隊，而在高度複雜、多樣化、異質與重要任務的虛擬和雲端運算環境方面，都能提供專業的支援。

「我個人很感謝全球支援服務所提供的卓越服務。我的團隊對貴公司的職業道德以及『竭盡所能』的工作態度印象深刻。」

—— 一家工業、醫療照護業與能源業全球技術供應商的 IT 架構設計師

## 全球支援服務

VMware 備受客戶肯定的虛擬化與雲端基礎架構解決方案搭配世界一流的全球支援服務，可讓客戶與合作夥伴採用漸進式的途徑達成雲端運算的成果。藉由保留現有應用程式與基礎架構投資，同時加速實現雲端運算所帶來的價值，客戶可望經由提高利用率與自動化、靈活控制及選擇自由來提升效率。為了滿足大型與小型以及全球型和地區型組織的不同需求，VMware 提供以下支援選項：

### 生產作業支援 (Production Support)

VMware 生產作業支援最適合需要持續獲得全球性支援的企業。我們的支援專家與線上資源讓組織能維持其 IT 環境的持續運作。

### 關鍵任務支援 (Mission Critical Support)

做為 VMware 生產作業支援的補充服務，VMware 關鍵任務支援推薦給不容許停機而且需要頂級支援服務的環境。關鍵任務支援選項提供 VMware 最高層級的個人化、主動式客戶支援。這項服務包含以下內容：

- **專門指定給您的支援客務經理** — 由其擔任向上提報與管理單點的聯絡人，提供主動規劃與聯絡、進行每季一次的檢討，並制定客製化支援計畫。
- **環境監視清單** — 透過預先排定的主動現場拜訪，定期進行檢討，並協助將客戶的環境最佳化。
- **支援詢問報告與分析** — 會根據支援服務進行定期報告與趨勢分析，以辨識持續性問題並減少問題的影響。
- **現場支援** — 必要時，提供主動式現場協助，以疑難排解問題，並幫助將停機時間減至最少。
- **升級與移轉支援** — 提供支援流程建議，能在進行計畫的移轉或升級時，解決任何可能發生且必須盡快解決的問題。

### 基礎支援 (Basic Support)

VMware 基礎支援是針對只在正常服務時間內需要支援的非關鍵應用程式。基礎支援提供領先業界的專家服務，以確保成功部署以及維護虛擬化與雲端基礎架構。

### VMware SpringSource 開發人員支援

VMware 開發人員支援最適合用於應用程式開發階段，提供 SpringSource® 軟體的使用方式指引。開發人員支援也包括協助應用程式組態設定，以確保開發期間發揮最高效率的資源運用。

### VMware vSphere SDK 支援計畫

VMware SDK 支援計畫推薦給為 VMware vSphere™ 平台建置管理解決方案的獨立軟體/硬體廠商與企業級組織。此計畫讓協力廠商能獲得 vSphere 應用程式設計介面 (API) 專家工程人員的支援，藉此幫助他們快速將 vSphere 解決方案推出上市。

## 支援合約續約與升級

VMware 合作夥伴能協助加快現有支援合約的續約或升級流程。VMware 與合作夥伴密切合作，以確保此流程順暢進行，而且服務不中斷。請造訪 [vmware.com/tw/support/contacts/contract\\_renewal](https://vmware.com/tw/support/contacts/contract_renewal) 要求續約或升級報價。

## 全球支援服務概觀

VMWARE 全球支援服務	生產作業支援	關鍵任務支援	基礎支援	SPRINGSOURCE 開發人員支援	VSPHERE SDK 支援
建議的目標對象	必須持續運作的企業級環境	不容許停機而且需要頂級支援服務的環境	只在正常服務時間內需要支援的非關鍵應用程式	應用程式開發階段	為 vSphere 平台建置解決方案的協力廠商
營運時間	24 小時全天候	24 小時全天候	每週 5 天，每天 12 小時	每週 5 天，每天 12 小時	每週 5 天，每天 12 小時（當地時間上午 6:00 - 晚上 6:00）
目標回應時間	30 分鐘以內回應： 24 小時全天候待命處理 1 級嚴重性問題	30 分鐘以內回應： 24 小時全天候待命處理 1 級嚴重性問題	在服務時間 4 小時內回應 1 級嚴重性問題	在 1 個服務日內回應	標準支援：在 2 個服務日內回應 頂級支援：在 1 個服務日內回應
可獲得產品更新 / 升級	是	是	是	不適用	不適用
遠端支援	有	有	有	有	有
可使用討論區與知識庫	是	是	是	是	是
支援請求數目	無限制	無限制	無限制	無限制	無限制

如需深入瞭解，請造訪 [vmware.com/tw/support/services](https://vmware.com/tw/support/services)

## 廣泛的線上自助式資源

VMware 已大量投資線上自助式資源，以加快客戶進入作業狀態的時間，並讓客戶能快速從現有系統的投資獲得報酬。這些豐富多樣的支援工具協助確保客戶與合作夥伴都能獲得快速、可靠且全面性的支援經驗。

如有產品或帳戶明細管理上的問題，自導式支援也是獲得解答的最快途徑。VMware 提供多種容易使用的線上自助服務工具：

## 產品授權協助

全球支援服務提供經驗豐富的代理團隊，無論客戶的訂閱合約是否仍在效期內，都會協助回答客戶的產品授權與權益等相關詢問。授權支援團隊會在客戶提出請求時更新客戶的基本資料、更改帳戶資訊，並調整授權關係，以協助客戶使用並管理 VMware 產品。如需深入瞭解，請造訪 [vmware.com/tw/support/support-resources/licensing](https://vmware.com/tw/support/support-resources/licensing)。

- **知識庫** ([kb.vmware.com](https://kb.vmware.com)) — 設計定位為客戶需要解決問題時的首選資源，VMware 知識庫包含數千篇關於最佳做法和 VMware 產品使用方式的文章。
- **產品支援中心** ([vmware.com/tw/support.html](https://vmware.com/tw/support.html)) — VMware 以產品為主的支援中心提供解決技術、授權和 / 或客戶服務問題的資源。
- **說明文件、發行注意事項與技術文件儲存庫** ([vmware.com/tw/support/pubs](https://vmware.com/tw/support/pubs)) — VMware 提供範圍涵蓋目前與舊版產品的完整技術說明文件。這些說明文件包括技術手冊、發行注意事項、工具與資料庫。使用者也可以取得 VMware 合作夥伴撰寫的技術文件。
- **下載入口網站** ([downloads.vmware.com](https://downloads.vmware.com)) — VMware 客戶能透過下載入口網站持續更新他們的環境，透過此入口網站可下載驅動程式、工具、修補程式、發行注意事項與安全性更新。此入口網站也讓客戶能下載舊版產品發行版本與說明文件。

- **線上支援請求** ([vmware.com/support/contacts/file-sr.html](http://vmware.com/support/contacts/file-sr.html)) — VMware 讓組織能在線上快速完成支援請求。線上支援請求服務提供給有支援合約的客戶。
- **帳戶管理入口網站** ([vmware.com/tw/support/support-resources/licensing](http://vmware.com/tw/support/support-resources/licensing)) — 獲授權可登入 VMware 帳戶管理入口網站的訪客可在此入口網站上取得新授權、修改現有授權、註冊或啟用授權，並管理授權金鑰的使用。
- **YouTube** ([youtube.com/vmwarekb](http://youtube.com/vmwarekb)) — VMware KBTV 以 YouTube 做為管道，播放虛擬化與雲端基礎架構專家群針對多種主題所提供的教學影片。
- **部落格** ([blogs.vmware.com](http://blogs.vmware.com)) — VMware 會定期在產品特定部落格上發布由 VMware 專家所撰寫的「使用方式」相關文章。客戶與合作夥伴可以透過 RSS 訂閱，隨時掌握最新的 VMware 產品資訊與實作最佳做法。

## 協同合作式社群支援交流

VMware 運用社群網路與其他協同作業工具的力量，提供豐富的客戶支援。這些工具會主動吸引客戶與合作夥伴，讓組織能輕鬆地與熟稔虛擬化和雲端基礎架構解決方案的專家進行交流。這些工具也提供一個途徑，讓 VMware 能根據客戶與合作夥伴的意見持續精進其技術內容。

- **線上社群** ([vmware.com/community](http://vmware.com/community)) — VMware 贊助的社群討論區提供客戶與合作夥伴一個與同業交流的平台，能分享最佳做法、問題與解決方法。參與者能獲悉最新版本、討論目前問題、報名活動等等。VMware 社群是與每天使用虛擬化技術的虛擬化專家們線上交流的最佳平台。
- **Twitter** ([twitter.com/vmwarecares](http://twitter.com/vmwarecares) or [www.twitter.com/vmwarekb](http://www.twitter.com/vmwarekb)) — VMware 使用各式各樣以產品為中心的 Twitter 帳戶，為客戶與合作夥伴提供互動式支援。VMware 專家會定期張貼推文回答問題，並主動提供公告、問題與警示的相關更新。
- **VMware 工具列** ([vmwaretoolbar.com](http://vmwaretoolbar.com)) — VMware 工具列可以安裝在 Internet Explorer、Firefox 或 Safari 瀏覽器上，安裝之後就可以與 VMware 專家和人員連線，以立即取得修補程式、說明文件等。
- **RSS 摘要** ([vmware.simplefeed.net/subscription](http://vmware.simplefeed.net/subscription)) — RSS 摘要是提供資訊部落格訊息、新發行修補程式與知識庫文章自動通知，以及產品發表和其他行銷資訊相關通知，給有意收到的客戶與合作夥伴。

## 客戶支援日

客戶支援日 ([vmware.com/tw/support/customer\\_days.html](http://vmware.com/tw/support/customer_days.html)) 是讓 VMware 支援、銷售人員和客戶齊聚一堂的合作活動。這類活動提供一個討論區，可在其中分享 VMware 產品的最佳做法、秘訣與訣竅，並與 VMware 資深技術人員和其他客戶討論。

## 實現虛擬化與雲端運算的承諾

VMware 全球支援服務透過經驗豐富的人員、廣泛的自助式資源，以及主動利用互動式社群媒體的方式傳達重要訊息給客戶，提供超乎基本的卓越客戶支援，以幫助確保客戶在 IT 上獲致成功。

如需深入瞭解 VMware 全球支援服務，美國境內的客戶請撥打免付費電話 1-877-486-9273，其他國家的客戶請至 [vmware.com/tw/support/contacts/us\\_support](http://vmware.com/tw/support/contacts/us_support)，查找您所在地區的洽詢電話號碼。

---

「對於我們所獲得的支援，真是讓人讚不絕口！技術支援工程人員又再次快速幫我們解決問題。我在過去一個月從 VMware 獲得的支援絕對無人能出其右。」

—— 一家大型銀行與金融服務公司的資深系統工程人員

---

