



Verwaltung von Service-Anfragen

Keystone

NetApp
January 17, 2022

Inhaltsverzeichnis

- Verwaltung von Service-Anfragen 1
 - Überblick 1
 - Eine Serviceanfrage stellen 1
 - Verfolgen Sie eine Service-Anfrage 1
 - Service-Request-Prozess 3

Verwaltung von Service-Anfragen

Überblick

Geben Sie eine Serviceanfrage für:

- Backup-Wiederherstellung
- Disaster-Recovery-Failover
- Ein technisches Problem mit der NetApp Service Engine
- Alle anderen Probleme, die in dieser Liste nicht behandelt werden. Dieser Abschnitt beschreibt Folgendes:
- So richten Sie eine Serviceanfrage ein
- Verfolgen einer Service-Anfrage
- Der Service-Request-Prozess

Eine Serviceanfrage stellen

Auf dem Bildschirm Service-Anfragen können Sie neue Service-Anfragen von Ihrem eigenen Support-Team oder NetApp GSSC beantworten.

Sie können die Zusammenfassung der letzten Service-Anfragen, sortiert nach Priorität und Erstellungszeit, im Widget **Service Requests** auf dem Dashboard anzeigen. Sie können auch den Bildschirm „Service Requests“ aufrufen, um die Details aller in Ihrer Umgebung aufgeworfenen Serviceanfragen anzuzeigen.

Befolgen Sie zum Erstellen einer neuen Serviceanforderung diesen Vorgang.

Schritte

1. Wählen Sie im Menü **SUPPORT > Service Requests** und klicken Sie auf **Neue Serviceanfrage**.
2. Wählen Sie auf der Seite Neue Serviceanfrage die Kategorie und Priorität für die Anfrage aus, und klicken Sie dann auf **Weiter**.
3. Die Felder auf dem Bildschirm Details ändern sich je nach der von Ihnen ausgewählten Kategorie. Geben Sie die erforderlichen Angaben ein. Klicken Sie Auf **Weiter**.
4. Prüfen Sie die Anfragedetails. Wenn Sie etwas korrigieren möchten, verwenden Sie die Schaltfläche Zurück, um zur vorherigen Seite zurückzukehren und die Details zu korrigieren. Wenn alle Angaben korrekt sind, klicken Sie auf **Absenden**.
5. Die Service-Anforderung wird erstellt und im Bildschirm Service-Anfragen aufgelistet. Eine neu geöffnete Serviceanforderung hat einen Status von **Neu**.

Eine E-Mail wird an den Anforderer gesendet, der angibt, dass die Anforderung erstellt wurde. Die E-Mail wird an die für den anfragenden NetApp Service Engine-Benutzer registrierte E-Mail-Adresse gesendet.

Verfolgen Sie eine Service-Anfrage

Eine Serviceanfrage folgt dem in diesem Abschnitt beschriebenen Prozess.

Die folgende Tabelle enthält eine Liste der Status von Service-Anfragen.

Status	Beschreibung
Neu	Dies ist eine neu erstellte Anforderung.
Offen	Der Antrag wird geprüft/bearbeitet.
Ausstehend	Die Anfrage wird auf Aktion von einem Dritten (d. h. auf zusätzliche Informationen warten) gewartet.
Behoben	Die Anfrage wurde gelöst.
Zurückgestellt	Die Anforderung wartet auf eine Aktivität, die nicht unter der Kontrolle des Supports liegt und sich einige Zeit nehmen kann, bevor die Anfrage bearbeitet werden kann.
Geschlossen	Die Anfrage ist geschlossen.

Verfolgen Sie den Status einer Service-Anfrage, indem Sie den Status in der NetApp Service Engine überprüfen. Wie unten beschrieben, können Sie den Status in den im Rahmen des Prozesses gesendeten automatisierten E-Mails verfolgen.

1. Wählen Sie im Menü Support > Service Requests. Die Liste Service Requests wird angezeigt.

The screenshot shows the NetApp Service Requests page. The left sidebar contains a navigation menu with categories like ADMINISTRATION, FILE SERVICES, BLOCK STORAGE, OBJECT STORAGE, REPORTS, SUBSCRIPTIONS, and SUPPORT. The 'SUPPORT' category is expanded, and 'Service Requests' is selected. The main content area displays a table of service requests. The table has the following columns: ID, Priority, Status, Created, Updated, and Actions. The data rows are as follows:

ID	Priority	Status	Created	Updated	Actions
SRQ0038105999	Normal	Resolved	2020-09-02T06:17:15+0000	2020-09-02T06:32:21+0000	👁
SRQ0038105624	Normal	New	2020-09-02T05:56:25+0000	2020-09-02T05:56:25+0000	👁
SRQ0038105304	Normal	Pending	2020-09-02T05:42:36+0000	2020-09-02T05:57:23+0000	👁
SRQ0038105179	Urgent	New	2020-09-02T05:39:05+0000	2020-09-02T05:39:05+0000	👁
SRQ0038104959	Very Low	New	2020-09-02T05:27:09+0000	2020-09-02T05:27:09+0000	👁
SRQ0038101099	Very Low	New	2020-09-02T02:08:40+0000	2020-09-02T02:08:40+0000	👁
SRQ0038101084	High	New	2020-09-02T02:06:36+0000	2020-09-02T02:06:36+0000	👁
SRQ0038101069	Urgent	New	2020-09-02T02:05:26+0000	2020-09-02T02:05:26+0000	👁
SRQ0038079484	Normal	New	2020-09-01T06:53:05+0000	2020-09-01T06:53:05+0000	👁
SRQ0038067149	Low	New	2020-08-31T20:35:04+0000	2020-08-31T20:35:04+0000	👁

At the bottom of the table, there is a pagination control showing 'Items per page: 10' and '1-10 of 58'.

2. Suchen Sie in der Liste nach der Service-Anforderung, und zeigen Sie den Status in der Spalte Status an.

NetApp MyTenant MYNEWUSER

Service Requests

[New Service Request](#)

ID	Priority	Status	Created	Updated	Actions
SRQ0038107664	Normal	New	2020-09-02T07:46:54+0000	2020-09-02T07:46:54+0000	👁
SRQ0038105999	Normal	Resolved	2020-09-02T06:17:15+0000	2020-09-02T06:32:21+0000	👁
SRQ0038105624	Normal	New	2020-09-02T05:56:25+0000	2020-09-02T05:56:25+0000	👁
SRQ0038105304	Normal	Pending	2020-09-02T05:42:36+0000	2020-09-02T05:57:23+0000	👁
SRQ0038105179	Urgent	New	2020-09-02T05:39:05+0000	2020-09-02T05:39:05+0000	👁
SRQ0038104959	Very Low	New	2020-09-02T05:27:09+0000	2020-09-02T05:27:09+0000	👁
SRQ0038101099	Very Low	New	2020-09-02T02:08:40+0000	2020-09-02T02:08:40+0000	👁
SRQ0038101084	High	New	2020-09-02T02:06:36+0000	2020-09-02T02:06:36+0000	👁
SRQ0038101069	Urgent	New	2020-09-02T02:05:26+0000	2020-09-02T02:05:26+0000	👁
SRQ0038079484	Normal	New	2020-09-01T06:53:05+0000	2020-09-01T06:53:05+0000	👁

Items per page: 10 1-10 of 59

Created service request with ID SRQ0038107664 ✕

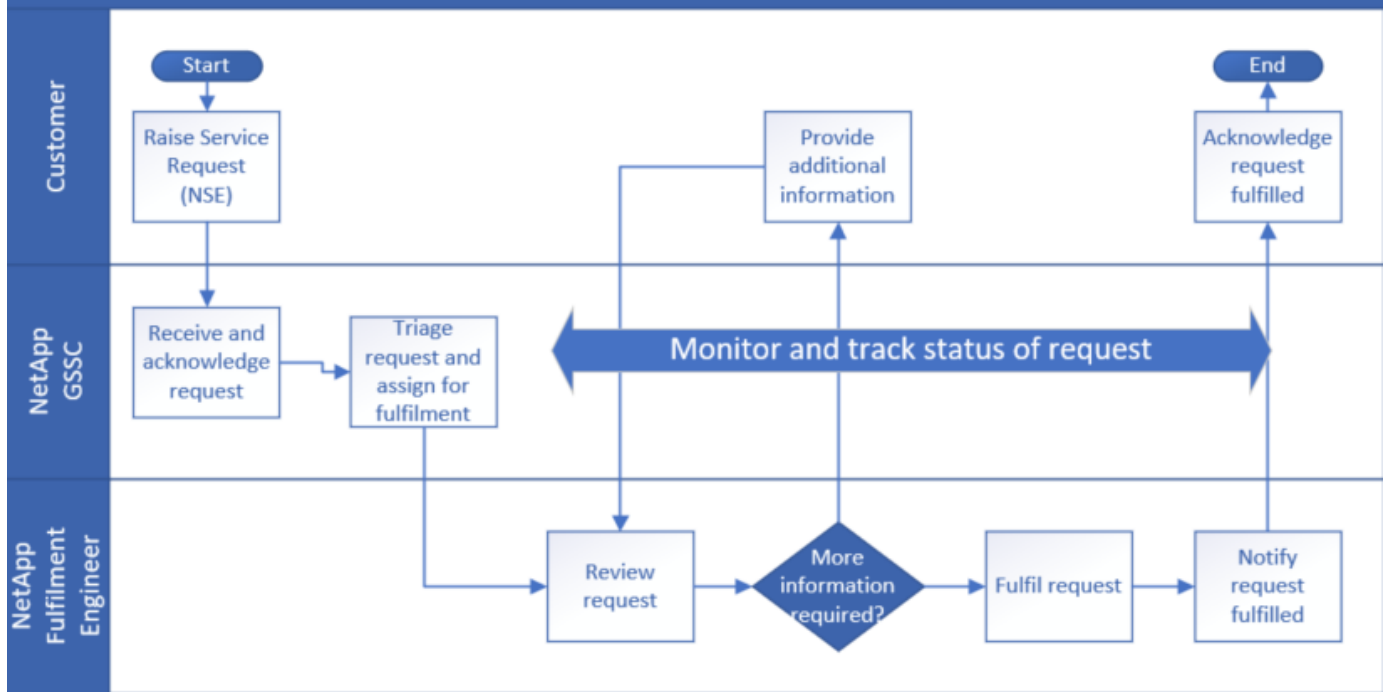
© 2020 NetApp

Service-Request-Prozess

Dieser Abschnitt beschreibt einen vereinfachten Prozessablauf für Serviceanfragen.

Die folgende Abbildung zeigt den Ablauf als Diagramm, und in der nachstehenden Tabelle werden die Akteure, Aktionen und Status der Service-Anfrage als Ergebnis der Aktion beschrieben.

High Level Service Request Flow



	Wer	Aktion	Status der Anfrage in der NetApp Service Engine nach der Maßnahme	Benachrichtigung
1	NetApp Service Engine	Erstellen Sie eine neue Serviceanfrage.	Neu	Automatische E-Mail-Bestätigung der Anfrage wurde erstellt
2	NetApp GSSC	Bestätigen Sie die Anfrage.	Offen	<ul style="list-style-type: none"> Bestätigungs-E-Mail: GSSC Automatische E-Mail-Anzeige des Status in Öffnen
3	NetApp GSSC	Triage und Zuordnung zum Fulfillment Engineer.	Offen	–
4	NetApp GSSC	Überwachen und verfolgen Sie die Anfrage während des gesamten Prozesses zur Bearbeitung von Anfragen.	–	–

	Wer	Aktion	Status der Anfrage in der NetApp Service Engine nach der Maßnahme	Benachrichtigung
5	NetApp Fulfillment Engineer	Überprüfen Sie die Anfrage.	Offen	–
6	NetApp Fulfillment Engineer	Wenn zusätzliche Informationen erforderlich sind, senden Sie eine E-Mail an den Antragsteller, um weitere Informationen zu erhalten.	Ausstehend	<ul style="list-style-type: none"> • Automatische E-Mail, die den Status „Ausstehend“ angibt. • Kommunizieren Sie per E-Mail, um zusätzliche Informationen anzufordern
7	Kunde	Bereitstellung weiterer Informationen:	Ausstehend	Kommunikation per E-Mail
8		Wiederholen Sie die Schritte 6 und 7, bis genügend Informationen vorhanden sind, um die Anfrage bearbeiten zu können.	Ausstehend	Kommunizieren Sie per E-Mail, um zusätzliche Informationen anzufordern
9	NetApp Fulfillment Engineer	Anforderung bearbeiten	Offen	Automatische E-Mail mit Statusanzeige „Offen“.
10	NetApp Fulfillment Engineer	Lösen des Antrags und Erteilen von Kundenanfragen ist gelöst.	Behoben	<ul style="list-style-type: none"> • E-Mail zum anfordern einer Bestätigung der Serviceanfrage wurde behoben • Automatische E-Mail, die den Status „gelöst“ anzeigt.
11	Kunde	Service-Anfrage beraten ist gelöst.	Behoben	E-Mail, um zu bestätigen, dass die Serviceanfrage gelöst wurde.

	Wer	Aktion	Status der Anfrage in der NetApp Service Engine nach der Maßnahme	Benachrichtigung
12	Automatisch	Falls nach drei Tagen keine weiteren Maßnahmen erforderlich sind, wird die Serviceanfrage automatisch geschlossen.	Geschlossen	Automatische E-Mail, die den Status „geschlossen“ anzeigt.

Copyright Information

Copyright © 2022 NetApp, Inc. All rights reserved. Printed in the U.S. No part of this document covered by copyright may be reproduced in any form or by any means-graphic, electronic, or mechanical, including photocopying, recording, taping, or storage in an electronic retrieval system-without prior written permission of the copyright owner.

Software derived from copyrighted NetApp material is subject to the following license and disclaimer:

THIS SOFTWARE IS PROVIDED BY NETAPP "AS IS" AND WITHOUT ANY EXPRESS OR IMPLIED WARRANTIES, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, THE IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, WHICH ARE HEREBY DISCLAIMED. IN NO EVENT SHALL NETAPP BE LIABLE FOR ANY DIRECT, INDIRECT, INCIDENTAL, SPECIAL, EXEMPLARY, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES (INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, PROCUREMENT OF SUBSTITUTE GOODS OR SERVICES; LOSS OF USE, DATA, OR PROFITS; OR BUSINESS INTERRUPTION) HOWEVER CAUSED AND ON ANY THEORY OF LIABILITY, WHETHER IN CONTRACT, STRICT LIABILITY, OR TORT (INCLUDING NEGLIGENCE OR OTHERWISE) ARISING IN ANY WAY OUT OF THE USE OF THIS SOFTWARE, EVEN IF ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGE.

NetApp reserves the right to change any products described herein at any time, and without notice. NetApp assumes no responsibility or liability arising from the use of products described herein, except as expressly agreed to in writing by NetApp. The use or purchase of this product does not convey a license under any patent rights, trademark rights, or any other intellectual property rights of NetApp.

The product described in this manual may be protected by one or more U.S. patents, foreign patents, or pending applications.

RESTRICTED RIGHTS LEGEND: Use, duplication, or disclosure by the government is subject to restrictions as set forth in subparagraph (c)(1)(ii) of the Rights in Technical Data and Computer Software clause at DFARS 252.277-7103 (October 1988) and FAR 52-227-19 (June 1987).

Trademark Information

NETAPP, the NETAPP logo, and the marks listed at <http://www.netapp.com/TM> are trademarks of NetApp, Inc. Other company and product names may be trademarks of their respective owners.