

Краткое освещение службы технической поддержки компании Red Hat

для специалистов IT-компаний ответственных за принятие решений

Linux и другие связанные с ним технологии с открытым кодом предоставляют компаниям отличную перспективу для повышения своей производительности, эффективности, расширения круга возможностей при существенно меньших материальных затратах, чем при использовании схожего по функциональности, закрытого ПО. Нет ничего удивительного в том, что руководство IT-подразделений, радующее за создание надежной и безопасной IT-инфраструктуры, все чаще обращают своё внимание на Red Hat Enterprise Linux.

Одной из основных причин, определяющих выбор клиентов в пользу Red Hat, можно назвать высокое качество работы службы поддержки. Глубина знаний актуальных проблем работников службы технической поддержки компании Red Hat позволяет исключительно быстро решать самые сложные проблемы. Red Hat является лидером на рынке Linux и имеет партнерские соглашения со всеми крупнейшими IHV-компаниями (независимые поставщики аппаратного обеспечения), такие как Hewlett Packard, IBM, и т.д. и ISV-компаниями - (независимые поставщики программного обеспечения), Oracle, Bea Logic, IBM и т.д

Глобальная служба поддержки Red Hat:

- Снято свыше 500,000 проблем
- Обслуживает свыше 1,2 миллиона систем, управляемых Сетью Red Hat (Red Hat Network)
- Оказывает поддержку 8-ми из 10-ти крупнейших мировых финансовых организаций

Накопленная база знаний компании Red Hat и отточенные технические навыки служат на благо клиентов, помогая им получить максимальную прибыль от вложений в технологии Linux. Компания Red Hat разрабатывает и поддерживает самый большой объем программного кода среди всех поставщиков ОС Linux и OEM-поставщиков аппаратного обеспечения. Разработчики компании Red Hat являются и основными разработчиками в области поддержания полноценной функциональности ядра, компиляторов, библиотек и других важных программных подсистем.

Red Hat оказывает поддержку крупнейших предприятий по всему миру

Глобальная служба поддержки (Global Support Services - GSS) работает по всему миру круглосуточно и без выходных. Мы оказываем помощь более чем 7000 клиентам из числа крупных организаций в более чем 80 странах. У нас имеются четыре региональных центра поддержки, расположенных в Северной и Южной Америке, в Азиатско-Тихоокеанском регионе, в Японии и в регионе EMEA (Европа, Ближний Восток, Африка). У нас также есть местные центры поддержки в Индии и Корее.

Задавать свои вопросы и присылать описание проблем можно по горячей телефонной линии, по электронной почте или на сайте www.redhat.com. Кроме того, наши клиенты имеют свободный доступ к накопленной Базе знаний через Сеть Red Hat Network (RHN) для самостоятельного решения отдельных вопросов и решения





проблем с установкой, поддержкой и мониторингом программного обеспечения.

Штат службы технической поддержки Red Hat укомплектован сертифицированными инженерами - RHCE. В настоящее время по всему миру в службах поддержки работает свыше 70 групп инженеров с сертификатами RHCE. Они имеют **непревзойденный** опыт работы и способны решить любые проблемы, связанные с переходом на Linux и его установкой и поддержкой.

Компания Red Hat **тщательно отработала** процедуры решения тех вопросов, которые требуют особого внимания или имеют приоритетную важность. В этих случаях служба поддержки обращается **напрямую к разработчикам** ядра, приложений и набора инструментов для диагностики и решения проблемы. В случаях с **наиболее срочными проблемами**, получающими высший Уровень важности, команда разработчиков и группа поддержки работают круглосуточно до тех пор, пока вопрос не будет решен **или не уменьшится острота стоящей проблемы**, при этом с клиентом поддерживается постоянный контакт для того, чтобы он также отслеживал состояние процесса и степень достигнутого успеха. Более того, компания Red Hat заключила соглашения о взаимной поддержке и решению технических проблем с крупнейшими партнерами IHV и ISV.

Принципы оказания поддержки:

Доступ к поддержке. Запросы на оказание помощи принимаются по:

- Телефону
- E-mail
- Заявкам на web-сайте
- Оцениваются клиентом самостоятельно в режиме онлайн через базу накопленных знаний

Виды поддержки. Компания Red Hat предлагает варианты поддержки: Базовая, Стандартная и Премиум:

	Базовая	Стандартная	Премиум
Часы	В течение месяца: С 9-00 до 21-00. Пн - Пт (Сев. Америка) С 9-00 до 17-00. Пн - Пт (Азиатск.-тихоок., Европа, Бл. Восток, Африка)	С 9-00 до 21-00. Пн - Пт (Сев. Америка) С 9-00 до 17-00. Пн - Пт (Азиатск.-тихоок., Европа, Бл. Восток, Африка)	Круглосуточно, ежедневно
Время ответа	На следующий день	4 рабочих часа	1 час с постоянным контактом при уровне критичности проблемы Severity 1 (высший приоритет)
Круг решаемых вопросов (подробная информация ниже)	Установка и настройка базовой конфигурации	Распространенные приложения и задачи, решаемые ИТ-подразделением при помощи Red Hat Enterprise Linux (см. Соглашения об уровне обслуживания)	Максимально широкий круг задач

Круг решаемых вопросов. Линейка базовых систем Red Hat Enterprise Linux включает в себя четыре отдельных продукта: AS, ES, WS и Desktop. Каждый из них построен с использованием собственной технологии и рассчитан на выполнение конкретных рабочих задач. Сама технология и предназначенные к выполнению задачи определяют круг вопросов, решаемых службой технической поддержки. Например, версия AS включает в себя технологию работы крупных масштабируемых многопроцессорных серверов. Клиентам, планирующим использование технологии SMP следует приобрести продукт AS, а не WS. Для более детального объяснения

линейки предлагаемой продукции и связанных с ней технических вопросов, а также для ознакомления с нашими Соглашениями об уровне обслуживания (Service Level Agreements), обратитесь на сайт (или во Vdel):

- www.redhat.com/software/rhel/
- www.redhat.com/support/service/sla

Правомочная система. Компания Red Hat использует это термин для определения тех компьютеров своих клиентов, которые имеют действующую подписку на продукцию Red Hat и соответствующую регистрацию в Red Hat.

Официальный контакт клиента. Контактные данные клиента, который имеет законное право на получение поддержки со стороны компании Red Hat, определяются как официальные контакты клиента. Эти персоны должны иметь полномочия по управлению системой, выполнению команд и предоставлению системных логов и файлов представителям Red Hat (т.е. у них должны быть административные полномочия)

Список контроля доступа. Этот перечень, чаще всего называемый ACL, содержит официальные контакты клиентов и полную информацию о клиентах для связи с ними. По соображениям безопасности, компания Red Hat предоставляет информацию по настройке систем только таким лицам, имеющим статус действительного клиента. Наличие такого перечня также гарантирует непрерывность оказания услуг, поддержки на тот случай, если контактная информация, передаваемая по электронной или голосовой почте, окажется неверной или искаженной.

Уровень важности. Уровень важности проблемы определяет степень приоритета при дальнейшем решении вопроса. Уровни критичности устанавливаются, исходя из степени влияния проблемы на работу клиента, и определяются следующим образом:

Уровень 1 (Срочный)

Проблема уровня 1 относится к разряду катастрофических для данного продукта и может иметь непредсказуемые последствия для работы клиентских систем или уже привела к остановке рабочего процесса клиента в результате нарушений или сбоев; потеря рабочих данных и отсутствие предусмотренных вариантов решения.

Уровень 2 (Высокий)

Проблема уровня 2 описывает ситуацию, при которой система клиента функционирует, однако со значительно сниженной производительностью. Ситуация оказывает ощутимое негативное влияние на функционирование и производительность отдельных подразделений клиента. Система потенциально подвержена потерям данных или нарушениям в работе.

Уровень 3 (Нормальный)

Проблема уровня 3 описывает проблему среднего/слабого характера и не несет критической угрозы. Она подвергает опасности отдельные функции, но не влияет на ситуацию в целом. Это может быть проблема, влекущая незначительные потери или вовсе не влекущая таковых, при этом существует простой способ этого избежать, доступный непосредственно конечному пользователю. Сюда же относятся ошибки в документации.

Уровень 4 (Низкий)

Проблема уровня 4 относится к стандартным пользовательских вопросам или просьбам и рекомендациям по дальнейшей модернизации продукта или внесению изменений. Никакого негативного влияния на качество, производительность или функциональность продукта нет.

Системы поддержки

Компания Red Hat применяет целый ряд технологий для удовлетворения потребностей своих клиентов и

отладки работы инфраструктуры технической поддержки. Каждая технология действует по собственному уникальному алгоритму, однако все они были сложены воедино с тем, чтобы процесс решения проблем протекал ровно и максимально четко.

База знаний. Для того чтобы упростить процесс самостоятельного обслуживания системы и создать среду общения со специалистами RHCE, которые могли бы делиться своим опытом с остальными пользователями, компания Red Hat предоставляет доступ к своей информационной базе данных по вопросам технической поддержки. База знаний не требует особых навыков для использования и снабжена развитой системой поиска интересующих вас вопросов.

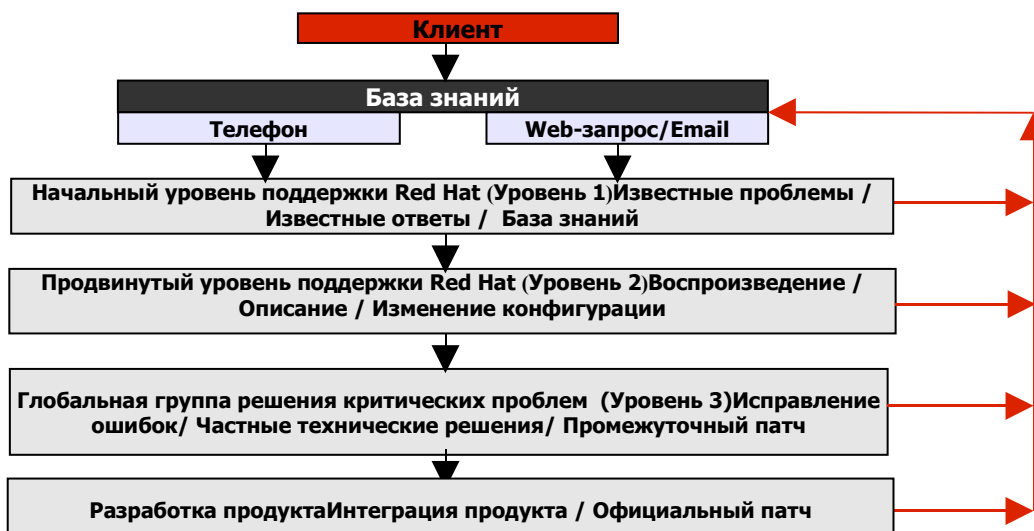
Issue Tracker. Компания Red Hat использует систему управления инцидентами под названием Issue Tracker. Эта система представляет собой Web-интерфейс и является онлайн-механизмом, позволяющим записывать все аспекты обсуждения проблемы, ее возникновения и видоизменения, а также вести диалог и получать ответы как от специалистов технической поддержки компании Red Hat, так и от других наших клиентов. Система Issue Tracker позволяет клиентам наладить общение с компанией Red Hat и отследить все этапы существования проблемы от момента ее возникновения, до нахождения решения. Аналогичная система применяется для отслеживания проблем с взаимодействием с нашими основными партнерами IHV и ISV. Система Issue Tracker обеспечивает:

- Непосредственный вход клиента в систему обработки запросов
- Непосредственное отслеживание клиентом состояния своих запросов
- Получение ответов на наиболее распространенные вопросы (FAQ)
- Удаленный мониторинг/работа с инструментами поддержки
- Получение текста/получение документации онлайн
- Ввод клиентских запросов через Web-интерфейс
- Просмотр клиентами своих запросов через Web-интерфейс

Bugzilla – компания Red Hat использует базу данных, получившую название Bugzilla, для отслеживания процесса решения найденных ошибок. Это инструмент, который зачастую используется только внутри компании; однако внешние клиенты могут также получить доступ к базе Bugzilla. Например, перед релизом, для свободного скачивания предоставляется бета-версия программного кода, и клиенты получают реальную возможность испробовать новый код и отправить сообщения о найденных ошибках в базу Bugzilla.

Рабочий процесс службы поддержки

Компания Red Hat составила четыре иерархических уровня, каждый из которых зависит от сути проблемы и степени востребованности более опытных специалистов для ее решения в интересах клиента в максимально сжатые сроки. Первые три уровня относятся к работе организации, занимающейся технической поддержкой. Уровень 4 относится к группе разработчиков продукта. Ниже представлено графическое отображение иерархической структуры и уровня ответственности в зависимости от степени критичности проблемы.



Уровень 1 обслуживается сертифицированными техническими специалистами Red Hat (Certified Technicians), которые отвечают на вопросы клиентов, основываясь на собственных общих знаниях и на информации,



задокументированной в Базе знаний. Проблемы, решаемые на Уровне 1, можно охарактеризовать как "распространенные вопросы/известные ответы".

Уровень 2 обслуживается сертифицированными инженерами Red Hat (Certified Engineers). Проблемы, которые не удалось решить на Уровне 1 (т.е. такие, на которые нет заранее известного ответа), переносятся на этот уровень. В задачу группы специалистов входит: воспроизвести проблему, охарактеризовать ее и, при возможности, разрешить ее путем изменений в настройках. Проблемы, решенные таким образом, заносятся в Базу знаний после того, как клиент, поднявший вопрос, будет полностью удовлетворен результатом. Если группа Уровня 2 не справляется с проблемой путем изменения настроек, а также в случаях, когда по их авторитетному мнению требуется внесение изменений в программный код, для должного устранения ошибки, проблема поднимается одним уровнем выше, на Уровень 3, и передается Группе эскалации проблем.

Уровень 3 обслуживается Группой эскалации проблем в составе опытных технических специалистов, в задачи которых входит исключительно решение проблем клиентов. Они получают описание проблемы с Уровня 2 и приступают к процессу полного исключения условий возникновения ошибки. Если при этом требуется внесение изменений в программный код, эти специалисты пишут таковой код, проверяют его на устойчивость к ошибкам, проводят регрессионный тест конкретно для конфигурации машин клиента (обычно с помощью самого клиента) и, в отдельных случаях, выпускают промежуточный патч или заплату для клиента.

Независимо от того, решается ли достигшая Уровня 3 проблема на этом уровне или поднимается выше до Уровня 4, в любом случае непосредственные разработчики продукта принимают то или иное участие в процессе решения проблемы - особенно в тех случаях, когда необходимо вносить изменения в код для устранения ошибки. В идеале к этому моменту клиент уже получил патч или в его конфигурацию были внесены изменения для уменьшения критичности ошибки. После этого разработчики продукта включают измененный программный код непосредственно в оригинал продукта, проверяют его по стандартным критериям на ошибки, вносят по необходимости дополнительные изменения и выпускают официальный патч (обновление) через сеть Red Hat Network.

В течение всего этого процесса компания Red Hat постоянно поддерживает контакт с клиентом путем обновления данных в системе Issue Tracker и регулярных телефонных переговоров (в зависимости от договоренностей с клиентами и службой поддержки и в соответствии с контрактными условиями Соглашения об уровне обслуживания).

От клиента ожидается оказание содействия в процессе устранения ошибки путем предоставления обновляемых сведений и проверки потенциальных заплат, устанавливаемых на его оборудование и проверяемых в конкретных рабочих условиях.

Программное обеспечение третьих фирм и партнерские отношения

Компания Red Hat заключила партнерские соглашения со многими ISV-компаниями, среди которых: Oracle, IBM Software Group, VERITAS, CA, BMC, Borland, Legato, Novell, EMC, Rogue Wave и TIBCO.

Компания Red Hat настроена на полноценное взаимодействие с третьими фирмами, относящими себя к независимым поставщикам ПО и сообществу поставщиков продуктов с открытым кодом. Наши партнеры сразу получают доступ к альфа- и бета-версиям кода Red Hat Enterprise Linux и пакетам обновлений для гарантии совместимости наших продуктов. Исправления ошибок, заплатки и приложения с открытым кодом, предлагаемые Red Hat, получают лицензии GPL и возвращаются сообществу. Описания ошибок, найденных и исправленных компанией Red Hat в приложениях с открытым кодом, если это возможно, направляются проектной группе разработчиков этого программного продукта (например, через bugzilla.gnome.org).

У нас установлены партнерские отношения с такими IHV-компаниями, как Dell, IBM, HP, Sun, Hitachi, Fujitsu и NEC. С каждым партнером компания Red Hat сотрудничает в сфере разработки, маркетинга и технической поддержки. Как правило, Red Hat работает совместно со своими партнерами для оказания клиентам максимальной помощи по возникающим сложным вопросам; в этой связи мы заключаем соглашения о взаимной поддержке или работаем по схеме повышения критичности проблемы через менеджеров-партнеров. В частности, отношения с IBM, Oracle, Dell, HP и VERITAS построены на базе соглашений о поддержке. С остальными партнерами в настоящее время работа построена через назначенных менеджеров и проблемы клиентов решаются в индивидуальном порядке.

Некоторые особенности службы технической поддержки компании Red Hat

- Компания Red Hat является единственным поставщиком Red Hat Enterprise Linux и самостоятельно занимается

поддержкой данного продукта, и именно по этой причине знает о нем больше, чем любая другая компания. Это означает, что мы предоставляем быстрое, полноценное и самое надежное решение ваших проблем.

- В штат Глобальной Службы Поддержки продуктов Red Hat включаются только те специалисты, которые имеют большой опыт работы с Linux и соответствующий сертификат от Red Hat. Специалисты технической поддержки в обязательном порядке проводят не менее полутора месяцев на курсах начальной подготовки и впоследствии каждый год в течение 20 дней ходят на курсы повышения квалификации. Официальная подготовка требуется по всем разделам технологий и систем, распространяемых компанией Red Hat и включенных в перечень поддержки.
- Наибольшее число заявок поступает в Red Hat в промежуток с 13-00 до 16-00 по восточноевропейскому времени, каждый день с понедельника по пятницу.
- Приблизительно 75% запросов, получаемых в электронном виде, обрабатываются при первом же контакте с клиентом.
- Компания Red Hat в среднем получает 6250 запросов на техническую помощь в месяц по всем каналам связи: 60% по телефону, 30% через журналы регистрации ошибок, которые отправляют клиенты, и 10% по голосовой почте.
- 80% проблем решается специалистами уровня 1 и 2. Лишь 20% поднимаются до специалистов уровня 3.
- Опросы клиентов касательно того, удовлетворены ли они качеством услуг, проводятся в 100% случаев после решения обнаруженной проблемы, причем для крупных предприятий такие опросы проводятся ежемесячно и ежеквартально.
- Компания Red Hat ведет учет **следующих показателей телефонной системы**:
 - Время «обертки» звонка
 - Длительность входящего звонка
 - Число звонков, прерванных до/после первого приветствия или снятия трубки
 - Число входящих/исходящих звонков
 - Длительность исходящего звонка
 - Число не отвеченных звонков
 - Время готовности
 - Время ожидания клиента

Дополнительные программы службы глобальной поддержки

Помимо программ поддержки **Стандарт** и **Премиум** для Red Hat Enterprise Linux мы предлагаем дополнительные услуги поддержки:

- Управление технической деятельностью (Technical Account Management - TAM)
- Поддержка разработчиков

Управление технической деятельностью (TAM)

Услуга Управления технической деятельностью предназначена для тех клиентов, которые хотят перейти к более тесному техническому сотрудничеству с компанией Red Hat для того, чтобы получить максимальную выгоду от своих вложений в технологии Red Hat. В рамках данной услуги предоставляется постоянная связь с одним из основных работников компании Red Hat, который будет принимать участие в работе организации клиента и рассматривать текущие технологические потребности. Данный сотрудник будет фактически решать все возникающие проблемы, связанные с функционированием систем и выполнением наиболее важных задач. Переноса общий накопленный технический опыт компании Red Hat в конкретные условия клиента, компания Red Hat помогает вашему техническому персоналу приобрести дополнительные навыки и тем самым повысить свою эффективность за счет более качественного исполнения обязанностей, повышения надежности и безопасности систем.

Благодаря услуге Управление технической деятельностью ваша организация оказывается в немалом выигрыше

за счет:

- Быстрого обнаружения проблем при развертывании Red Hat Enterprise Linux (бета-тестирование, рассмотрение/решение ошибок/особенностей системы)
- Ознакомления и доступа к новейшим технологиям Red Hat и планам дальнейшего развития
- Проводника в мир разработчиков Red Hat и сообщества компаний, занимающихся продуктами с открытым кодом
- Подписки на ежемесячную рассылку информационных бюллетеней компании Red Hat, рассчитанных на пользователей услуги Управление технической деятельностью
- Два ежегодных посещения территории компании сотрудниками Red Hat для проведения технического анализа
- Индивидуальный подход к оказанию технической помощи со стороны Red Hat благодаря сотрудничеству с одним и тем же специалистом, не понаслышке знакомым с вашей IT-инфраструктурой – конечной целью является непрерывный диалог с клиентом с целью предугадать и предотвратить появление возможных проблем

Поддержка разработчиков

Услуга Поддержка разработчиков используется теми клиентами, которые занимаются разработкой и переносом приложений под Red Hat Enterprise Linux и которым необходима консультативная и экспертная помощь специалистов Red Hat в процессе разработки и тестирования программного обеспечения. Благодаря услуге Поддержка разработчиков ваша организация выигрывает за счет:

- Оказываемой помощи в разработке и переносе приложений под Red Hat Enterprise Linux
- Помощи в работе с инструментами разработки GNU под Red Hat Enterprise Linux

Услуга Поддержка разработчиков направлена на:

- Уменьшение времени, требуемого для завершения вашего проекта
- Создание оптимальной функциональности за счет помощи в отладке и настройке
- Повышение эффективности разработчиков за счет более быстрого устранения программных ошибок
- Расширение возможностей разработки и поддержки при малых расходах, несравнимых со стоимостью найма дополнительного персонала
- Быстрый доступ к самой большой базе накопленного опыта и навыков в мире Linux

Что Red Hat может предложить вашей компании:

Достижение высокой эффективности использования Linux и связанных с ним технологий с открытым кодом в современном мире с его высокими и жесткими требованиями возможно только при наличии знаний, навыков и опыта. Компания Red Hat, будучи лидером на рынке Linux, имеет отличные предпосылки для предоставления всего необходимого для четкого и отлаженного функционирования вашей компании.

- Дополнительные сведения о нашей технической поддержке можно найти на странице поддержки портала компании Red Hat: http://www.redhat.com/support/techsupport/production/RHEL_main.html