

RED HAT CUSTOMER SUCCESS MANAGEMENT



BROCHURE

GUIDE DE RÉFÉRENCE POUR SOLLICITER L'ASSISTANCE RED HAT

Le Portail client de Red Hat® propose de la documentation technique et des outils intelligents pour vous aider à gérer vos produits Red Hat tout au long de leur cycle de vie. En cas de problème impossible à résoudre via le Portail client, vous pouvez ouvrir un dossier d'assistance en ligne ou en appelant l'assistance technique téléphonique de votre région. Afin de réduire l'impact sur votre activité, ouvrez un dossier d'assistance dès que le problème survient.

OUVRIR UN DOSSIER D'ASSISTANCE TECHNIQUE



Portail client de Red Hat :
access.redhat.com/support/cases/



Coordonnées de l'assistance technique Red Hat par région :
access.redhat.com/support/contact/technicalSupport/

AIDE SUR LES DOSSIERS D'ASSISTANCE TECHNIQUE



Vérifiez que votre problème corresponde au niveau de gravité approprié de l'assistance technique :
access.redhat.com/site/support/policy/severity/



Consultez l'accord sur les niveaux de service pour comprendre le processus de communication avec l'assistance technique :
access.redhat.com/site/support/offerings/production/sla



Ouvrez un dossier par problème à l'aide d'un compte personnel sur le Portail client (pas de compte collectif).

Pour les problèmes de niveau de **gravité 1**, ouvrez un dossier d'assistance en ligne, appelez ensuite l'assistance téléphonique et indiquez votre numéro de dossier.



Pour garantir une résolution efficace de votre dossier, fournissez le plus de détails possible lors de l'ouverture et répondez rapidement si un complément d'informations vous est demandé.

Informations sur l'environnement	Outils de diagnostic	Description du problème	Informations multi-fournisseurs
<ul style="list-style-type: none">- Version de la plateforme- Version du produit- Produits tiers	<ul style="list-style-type: none">- SOSreport- Vmcore- Fichiers journaux	<ul style="list-style-type: none">- Horodatage- Messages d'erreur- Étapes à reproduire	<ul style="list-style-type: none">- Nom du fournisseur- Numéro de dossier du fournisseur- Contact du fournisseur

Il est impossible d'ajouter des pièces jointes à votre dossier d'assistance par email. Transférez les



fichiers désirés sur le site FTP de l'assistance technique à l'adresse :
access.redhat.com/solutions/2112

Exemple d'informations de diagnostic :

- **SOSreport** pour Red Hat Enterprise Linux® : access.redhat.com/site/solutions/3592
- **vmcore** pour les incidents système : access.redhat.com/site/solutions/6038
- **Données sysrq** pour les systèmes bloqués : access.redhat.com/site/solutions/2023
- **spacewalk-debug** pour Red Hat Satellite 5.x : access.redhat.com/site/solutions/11047
- **foreman-debug** pour Red Hat Satellite 6.x : access.redhat.com/solutions/1177823
- **Collecteur de journaux** pour Red Hat Enterprise Virtualization :
access.redhat.com/site/solutions/61546
- **JDR** pour Red Hat JBoss® Enterprise Application Platform 6 :
access.redhat.com/site/solutions/221103
- **Fichiers journaux** pour Red Hat Enterprise Linux Openstack Platform®
access.redhat.com/site/solutions/2055933

Il est vivement recommandé d'activer et de tester **kdump**. Sans **vmcore**, l'analyse de la cause principale des blocages/incidents système n'est pas possible.



Pour la résolution des problèmes, demandez une session d'assistance à distance, qui permet à plusieurs ingénieurs de collaborer sur un dossier d'assistance technique :
access.redhat.com/articles/255443

Veillez noter que les sessions d'assistance à distance ne rentrent pas dans le cadre de notre accord sur les niveaux de service d'assistance.



Bénéficiez d'une assistance 24 h/24, 7 jour /7 pour les dossiers de niveau de gravité 1 (par défaut) et les dossiers de niveau de gravité 2 (sur demande) dans le cadre de l'abonnement Premium. Veuillez fournir les coordonnées des personnes travaillant le soir et le week-end au cas où l'équipe d'assistance Red Hat ait besoin d'informations supplémentaires.



Si le traitement de votre dossier n'est pas conforme à l'accord sur les niveaux de service documenté et si l'attention de la direction est requise, sélectionnez le bouton « Request Management Escalation » sur votre dossier d'assistance. Téléphonnez ensuite à l'assistance technique et demandez à parler à un responsable : access.redhat.com/site/support/policy/mgt_escalation

PERSONNALISEZ VOTRE EXPÉRIENCE SUR LE PORTAIL CLIENTS

Mettez à jour votre profil sur le Portail client pour être informé des mises à jour de produit, des alertes de sécurité et des nouveaux documents relatifs à votre environnement technique :

access.redhat.com/start/how-to-personalize-your-customer-portal-experience

À PROPOS DE RED HAT

Red Hat est le premier fournisseur mondial de solutions Open Source s'appuyant sur une approche communautaire pour fournir des technologies cloud, Linux, middleware, de stockage et de virtualisation fiables et performantes. Red Hat propose également des services d'assistance, de formation et de consulting reconnus. Red Hat fait partie des entreprises S&P et compte plus de 80 bureaux à travers le monde pour dynamiser les activités de ses clients.

AMÉRIQUE DU
NORD
1-888-REDHAT1

EUROPE,
MOYEN-ORIENT
ET AFRIQUE
00800 7334 2835
europe@redhat.com

ASIE PACIFIQUE
+65 6490 4200
apac@redhat.com

AMÉRIQUE LATINE
+54 11 4329 7300
info-latam@redhat.com

Copyright © 2016 Red Hat, Inc. Red Hat, Red Hat Enterprise Linux, the Shadowman logo, and JBoss are trademarks of Red Hat, Inc., registered in the U.S. and other countries. Linux® is the registered trademark of Linus Torvalds in the U.S. and other countries.