

RED HAT CUSTOMER SUCCESS MANAGEMENT



BROSCHÜRE

REFERENZLEITFADEN FÜR DIE INTERAKTION MIT DEM RED HAT SUPPORT

Im Red Hat® Customer Portal finden Sie technische Dokumentationen und intelligente Tools für die Verwaltung Ihrer Red Hat-Produkte über deren gesamten Lebenszyklus. Falls Sie ein Problem nicht mit den Informationen im Customer Portal beheben können, erstellen Sie ein Support-Ticket entweder online oder telefonisch mit der technischen Support-Hotline für Ihre Region. Um die Auswirkungen auf Ihren Betrieb zu minimieren, sollen Sie ein Support-Ticket erstellen, sobald Sie ein Problem bemerken.

ERÖFFNEN EINES TECHNISCHEN SUPPORT-TICKETS



Red Hat Customer Portal:
access.redhat.com/support/cases/



Kontaktinformationen für den technischen Red Hat-Support nach Regionen:
access.redhat.com/support/contact/technicalSupport/

ANLEITUNG FÜR TECHNISCHE SUPPORT-TICKETS



Vergewissern Sie sich, dass Ihr Problem dem Schweregrad für den technischen Support entspricht:
access.redhat.com/site/support/policy/severity/



Lesen Sie die Servicelevel-Vereinbarung, um den Kommunikationsprozess mit dem technischen Support kennenzulernen:
access.redhat.com/site/support/offerings/production/sla



Eröffnen Sie ein Ticket pro Problem mit einem individuellen Customer Portal-Konto (keine Gruppenkonten).

Für Probleme mit **Schweregrad 1**: Eröffnen Sie ein Support-Ticket online und rufen Sie anschließend die technische Support-Hotline unter Angabe Ihrer Ticketnummer an.



Um eine effiziente Bearbeitung Ihres Tickets zu gewährleisten, sollten Sie möglichst viele Details zu Ihrem Support-Ticket angeben und zeitnah antworten, wenn Sie nach weiteren Details gefragt werden.

Details zur Umgebung	Diagnose	Details zum Problem	Details für verschiedene Anbieter
<ul style="list-style-type: none">- Plattformversion- Produktversion- Externe Produkte	<ul style="list-style-type: none">- SOSreport- Vmcore- Log-Dateien	<ul style="list-style-type: none">- Zeitstempel- Fehlermeldungen- Schritte zum Reproduzieren	<ul style="list-style-type: none">- Anbietername- Ticketnummer beim Anbieter- Kontakt beim Anbieter



Sie können keine Anhänge per E-Mail zu Ihrem Support-Ticket hinzufügen. Laden Sie die Dateien stattdessen auf den FTP-Server des technischen Supports hoch:

access.redhat.com/solutions/2112

Beispiele für Diagnosedaten:

- **SOSreport** für Red Hat Enterprise Linux®: access.redhat.com/site/solutions/3592
- **vmcore** bei System Panic: access.redhat.com/site/solutions/6038
- **sysrq-Daten**, wenn ein System nicht mehr reagiert:
access.redhat.com/site/solutions/2023
- **spacewalk-debug** für Red Hat Satellite 5.x: access.redhat.com/site/solutions/11047
- **foreman-debug** für Red Hat Satellite 6.x: access.redhat.com/solutions/1177823
- **log collector** für Red Hat Enterprise Virtualization:
access.redhat.com/site/solutions/61546
- **JDR** für die Red Hat JBoss® Enterprise Application Platform 6:
access.redhat.com/site/solutions/221103
- **Log-Dateien** für die Red Hat Enterprise Linux Openstack Platform®
access.redhat.com/site/solutions/2055933

Wir empfehlen dringend, **kdump** zu aktivieren und zu testen. Ohne **vmcore** kann keine Ursachenanalyse für nicht mehr ansprechbare Systeme und System Panic durchgeführt werden.



Sie können eine Remote-Supportsitzung anfordern, falls Sie Hilfe bei der Problembearbeitung benötigen. Auf diese Weise können mehrere Experten an einem technischen Support-Ticket arbeiten: access.redhat.com/articles/255443

Achtung: Remote-Supportsitzungen sind nicht in unserer Support-Servicelevel-Vereinbarung enthalten.



Premium-Abonnements erhalten 24x7-Support für Fälle mit Schweregrad 1 jederzeit und mit Schweregrad 2 auf Anfrage. Hinterlegen Sie Kontaktinformationen für Mitarbeiter, die abends und am Wochenende arbeiten, falls das Red Hat-Supportteam weitere Informationen benötigt.



Falls Ihr Ticket nicht gemäß der dokumentierten Servicelevel-Vereinbarung bearbeitet wird und Sie es zum Management eskalieren möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche „Request Management Escalation“ in Ihrem Support-Ticket. Rufen Sie anschließend die technische Support-Hotline an und geben Sie an, dass Sie mit einem Support Delivery Manager sprechen möchten:

access.redhat.com/site/support/policy/mgt_escalation

PERSONALISIEREN SIE IHR CUSTOMER PORTAL-ERLEBNIS

Aktualisieren Sie Ihr Profil im Customer Portal, um jederzeit über Produktupdates, Sicherheitswarnungen und neue Dokumentationen informiert zu werden, die für Ihre technische Umgebung relevant sind:

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

ÜBER RED HAT

Red Hat ist weltweit führender Anbieter für Open Source-Lösungen. Wir verfolgen einen Community-basierten Ansatz, um zuverlässige und leistungsstarke Cloud-, Virtualisierungs-, Storage-, Linux- und Middleware-Technologien bereitzustellen. Red Hat bietet außerdem preisgekrönte Support-, Schulungs- und Beratungsservices an. Red Hat ist ein S&P-Unternehmen mit mehr als 80 Niederlassungen weltweit im Dienst unserer Kunden.

NORDAMERIKA
1-888-REDHAT1

EUROPA,
MITTLERER OSTEN,
UND AFRIKA
00800 7334 2835
europe@redhat.com

ASIEN UND PAZIFIK
+65 6490 4200
apac@redhat.com

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

Copyright © 2016 Red Hat, Inc. Red Hat, Red Hat Enterprise Linux, das Shadowman-Logo und JBoss sind eingetragene Markenzeichen von Red Hat, Inc. in den USA und anderen Ländern. Linux® ist ein eingetragenes Markenzeichen von Linus Torvalds in den USA und anderen Ländern.