



Account Management Reporting Solutions

Ding Zing Chemical Products

Enterprise Products

Jessia Chen
客户服务经理
February 07 2022



目录

报告摘要

3

产品与服务

4

支持与派单

5

产品明细

6

连通性

8

术语表

10



管理的资产
保内资产

3

SAM Entitlements

0%

0



新资产
过去3个月

0

最重要设备



平均服务事件
每月

0

服务事件总计

0

过去13个月



平均派单
每月

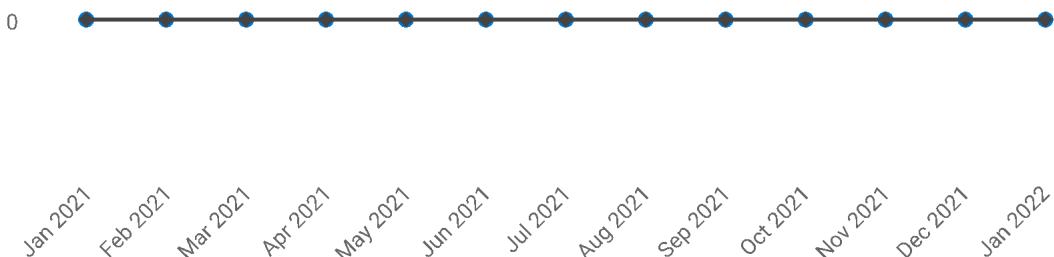
0

派单总计

0

过去13个月

服务事件与派单
服务事件及派单的趋势



- 服务请求/服务事件
- 派单

Jessia Chen
客户服务经理

内容

- 最近发货的资产 0
- 上个月完成的服务事件 0
- 上个月完成的派单 0
- 上个月完成的TechDirect自助派单 0
- 未来3个月出保的资产 0

产品摘要

按产品型号的数量最多的资产、服务事件和派单

产品型号	Asset	SR	DSP
------	-------	----	-----

POWEREDGE R540	1	0	0
----------------	---	---	---

POWEREDGE R640	1	0	0
----------------	---	---	---

POWERVAULT MD3820I	1	0	0
--------------------	---	---	---

备件摘要

过去13个月发送的备件

描述	QTY	DSP	PPD
----	-----	-----	-----



管理的资产 保内资产

3

SAM Entitlements

0%

0



产品型号

3

最重要设备

POWEREDGE R540

1



旧产品 服务4年以上

1

最重要设备

POWERVAULT MD3820I

1



即将出保 未来3个月

0

最重要设备

服务级别摘要

基于服务级别的资产数量

3

2

2

1

1

PROSUPPORT

BASIC HARDWARE SUPPORT

按系统年限的服务出保摘要

系统年限与出保年份一览表

产品年限	总计	2022	2023	2024	2025	2026
0-1 YEAR	0					
1-2 YEARS	0					
2-3 YEARS	0					
3-4 YEARS	2			2		
4-5 YEARS	0					
5-6 YEARS	0					
6-7 YEARS	1	1				
7+ YEARS	0					

最重要产品的型号

按产品型号的前15位产品的保内资产

POWEREDGE R540

1

POWEREDGE R640

1

POWERVAULT
MD3820I

1



服务请求/服务事件

过去13个月

0

最重要设备



服务事件与资产比

0%

最重要设备

POWERVAULT MD3820I

0%



派单
过去13个月

0

最重要设备



派单与资产比

0%

最重要设备

POWERVAULT MD3820I

0%

基于资产的服务事件

按产品类型的资产与服务事件

Asset Count

1

POWEREDGE R540

0

Service Requests

服务事件严重级别

13个月的服务事件严重等级

1

Sev 1

Sev 2

Sev 3

Sev 4

0

0

0

0

Jan 21

Jan 22

● 派单

● TechDirect自助派单

派单最多的备件

过去13个月派送的备件

前15位产品的服务事件和派单

产品型号	管理的资产	服务请求/服务事件	平均服务事件	服务事件与资产比	派单	平均派单	派单与资产比	服务事件与派单比
POWEREDGE R540	1	0	0	0%	0	0	0%	0%
POWEREDGE R640	1	0	0	0%	0	0	0%	0%
POWERSAVER MD3820I	1	0	0	0%	0	0	0%	0%

前5位产品的前3位备件趋势



连通性
已连通设备
0

具备条件的设备

3
0%



建议
0

重要性级别	资产	更新	每台资产的平均更新数
紧急	0	0	0
推荐	0	0	0
可选	0	0	0



紧急建议
更新
0

最重要设备



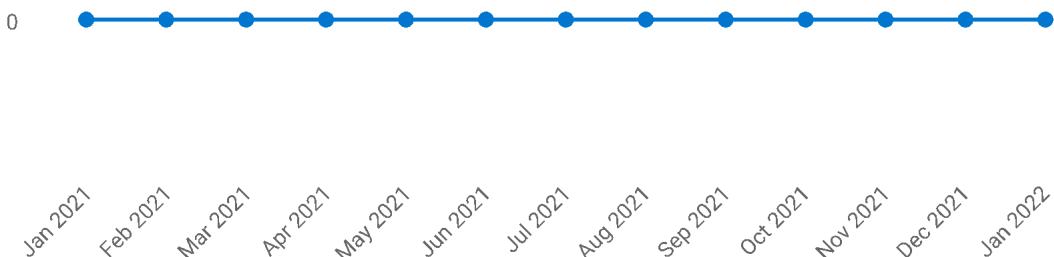
连通历史
未连通
3

90 - 180 > 180 无历史记录

0 0 3

服务请求/服务事件

过去13个月已完成的自动支持请求



最重要产品的型号

按产品型号的连接设备（限前15名产品）

前15名产品的连接详细信息

产品型号	已连通设备	具备条件的设备	连通性	紧急	推荐	可选

基于过去90天收到的记录的建议

本报告中使用的术语

客户服务经理

客户服务经理

符合资格的资产

各服务级别的资产

客户服务经理支持的资产

服务合同中约定的客户服务经理所支持的资产

SR-服务请求/服务事件

服务请求是我们的技术支持团队追踪的服务事件，用于跟踪您报修的技术和保修的问题

DSP - 派单

派单发生于您的问题不能通过远程或标准维护解决时，会派送备件或服务来解决您的问题

Tech Direct 自助派单

TechDirect是一个在线门户，旨在通过启用自助服务和派单请求来帮助提高生产力

严重程度

严重程度是根据服务事件产生的影响对服务请求进行的分类

平均月度服务事件

这是基于13个月的服务请求报告期的每月平均值

服务事件与资产比

过去13个月内的服务事件与有效资产的百分比

平均月度派单

13个月已结束的派单的月平均值

派单与资产比

过去13个月的派单数量与有效资产数量之比

服务事件与派单比

服务请求与派单的百分比

连通性

资产在过去90天内通过一个Dell Technologies支持的连接工具进行主动连接，该工具旨在主动维护您环境的健康状况

建议

基于过去90天收到的记录的建议