



# AWS 支持

王文韜 – Site Leader, AWS Support

# 秉承以客户为中心的理念

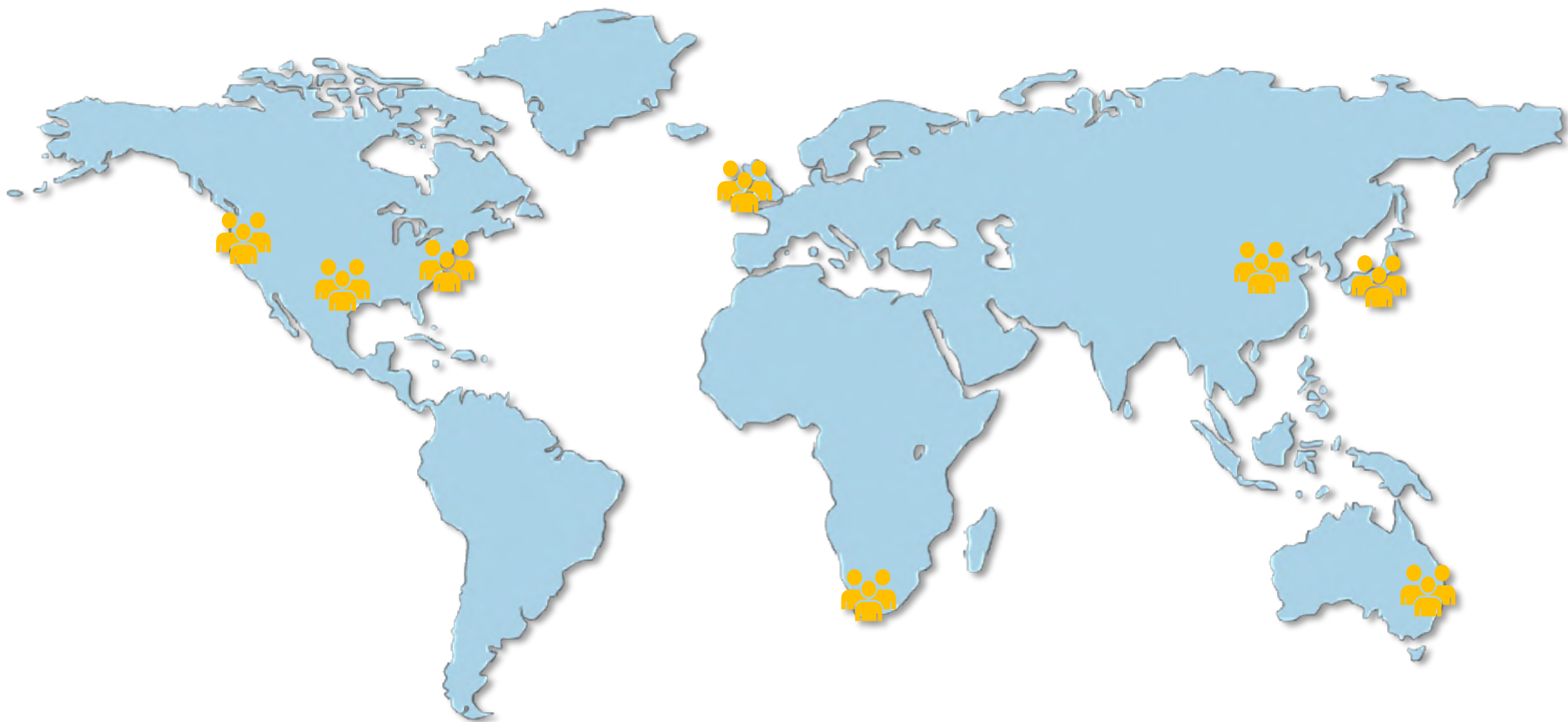


# 云时代，客户需要什么样的客户支持？

- 技术支持
- 客户服务
- 企业级支持
- 自助服务
  - 云服务健康状况面板、Trusted Advisor
  - API、SDK、文档
  - 支持论坛与社区
- 生态系统内的合作伙伴

= 开放的、专业的、由客户自主选择的服务体系

# 覆盖全球全时区的专业服务



 = 支持中心

24 x 7 x 365

# 不止于“修修补补”

## □ 与技术专家并肩战斗

- 网络 | 操作系统 | 存储 | 大数据 | 数据库 | 虚拟化 | 安全 ...

## □ 云服务使用中的故障分析与问题解决

## □ 贯穿项目始终的支持

- 与您并肩AWS初体验
- 设计支持: 最佳实践, 成本优化
- 和您一起进行安全保卫战
- 协助您完成将传统架构迁移至云端
- 鼎力支持您的业务上线和重大商业活动

# 客户使用AWS支持的三个典型场景

客户的应用  
向云上迁移



安全与成本优化  
架构方面的指导



重大商业活动  
与项目的保障



# AWS支持级别及内容

基本支持      开发人员级别       商用级别       企业级别 

客户服务	✓	✓	✓	✓
支持论坛	✓	✓	✓	✓
支持文档	✓	✓	✓	✓
技术支持	-	电邮	电话/在线聊天/电邮	电话/在线聊天/电邮/TAM
响应时间	-	<12 小时	<1 小时	<15 分钟
架构指导	-	构建基块	使用案例指导	应用程序架构
Trusted Advisor	-	-	✓	✓
基础设施事件管理	-	-	按需订购	✓
技术客户经理	-	-	-	✓

# 在您需要的时间与地点

- 贯穿项目生命周期
- 基础设施事件管理 (IEM)
- 现场支援、资源调用
- Trusted Advisor



AWS技术客户经理 现场支持客户的闪购活动  
2014. 9.23 北京



# 支持团队角色及职责

- 客户服务

- 账号建立、账单查询、其它非技术类问题
- 支持所有AWS客户



- 技术支持

- 技术类问题
- 基于客户选择的分级支持

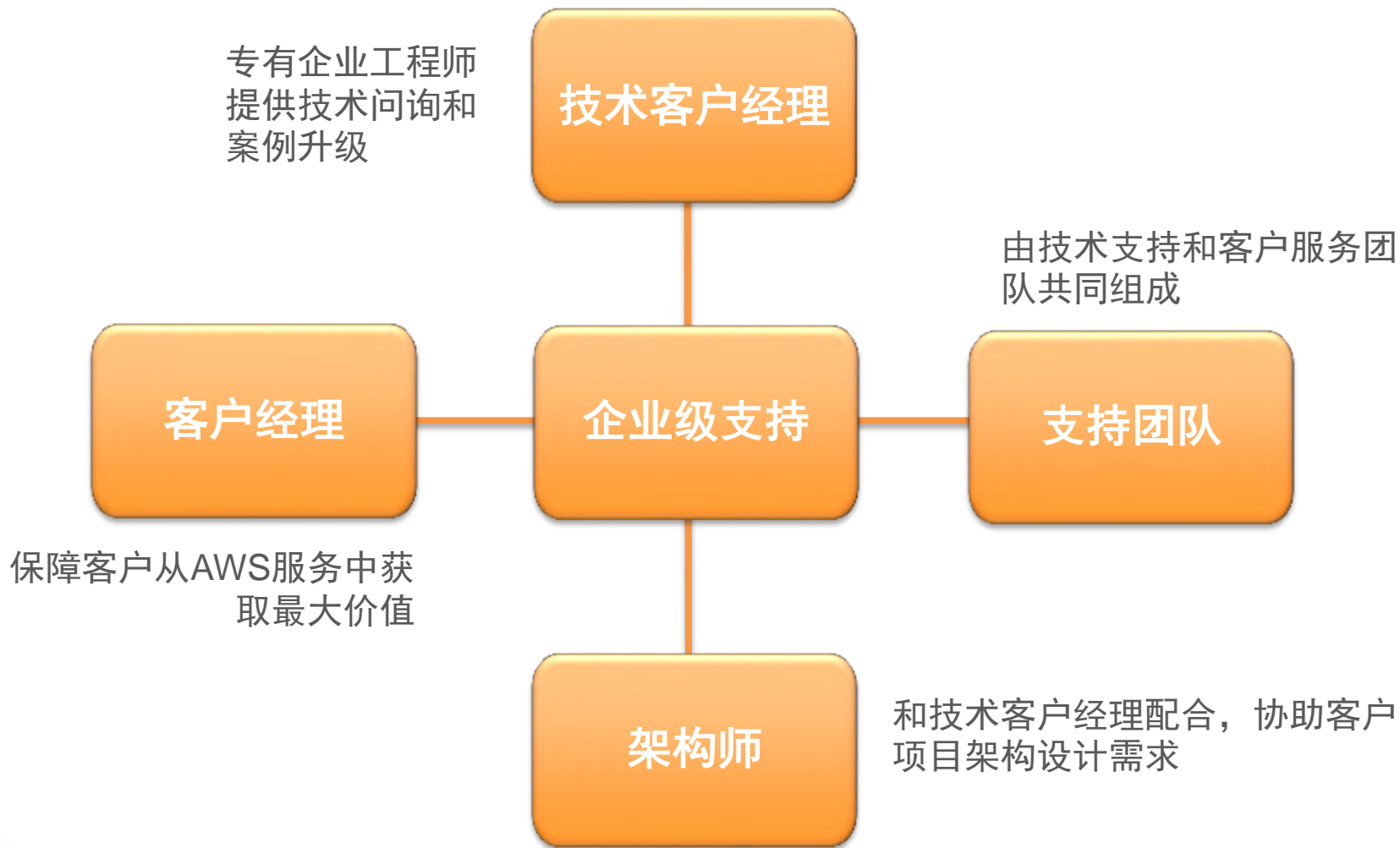


- 技术客户经理

- 企业级客户支持接口



# 企业级支持团队



# 众多的企业级支持客户

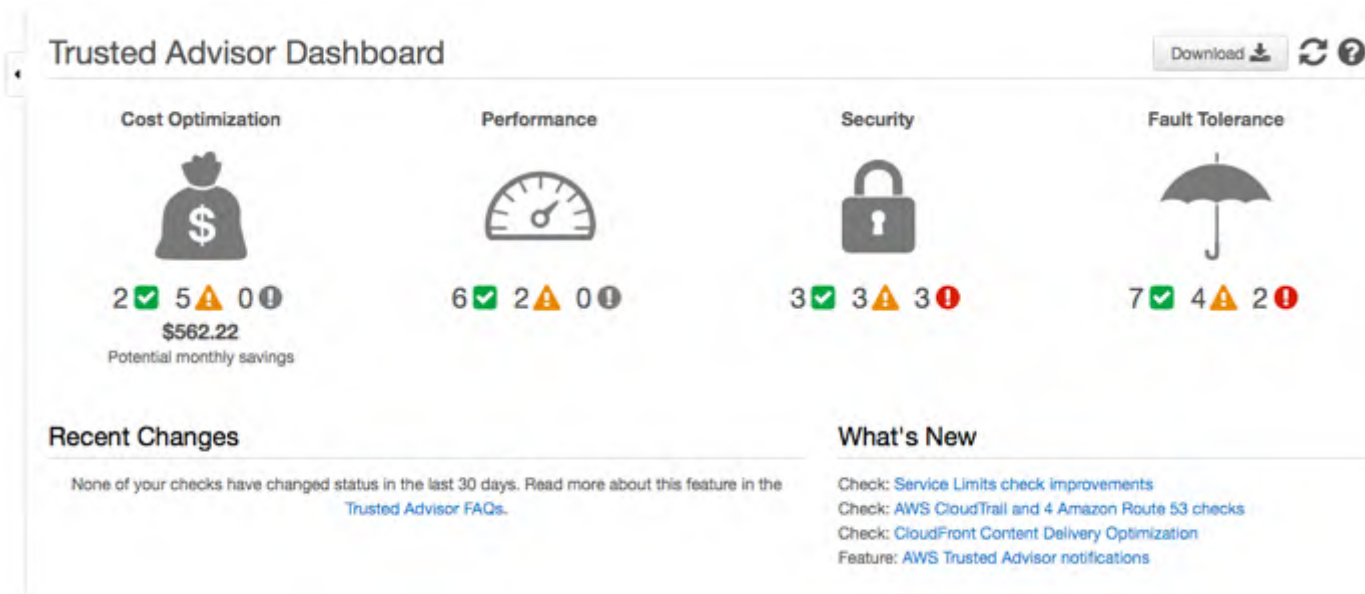


# 中国（北京）区域新品发布

**Trusted  
Advisor**

**Support  
Center  
in Console**

# 支持利器 Trusted Advisor



☐ 成本优化

☐ 安全检查

☐ 容错保障

☐ 性能调优

客户已获得：√ 超过260万条建议

√ 多达3.5亿美元的潜在成本节省

# 支持利器 Trusted Advisor

- 为什么要开发Trusted Advisor?
  - 允许在客户间分享各项服务使用的最佳实践
  - 为客户提供前瞻性的建议
  - 防患问题于未然、避免重复已知的常见误区

# 管理面板中的新支持中心

服务 ▾ 编辑 ▾

支持中心

控制面板

创建案例

案例历史记录

## 案例历史记录

Business 支持计划 [变更](#)

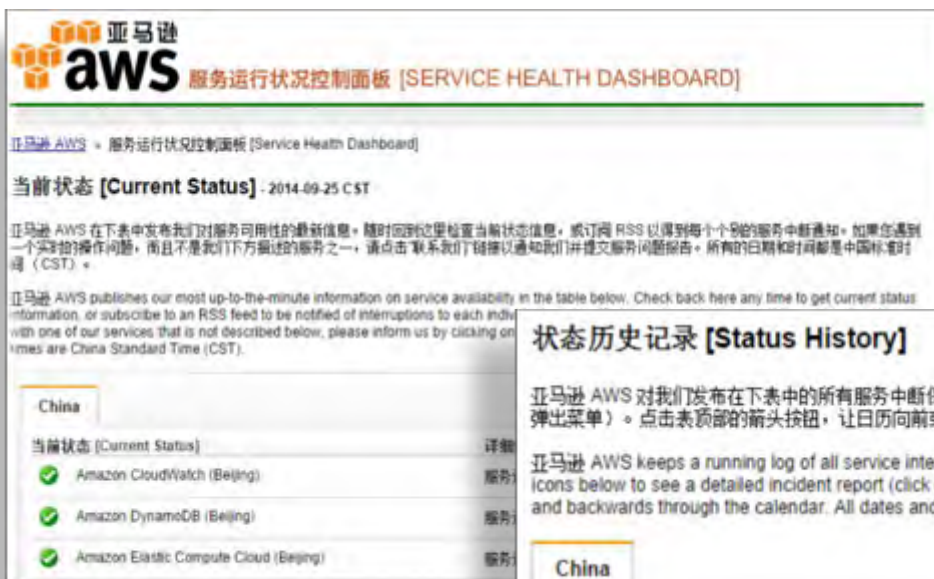
查看您的待解决和已解决案例。使用列标题进行排序。

创建案例

筛选器: [根据状态进行筛选 ▾](#) [根据严重程度进行筛选 ▾](#) [根据问题类型进行筛选 ▾](#)

已创建	主题	案例 ID	类型	严重性	状态
Dec 11, 2014 11:26 AM +0800	Call: [Testing] 请问如何预热ELB?	1034412484	技术	普通	已解决
Dec 9, 2014 02:55 PM +0800	Limit Increase: 能累积计算积分的EC2实例的启动积分	1034278544	账户	低	已解决

# 一览无余 - 健康状况面板



亚马逊 AWS 服务运行状况控制面板 [SERVICE HEALTH DASHBOARD]

亚马逊 AWS 服务运行状况控制面板 [Service Health Dashboard]

当前状态 [Current Status] - 2014-09-25 CST

亚马逊 AWS 在下方发布我们对服务可用性的最新信息。随时回到这里检查当前状态信息，或订阅 RSS 以得到每个个别的服务中断通知。如果您遇到一个未列出的操作问题，而且不是我们下方描述的服务之一，请点击“联系我们”链接以通知我们并提交服务问题报告。所有的日期和时间都是中国标准时间 (CST)。

亚马逊 AWS publishes our most up-to-the-minute information on service availability in the table below. Check back here any time to get current status information, or subscribe to an RSS feed to be notified of interruptions to each individual service. If you encounter an issue with one of our services that is not described below, please inform us by clicking on the "Contact Us" link and submitting a service issue report. All dates and times are China Standard Time (CST).

China

当前状态 [Current Status]

Amazon CloudWatch (Beijing)	服务
Amazon DynamoDB (Beijing)	服务
Amazon Elastic Compute Cloud (Beijing)	服务

## 状态历史记录 [Status History]

亚马逊 AWS 对我们发布在下表中的所有服务中断保持一个过去 35 天的运行日志。鼠标悬停在下方任何状态图标，查看详细的事件报告（单击图标保持弹出菜单）。点击表顶部的箭头按钮，让日历向前或向后移动。所有的日期和时间都是中国标准时间 (CST)。

亚马逊 AWS keeps a running log of all service interruptions that we publish in the table below for the previous 35 days. Mouse over any of the status icons below to see a detailed incident report (click on the icon to persist the popup). Click on the arrow buttons at the top of the table to move forward and backwards through the calendar. All dates and times are China Standard Time (CST).

China

	<<	09-24	09-23	09-22	09-21	09-20	09-19	09-18	>>
Amazon CloudWatch (Beijing)		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Amazon DynamoDB (Beijing)		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
EC2 (Beijing)		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
ELB (Beijing)		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
EMR (Beijing)		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	



# 客户的声音

致亚马逊AWS合作小伙伴：我们的海外商城预售系统在本次1117活动与上次相比，在性能方面有了非常明显的提升，在给广大的一加海外用户提供流畅购物体验的同时，也使我们顺利完成了业务目标。



猎豹使用了AWS提供的Enterprise Support服务，这对于猎豹更好在AWS上架构服务，以及快速解决各种突发问题提供了很好的支持。AWS专业的技术客户经理会定期专项总结猎豹使用AWS各项业务的最新情况和问题，同时也能及时解答猎豹在使用AWS服务时遇到的问题。



# 助力顾客在**中国**发展



**THANK YOU!**