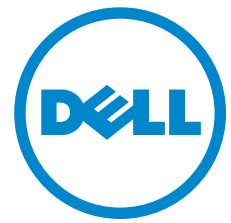


Dell Compellent Copilotサポート



高度なトレーニングを受けた
Dell Compellentの
専門スタッフによる迅速なサポートを
24時間365日体制で提供します。



お客様のデータは最も価値ある企業資産の1つであり、それゆえに企業のデータを格納しているシステムのサポートと保護は、最優先事項となっています。非常に多くのお客様から、ストレージインフラストラクチャのサポートを任せるならDell™ Compellent™であるという声をいただいています。

Dell Compellent Copilot Support™は、問題が顕在化する前に特定して解決する点で、従来のサポートよりも進化しています。Copilotサポートおよびプロサポートの両方の機能を取り入れて、プロアクティブなプロセス、専門知識およびグローバルな展開を適切に組み合わせることで、お客様に満足いただけるサービスを提供できます。

お客様のご意見は貴重であり、このサポートに対する評価が高まっているのは大変光栄なことです。事実として、Copilotサポートは最近、雑誌『Storage』によって最も優れたサポートに選ばれ、InfoProがITエンドユーザーに対して行った独自調査では、Copilotサポートが業界で最も高い評価を獲得しています。

問題が顕在化する前に特定して解決

Dell Copilotサポートのエンジニアは、ストレージに関する豊富な知識と業界トップクラスのサポートツールを活用し、お客様の所在地や問い合わせの時間、内容を問わず、優れたテクニカルサポートを迅速に提供します。Dell独自の統合PhoneHomeテクノロジーによってお客様のStorage Center™ SANをプロアクティブに監視して、イベント発生時にはお客様とCopilotサポートチームにリアルタイムで通知します。Copilotサポートは、この高度なツールを使用してデータを確認および収集することで、システムに関する推奨事項を提示したり、問題を未然に解決して発生を防止したりできます。

Copilotサポートのチームが、最先端のエキスパートセンターから作業にあたります。カスタムサポートへの問い合わせには、高度なトレーニングを受けた専属のストレージエキスパートが24時間365日体制で対応します。担当チームは高い専門性を備えており、サポート事例の90パーセントは、問い合わせの第1窓口の段階で解決されています。

データセンター環境全体に対して包括的なサポートを提供

Dell Copilotサポートチームは、あらゆる問題に主体的かつ責任を持って取り組み、スピーディーで効率的な方法によって解決に導きます。Copilotサポートは、お客様のStorage Center SANインフラストラクチャに関するサポートを一手に引き受け、Compellent製のハードウェアとソフトウェアだけではなくサードパーティパートナーの製品も含めて、速やかに対処します。Dellのグローバル規模の展開とDell・プロサポートのリソースをさらに活かして、データセンターで使用するさまざまなハードウェア製品およびソフトウェア製品に対して、シームレスなサポートとサービスを提供できるようになりました。

コールセンターによるサポート、オンサイトサポート、あるいは交換パーツの迅速な手配など、すべてCopilotサポートにお任せください。Dell Compellentの認定を受けた技術者および献身的なパートナーが世界中に戦略的に配置されているので、オンサイトサポートおよび交換パーツの発送にも素早く対応できます。Copilotサポートが提供する充実したポートフォリオから、お客様のニーズに最適なオプションをお選びいただけます。

テクニカルサポートで最高の価値を実現

Copilotサポートは、Dell Compellentの専門知識を最もコスト効率の良い方法でお客様に提供します。お客様は、自社のデータを常に監視下に置いて、可用性を確保できます。実際、Copilotサポートチームは日によって、お客様から受ける電話の2倍もの数の電話をお客様にかけることがあります。また、各問い合わせには、熟練したサポートエンジニア1名が一貫して対応します。

Dell Compellentでは、永続的なソフトウェアライセンスにより最新のリリース、アップデート、およびパッチを自動的に配信するので、付加的な価値を実現しています。加えて、Fluid Dataストレージは特定のハードウェアモデルあるいはプラットフォームに縛られていないので、すべてのソフトウェアライセンスは、アップグレードに際してシリーズに関わらずコントロール間で移管できます。

特長	Dell Compellent Copilotサポート	
サポートオプション	24時間365日対応の優先サポート	24時間365日対応の翌営業日サポート
コールセンターによるサポート	24時間365日対応のサポートセンター	24時間365日対応のサポートセンター
オンサイトの対応	優先(4時間、8時間、または24時間以内)	翌営業日対応
パーツの発送	優先(4時間、8時間、または24時間以内)	翌営業日対応
ソフトウェアリリース	永続的なソフトウェアライセンス	永続的なソフトウェアライセンス
PhoneHomeテクノロジー	24時間365日の監視および応答	24時間365日の監視および応答
インシデントへの課金	0ドル	0ドル



www.dell.co.jp/compellentでデータ管理に変革を

●製品の購入には当社の販売条件が適用されます。●本カタログに使用されている製品写真は、出荷時のものと一部異なる場合があります。●構成や仕様により、提供に制限がある場合があります。詳細は弊社営業にお問い合わせください。●システム構成により、提供に制限がある場合もございます。●Compellent、DELLロゴは、米国Dell Inc.の商標または登録商標です。●その他の社名及び製品名は各社の商標または登録商標です。●製品の実際の色は、印刷の関係で異なる場合があります。●本カタログに記載されている仕様は2011年6月22日現在のものであり、予告なく変更する場合があります。最新の仕様については、弊社営業またはホームページにてご確認ください。

デル株式会社 〒212-8589 川崎市幸区堀川町580番地ソリッドスクエア東館20F Tel.044-542-4047 www.dell.com/jp

2GBCompellent Copilot サポート0102 1.0 2011.06 OA