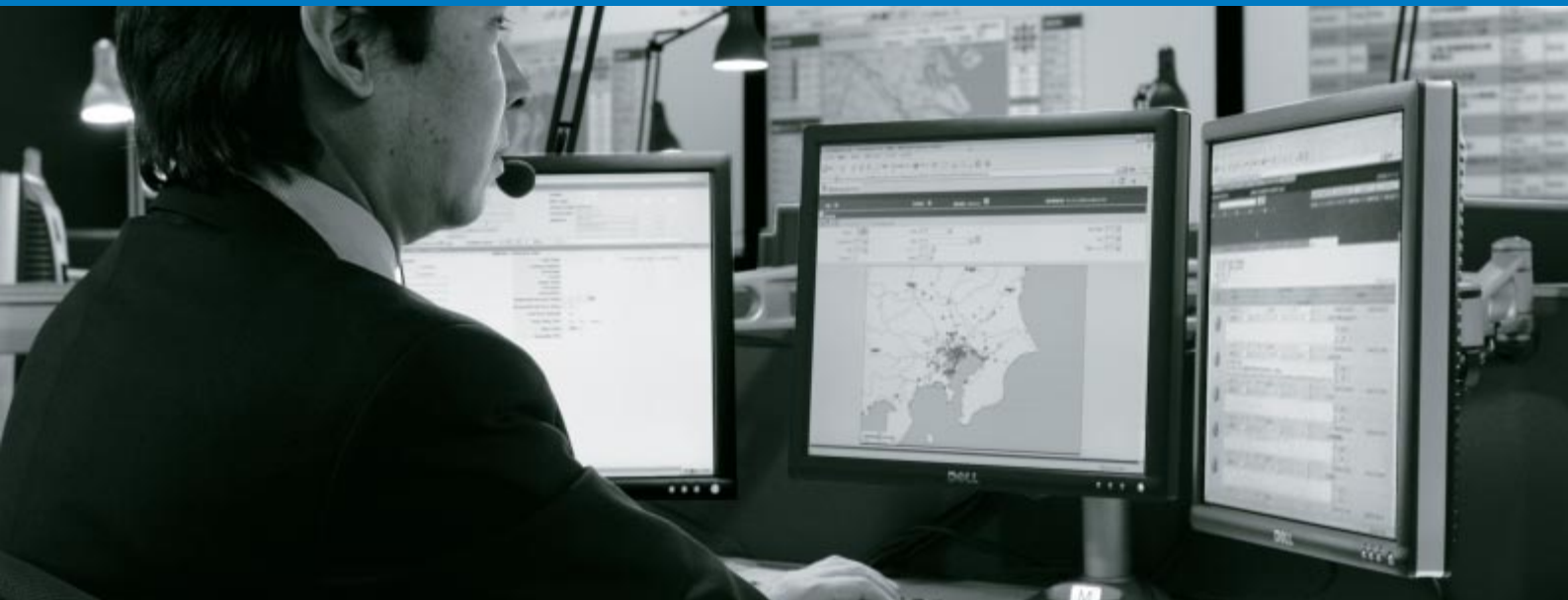


ECC Enterprise Command Center エンタープライズ コマンド センター

February / 2005



オンサイトでの保守状況を24時間365日※監視。障害発生から修理完了まで一貫した体制で対応し、ミッションクリティカルなシステムのダウンタイムを短縮します。

サービス対象製品

PowerEdge™サーバ

PowerVault™ストレージ

Dell|EMC²ストレージ

保守状況のリアルタイムな監視と迅速なアクションにより、お客様のシステムに発生した障害を短時間で解決。

ECCは、障害発生から修理完了までのオンサイト保守サービスの実施状況を24時間365日*監視する、一元化された管制センターです。デルのサーバ、ストレージをインフラとするエンタープライズ・システムに万一障害が発生した際、お客様の情報システム部門や保守を担当するパートナー企業と迅速に連携、問題を短時間で解決します。

*24時間365日体制は2005年5月からとなります。



▲ECC内に設置されているミーティングルーム

エンタープライズ・システムを守るECCの体制&サービス内容

デルは、アメリカに始まり、ヨーロッパ(アイルランド)、中国と順次ECCを開設。日本のECCもこのグローバルな取り組みの一環をなすもので、2005年2月に本格的な稼働を開始しました。

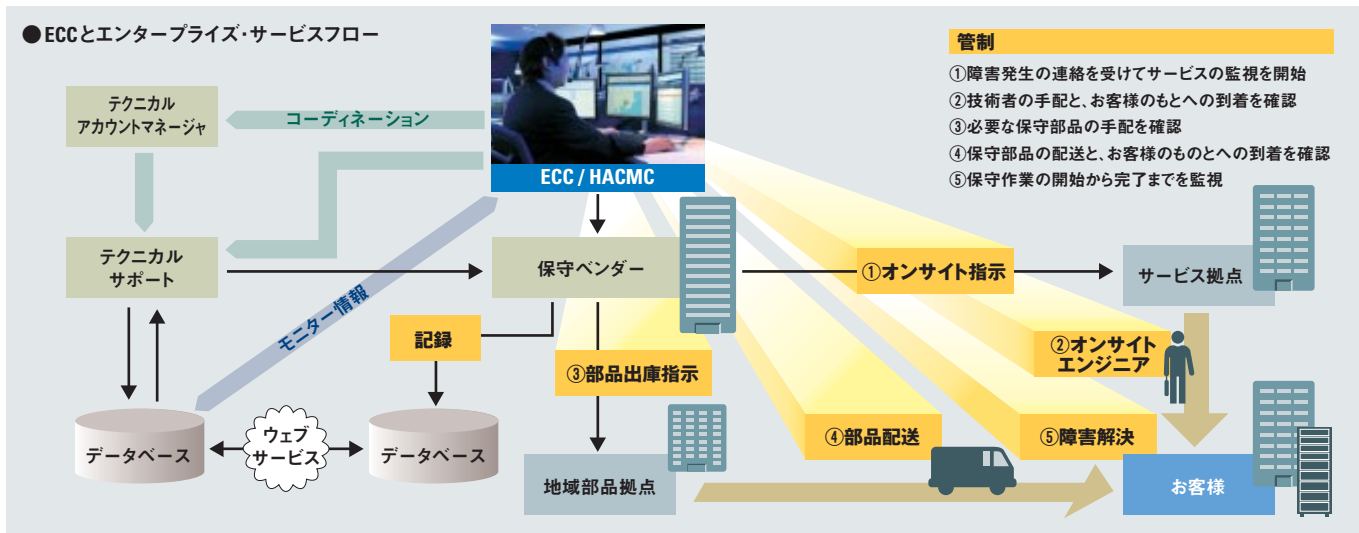
●エンタープライズ・サービスの一元化された管制センター

ECCには、HACMC (High Availability Call Management Center) と呼ばれる専任のサポート・エンジニアが常駐。テクニカルサポート、保守部品の手配、オンサイト保守サービスなど、デルが提供するエンタープライズ・サービスの実施状況を一元的に監視するシステムのほかミーティングルームも備え、充実したサポート体制を整えています。

●当日/当日4時間オンサイト保守サービスの監視&問題解決のコーディネーション

お客様のシステムにおける障害発生をテクニカルサポートがお受けして以降、保守作業が完了するまで、オンサイト保守サービスの進捗をHACMCがリアルタイムで監視・追跡します。これにより、技術者の迅速な派遣、保守部品の適切な手配ならびに配送、お客様のもとでの問題解決を、より確実に実施・提供することが可能となります。

24時間365日の連続稼働を義務付けられたシステムの要求に応えるため、デルはサーバ・ストレージ製品のサービス品質を向上させ、お客様の満足度を高めます。



あらゆるビジネスの原点「デル・モデル」

「デル・ダイレクト・モデル(デル・モデル)」は、デルが顧客志向の企業理念に基づいて開発した独自のビジネスモデルです。その基本思想は、メーカーのデルがお客様とのダイレクトな関係を築くことにより、製品の品質・性能・価格・納期・サービスなどすべての面において、常にバリューをお客様に提供することです。それは、1984年のデルの創業以来、エンタープライズ事業を含むデルのあらゆる事業活動の根幹であり、今日のデルの原動力となるものです。近年は、インターネットの高度な活用によってデル・モデルの効率性がさらに加速。サービス提供のスピード、より高度なカスタマイズへの対応など、あらゆる側面でお客様にとってのバリューを高めています。デルは、ハードウェア製品のみならず、ソリューションの提案および開発からアフターサポートサービスまでこのモデルを進化、活用させることによってエンタープライズ事業を推進していきます。



▲ECC管制センター全景

●深刻度の高い障害への迅速なアクション

お客様のシステムに重大な問題が発生した場合、HACMCは、テクニカルサポート、保守部品を手配するチーム、TAM (Technical Account Manager) と呼ばれる上級のエンジニアを介した製品開発チーム、ソフトウェアを提供するパートナーなどの各チームと連携。より迅速かつ的確なサポートを提供し、問題の早期解決を図ります。

●エンタープライズ・サービスの状況をビジュアルに監視

ECCでは、ディスパッチ・モニタリング・ツールならびにディスパッチ・マッピング・ツールという2種類のツールを利用します。これらのツールにより、サービス提供全体の流れを一元的に把握し、個別のお客様へのサービスの実施状況を確認します。

●自然災害や気象状況も監視




ECCでは台風や地震などの自然災害や事故についてもモニタリングしています。被災地に向けて先手を打ってサポート人員の手配、保守部品の調整などを行い、お客様のビジネスへの影響を最小限に抑えます。

既存のサポートメニューと一体化してサービス品質をさらに向上

デルは、サーバ・ストレージ製品の導入をいただいたお客様に向けて、Bronze (ブロンズ)、Silver (シルバー)、Gold (ゴールド) の3種類のサポートメニューを提供しています。ECCは、これらのサービス品質をさらに向上させます。

特にGold (ゴールド) においては、お客様担当のTAM (Technical Account Manager) が、複雑なサーバ・ストレージ障害の問題解決までのプロセスを管理します。業務に影響を及ぼす恐れのある重大な障害が発生した場合、TAMは、より専門的なスキルを持つエンジニアの派遣や、デル以外のハードウェア/ソフトウェアベンダーへのエスカレーションなどを実施。特別なサポート体制で問題解決にあたります。従来で提供してきたサービスは、ECCによって支援・補完されることにより、さらにお客様満足度の高いサービス品質となります。

●ECCサポートが提供されるサービスと製品

サービス	製品
エンタープライズ サポートパッケージ	
GOLD (ゴールド)	PowerEdge
SILVER (シルバー)	
	PowerVault
	
	Dell EMC

ECCは、サービスにおける「デル・モデル」の進化形

ECCは、お客様へのサービス提供の過程における問題点などをダイレクトにとらえます。リアルタイムで問題点を監視し、サポートチーム内のエンジニアのリソースを最適に配置し、迅速に実行に移すことで、重大な障害の早期解決に大きく貢献します。これはサポートサービスの側面からみた「デル・モデル」の進化です。ECCをフルに駆使することにより、極めて高度な信頼性を必要とする企業のお客様に対して、万全なサービス体制を整え、さらなるサービス品質の向上をお約束します。

さらに発展するサービス体系

デルは、デル・プロフェッショナル・サービスによる技術コンサルティングから始まり、システム稼働後はECCによる高度な障害解決まで、トータルでエンタープライズレベルのサポートを提供していきます。今後においても、障害を未然に発見し防止するサービスとして定期メンテナンスや定期レポート、カスタマイズされた要望に応じるアカウント・サポートなどを提供し、さらに充実したサービス体系を確立していく計画です。

Dell | Services

PowerEdge™
PowerVault™
Dell|EMC²

●上記仕様は2005年2月8日現在のものであり、予告なく変更する場合があります。最新の仕様および価格については、弊社営業またはホームページにてご確認下さい。●山間部、離島など地域によっては、サービスに制限がある場合があります。●PowerEdge、PowerVault、DELLロゴは、米国Dell Inc.の商標または登録商標です。●Microsoft、Windowsは、米国Microsoft Corporationの米国及びその他の国における登録商標または商標です。●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。

シンプルをあなたに 

 R100

古紙配合率100%再生紙を使用しています。

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/

2LAECC0201 1.0 2005.02.0A