

ソリューションの概要

カーバチュアは、データセンター内のサーバーの独立したサポートで世界一の実績を誇ります。私たちはお客様の常に変化するニーズに対応する俊敏性を保ちながら、一貫した結果を維持します。

カーバチュアのサーバー保守ソリューションは、複雑なレガシーサーバーから、コールホーム監視やソフトウェアサポートなどのオプションを含む産業用サーバー (x86) まで、広範囲に及んでいます。カーバチュアは世界中の95%以上で独自で保守を提供しており、パートナーの支援を必要とする割合は5%未満です。

カーバチュアの使命は、ペインポイント (悩みの種) を解消し、パートナーシップ全体を通して品質と効率を高められる領域を識別することによって、お客様に「IT Freedom」すなわちITの自由をご提供することです。

お客様の課題

お客様の役割が調達であるか、技術的なものであるかを問わず、カーバチュアは以下のような共通のペインポイントを解決します。

お客様のニーズ ペインポイント	調達	技術的
ベンダーの統合 一つの電話番号	✓	✓
保証期間後のサポートコストの増加	✓	
メーカーによるサポート期間終了 (EoSL)	✓	✓
緩慢なマニュアル通りの応答		✓
現地でのスペア部品の不足		✓
技能の損失 (退職)		✓
ベンダー非依存のプロバイダー		✓

ビジネスにとっての利点

- 機器の寿命を延ばす | テクノロジーの更新を延期する | 設備投資 (CapEx) への投資を実現する
- 契約およびベンダーを統合する | 契約条件の柔軟性を保つ | 単一のロケーションでサービスレベルをさまざまに組み合わせる
- 部品が入手可能な限り、製品のサポートを維持する
- 呼び出しから派遣までの時間を短縮する
- ハードウェアのコストを 50% 以上削減する (運用コスト (OpEx) を減らす)

主な特長

応答: 4時間以内 | 翌営業日対応 (NBD)

含まれるサービス: 不良部品交換 (PSU、HDD、RAM、HBA/NIC、CPU、M/B) | リモートテクニカルサポート

オプション: オンサイトサービス | コールホーム監視

カーバチュアを選ぶ理由

人材、部品、プロセス:

- 契約しているお客様の95%以上に、スタッフの技術者が直接サービスをお届けしています。
- 世界各国のお客様のサービスロケーションのニーズに最適な形で応じられる場所に、スペアを配置しています。スマート スペアリング アルゴリズムに従って在庫を管理し、最も要求の多いデバイスを地域ハブに保管して迅速な補充に対応しています。
- カーバチュアのsinglePoint™ポータルは、すべての契約およびサービスデータをカスタマイズ可能な画面で表示できるようにして、透明性を保っています。
- カーバチュアは、100を超えるサービスセンターからITサービスを提供することのできる、800名以上の訓練を受けた認定フィールドサポートエンジニアによって、お客様の技術チームを拡張します。

サポート対象プラットフォーム

メーカー	ファミリー	プラットフォーム
Cisco	UCS	ユニファイド コンピューティング システム – ブレードおよびラックマウントサーバー
Dell EMC	PowerEdge	第14世代までのすべてのサーバー (R740、R940)
Fujitsu	PRIMEPOWER	すべて
HPE	ProLiant	G10までのすべてのサーバー
HPE	HP-UX	HP 9000およびrp – シリーズ、Superdomeまで
HPE	HP3000	HP 3000 Mpixベース サーバー
HPE	Integrity	Superdome 2までのItaniumベースサーバー
HPE	DEC	Alpha、VAX、およびMicroVAXサーバー
IBM	zSeries	メインフレームサーバーZ13以下
IBM	pSeries	POWER8 E880以下
IBM	iSeries	POWER8 E880以下
IBM	xSeries	すべて
Lenovo	xServer	3250から3950 X6まで
Oracle	SPARC	SPARC 1からT5-2、M-Series
Oracle	Sun Fire	280Rから25K、すべてのV-Series
Oracle	Sun Fire x	ほとんどの x Seriesサーバー (AMDベース)
Oracle	Netra	ほとんどのサーバー
Quanta	Rack Servers	マルチノードを含むすべてのラックマウントサーバー
Supermicro	Rack Servers	マルチノードを含む一部のラックマウントサーバー



FAQ

質問	回答
カーバチュアは認定されたサポート プロバイダーですか？	はい。 一定のメーカーで認定されています。カーバチュアのエンジニアチームは、メーカー勤務経験を持ち、カーバチュアを転職先として選んだエンジニアによって構成されています。
カーバチュアはファームウェアのアップデートを行えますか？	いいえ。 ファームウェアはメーカーの知的財産です。カーバチュアでは資産の ClearView™分析を実行してリスクを識別し、ファームウェアのアップデートが必要かどうかをお客様が判断できるようにしています。
カーバチュアの部品はメーカー認定部品ですか？	はい。 カーバチュアはメーカーモデルおよびファームウェアのオリジナル部品を利用します。オリジナルでない構成材によって部品を変更または交換することはありません。
カーバチュアは現地で部品を在庫していますか？	はい。 カーバチュアのサービスセンターは、故障の多い部品を現地で在庫保管拠点としています。
カーバチュアの4時間以内のオンサイト対応には何が含まれますか？	カーバチュアのオンサイト対応サービスレベルには、資格と適切なツールをもったフィールドエンジニアによる復旧の開始が含まれます。
カーバチュアは保証期間中のサーバーをサポートしますか？ 料金の値引きはありますか？	はい。 カーバチュアのサポート対象製品であれば、保証期間の有無は関係ありません。カーバチュアでは、50%の価格低減という大胆な価格設定を実現しています。

ケーススタディ

Fortune 500企業であるグローバルな保険会社が、一貫性と信頼性のあるデータセンター サポートを必要としています。

ビジネスの環境

- Fortune 500企業として、1000億ドルを超える売上高をもつ大規模な健康保険会社
- 3つのグローバルなデータセンターと、数千の小規模サイト
- いくつかのプラットフォームをメーカーと他のサポートベンダー数社がサポート
- IBM、HP、Cisco、Oracle

1

課題

- 一貫性のあるグローバルサポートを維持する必要
- 複数のメーカーとベンダーによるサポート
- コスト削減だけではなく質の高いサービスが重要

2

ソリューション

- カーバチュアのsinglePoint™ツールを中心に構築された一貫性のあるサポートモデル
- 中央集中型の資産およびサービス管理
- 保証期間内と保証期間後の資産すべてに一貫性のあるサポートを提供

3

結果

- 社内の人材は、インシデントを追う以外の活動に集中
- 年間180万ドルを超えるコスト削減を実現
- お客様の満足により、カーバチュアは引き続き新たな事業部門の新規プロジェクトでパートナーを継続

