

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ストレージの独立したサポートで世界一の実績を誇ります。カーバチュアのストレージメンテナンスでは、主要メーカーのハードウェアプラットフォームを対象に、総合的な故障／修理サポートを提供しています。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。

カーバチュアのストレージメンテナンスソリューションは、Dell EMC、NetApp、Hitachi、IBM、HPEなどの主要ブランドを対象としており、コールホーム監視およびオプションのソフトウェアサポートを含みます。

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
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

応答時間 – カーバチュアは初回呼び出しに対し、インシデント開始から30分以内に応答します。

迅速なルーティング – カーバチュアは迅速に対応し、インシデントを解決するための適切なサポートチームを手配します。マニュアル通りの応答がいつまでも続いて停止期間が長引くようなことはありません。

オンサイトデリバリー – フィールドエンジニアが通常は初回呼び出しの2時間以内にオンサイトに到着し、カーバチュアの解決までの平均時間は4時間未満です。

プロプライエタリ コールホームツール – このツールは、プロアクティブなアラートとエラー分析のために用意されています。

品質基準 – 現在契約中のすべての資産の95%を、ミッションクリティカルなデータセンター環境で経験を積んだフィールドエンジニアが直接サポートしています。

緊急事態のインシデント管理 – 一部のメーカーでは、緊急事態に対応するのはフィールドエンジニアとサポートエンジニアのみです。カーバチュアのプロセスでは、適切な問題解決のためにサービスデリバリマネージャーおよびエグゼクティブマネジメントが加わります。カーバチュアのチームは、問題が担当の範囲を超えていても、インシデントの解決に積極的に関わっていきます。

柔軟性に富んだサポートモデル – クライアントの環境はそれぞれに異なっています。そこでカーバチュアは、お客様の要件に応じてカスタマイズされたサービスレベルによって、柔軟な対応を実現しています。



標準機能

- オンサイトの作業人員
- オンサイトの部品交換
- リモート／オンサイトトラブルシューティング
- コールホーム監視

オプション機能

- オンサイトの専用スペア
- オンサイトの専用作業人員
- 欠陥のあるメディアの保持
- ソフトウェアのサポート
- インストールサービスを伴うハードウェアのアップグレード
- 資産の処分

サポート対象ストレージプラットフォーム

Dell EMC: VMAX, DMX, VNX, CLARiiON, Celerra, Data Domain, Isilon, PowerVault MD, PowerVault TL, EqualLogic

NetApp: FAS Filers, V-Series Filers

Hitachi: VSP, USP-VM, USP-V, HUS-VM, HUS-110, HUS-130, HUS-150, AMS

IBM: DS8xxx, XIV, Storwize (V7000, V5000, V3700), DS6xxx, DS5xxx, DS4xxx, DS3xxx, Shark, TS3500, TS3400, TS3310, TS3200, TS3100, 3494 Library, LTO Drives, 3592 Drives, 3590 Drives, 3588 Drives

HPE: 3PAR、EVAアレイ、MSLライブラリ、LeftHand、MSAアレイ、MDSアレイ

Oracle/SUN/STK: StorEdge, STK 9310/9311/9330, SL500E, L700E, SL8500, 4480s, 9490s

Brocade スイッチ: IBM、EMC、HPリブランドバージョンを含む