

世界シェアNo.1サーバー<sup>1</sup>はここに違いがあります。 **Did You Know?**

# 第14世代Dell EMC PowerEdge サーバー

「安心のサポート&サービス」

※1 出典: IDC WW Quarterly Server Tracker 2018 Q2 - Unit and Revenue, product category: x86

「すべてのコール」が国内対応、対応エンジニアは100%正社員のカスタマーセンター



Dell EMC 本元 愛美  
PowerEdge DTK アンバサダー

- 2005年以降、すべてのコールを国内対応（契約サポートレベルにかかわらず）
- 対応エンジニアは**100%正社員**
- 約**80%**を初回コールで解決
- 自社センターで**24時間365日サポート**<sup>2</sup>
- サポートコールお客様満足度 **91.1%**<sup>3</sup>
- みやざきコールセンターコンテスト2017 **ベストカンパニーアワード受賞** (全10社中)

※2 対応時間はサポート契約内容により異なります。  
※3 Dell EMC 自社調べ 弊社実施サービスに基づく(2018年8-10月期実績)



宮崎カスタマーセンター



川崎カスタマーセンター

## 全社を挙げたサポート・サービス品質のあくなき追及

### 万全の保守パーツ配備体制

- 国内の保守パーツ中央拠点は都内**1,700坪**の倉庫
- **全国18か所**のパーツ配送拠点
- グローバルベンダーならではの**パーツ製造量**

### 充実のオンサイト保守サポートエンジニア派遣体制

- 保守エンジニアは全国**1,000名以上**<sup>4</sup>
- 保守サービス拠点は**全国180か所**
- 全国**95%**の地域で**4時間以内**の**オンサイト対応**を実現
- エンタープライズ機器に特化したプロフェッショナル



### 対応の進捗を監視する専門組織

「Dell EMC グローバルコマンドセンター」神奈川県川崎市

24時間  
リアルタイムの  
進捗監視



- 保守パーツの**配送状況**の監視
- オンサイト保守エンジニア派遣**捗状況**の監視
- 自然災害や停電など**緊急時の即応**
- 保守対応に影響を及ぼしかねない事案の**事前把握と回避**

## サーバー選定時にご留意ください、サポートに関する違い。

### 初動のスピードが違います ~サービスTAGの秘密~



PowerEdge サーバーが1台1台持つ、「サービスTAG」。これはサービス専用のシリアル番号「TAG番号」を提供しています。サービスタグは、システム管理コンソールからはもちろん、実機でも簡単に確認できます。これはがあれば、以下を含む「すべて」が即座にわかります。

- サーバーの物理構成 (システム仕様)
- 生産日・出荷日
- 障害情報
- ファームウェア / BIOS のバージョン
- お問い合わせの対応履歴
- 修正ドライバ、ソフトウェア情報更新

この情報はお客様自身がWebで常時アクセス可能ですし、何より、弊社カスタマーセンターへご入電時に、ガイダンスに沿って電話口でご入力いただけます。これにより弊社エンジニアは、**お客様のコールをお受けする時点ですでに上記の基礎情報が見られる状態**となっています。

世間では、コール受電後まずサーバーの構成を把握するための質問・お願い等をお客様へ行うメーカーもあるようです。**初動スピードの違いをご想像ください。**

### 参照できる障害事例・解決事例はグローバルベース

Dell EMCは**全世界167か国**で同じサーバー製品・同じサービスを提供しており、**全世界49か所**のテクニカルサポートセンターと**全世界24,000人**のエンジニアが日々、PowerEdge サーバーの保守サポートを行っています。

これは例えば、社内的に**参照できる障害の症例数と解決事例の数**が、**圧倒的に多い**ことを意味します。

PowerEdge did you

検索

製品特長を1分半でビデオ解説:  
PowerEdge「Did You Know?」動画シリーズ

お得なキャンペーンと製品ラインアップはこちらから  
[https://JapanCatalog.Dell.com/c/PowerEdge\\_Camp](https://JapanCatalog.Dell.com/c/PowerEdge_Camp)

お見積りのご依頼や購入のご相談は  
弊社担当営業、正規代理店、またはこちらへ

電話番号 **0120-912-610** 営業時間: 平日 9:00~20:00 (土日・祝休み)



●製品の購入には当社の販売条件 (http://www.dell.jp/policy) が適用されます。●PowerEdge、PowerVault、DELL EMC ロゴは、米国Dell Inc. の商標または登録商標です。●Intel、インテル、Intel Inside、Intel Inside ロゴ、Xeon、Xeon Phi、Xeon Inside は、アメリカ合衆国および/またはその他の国における Intel Corporation の商標です。●VMware、vCenter、VMware Virtual SANは米国VMware, Inc.の米国及びその他の国における登録商標です。●その他の社名および製品名は各社の商標または登録商標です。●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。●本書の記載は2018年11月1日現在のものです。記載されている仕様・価格・内容は予告なく変更される場合があります。●構成や仕様により、提供に制限がある場合があります。●情報の正確さには万全を期しておりますが、誤記載および本資料の使用、または使用できないことから生じる直接損害、間接損害、特別損害、偶発損害、または派生的損害に対する責任を負いかねます。