

テクニカルアドバイザー

Infinidat InfiniBox®をご購入いただくと、必ずお客様専任のInfinidatテクニカルアドバイザー(TA)が割り当てられます。

追加料金はかかりません。Infinidatソリューションを導入して成功を手に入れる最善の方法は、システムの設置から廃止に至るまで、ライフサイクル全体を通じて最高のサポートとサービスを活用することです。これにはアップデートやアップグレードの監視も含まれます。

TAの役割は、お客様があらゆる段階でInfinidatのシステムを有効に活用できるようにすることです。

Infinidatテクニカルアドバイザー(TA)

Infinidat TAは、経験豊富なストレージシステムエンジニアです。お客様を担当するエンジニアとして、システムのライフサイクル全体を通してあらゆるサービスを提供し、信頼できるアドバイザーの役割を果たします。担当が決まると、TAはまずお客様のIT運用について詳細を把握します。これは、IT運用がInfinidatストレージシステムの継続的な管理に関連するためです。

担当TAの責任

- ▶ 販売後のすべてのサポートを手配する単一の技術的な窓口
- ▶ Infinidatシステムに統合されたお客様の環境(アプリケーション、サーバ、ネットワーク、仮想化など)を包括的に把握
- ▶ 障害発生時にもシステムが完全に稼働するよう、すべての主要なハードウェアコンポーネントを3重に冗長化

シンプルさ

- ▶ 安全なリモートサポートにより、世界中どこにいても迅速かつ容易に問題の解決が可能
- ▶ ハートビートモニタリングと予防的なコールホーム診断によってあらゆる問題に対処
- ▶ お客様に代わって、具体的なすべてのニーズや懸念事項をInfinidatに適切に伝達
- ▶ 優先度の高いタイプAまたはタイプBのインシデントに対応する24時間体制の緊急対応窓口
- ▶ お客様の未解決の問題や要望をすべてフォローアップ
- ▶ 定期的にシステムの健全性チェックを実施し、その結果をお客様やアカウントチームと確認
- ▶ 重要なアップデート(コードのアップデートやアップグレードなど)、ベストプラクティスの更新、関連する新しいホワイトペーパーについて通知

Infinidat TAのコミュニティ

Infinidat TAはすべて、Infinidatの正規社員であり、Infinidatのサポートチームから直接トレーニングと継続的な認定を受けています。それぞれが、ストレージ管理、システム管理、ネットワーク管理、データ保護、サイバーレジリエンス、仮想化などの分野ですばらしい経験を持っており、業界経験は全員合わせて200年を超えます。このコミュニティは、お客様のためにTA同士が専門知識を共有し、相互にサポートし合う場となっています。

