

MyService360™

パーソナライズされたデータ。
実用的なインサイト。

要点

- パーソナライズされた実用的なインサイトを提供する、ほぼリアルタイムの「ヘッズ アップ ディスプレイ」。
- 環境の潜在的なリスクを特定して防止措置を講じるのに役立つ、サービス イベントのプロアクティブなトレンド評価と分析。
- サイトレベルやシステム レベルにもドリル ダウン可能な、グローバルなインストール ベース全体にわたるコード レベルの分析と接続ステータスやパーツ交換のトラッキング。

ビジネスの課題

モダン データセンターにはカスタマー サービスに最新のエクスペリエンスが必要であることを、Dell EMCは認識しています。MyService360™は、サービス中心でクラウド ベースの新しいダッシュボードです。パーソナライズされた全方位のビジュアル化により、Dell EMC環境全体の稼働状態と正常性を詳細に把握できます*。オンライン サポートのこの新しい機能により、セキュアなDell EMCデータレイクを利用し、IT環境を監視して当て推量を排し、サービス エクスペリエンスを自分でコントロールできるようになります。

サービス内容

すべてのDell EMCのお客様、特に大規模なインストール ベースをお持ちのお客様には、MyService360により、カスタマー サービス エクスペリエンスがモダナイズされ、シンプルになります。高度なビジュアル化で次のようなことが実現します。

- プロアクティブな分析によるITの正常性管理とリスク管理の強化
- グローバルなインストール ベース全体にわたる、透明性の高い実用的なインテリジェンスの提供
- シンプルで総合的なサービス エクスペリエンスによる効率の向上

MyService360は、従来のEMCシステムの保証期間内または保守サービス契約中のすべてのお客様に追加料金なしでご利用いただけます。登録ユーザー向けのオンライン サポートからご利用ください。



*MyService360 は、従来の EMC (現在は Dell EMC) 製品に対応しています。

ビジネス ニーズを満たすためのサポート

サービス情報をワン ストップ方式で提供

ITプロフェッショナルは従来、サービス情報とサポート情報を別々の場所から入手する必要がありました。そのため、たとえばコード レベル ステータスとパーツ交換データの入手場所は異なっていました。MyService360は、この時間のかかる問題を解消し、ビジネスにとって重要な問題にお客様が集中できるようにします。主なメリットは次のとおりです。

- **コード レベル分析と接続ステータス:** グローバルなインストール ベースがどの程度コードに依存しているか(接続率)を分析できます。システム レベルでドリル ダウンすることも可能です。
- **稼働状態とリスクのスコアリング:** 重大度の高いサービス リクエストやアクティブなエスカレーションなどの重要なデータに基づくサービス リスク スコアにより、環境の稼働状態を迅速に評価できます。
- **ヘッズ アップ ディスプレイ:** ほぼリアルタイムで更新される重要なサービス アクティビティの情報を定期的に確認し、どこから対処すればよいかを判別できます。
- **インシデント管理:** サービス リクエストを管理し、プロアクティブなトレンド分析データを調査して、サービス インシデントのパターンを把握することができます。
- **オンサイト サービストラッキング:** 毎日のオンサイト メンテナンス アクティビティについて、ほぼリアルタイムで更新される最新情報を確認して、1日の計画やオンサイト サービス エンジニアとの連携を効率的に進めることができます。

今後、さらに機能が追加される予定です。Dell EMCデータ レイクがもたらす可能性については、取り組みが始まったばかりです。

より優れた「管理」方法

自在にパーソナライズできる実用的なデータを手元に用意することで、対話を促進でき、情報提供に寄与し、経営陣のデータに基づく意思決定に役立ちます。MyService360™を使用すれば、エンタープライズ レベルやシステム レベルの情報を把握することができます。Dell EMCはお客様の成功をお手伝いいたします。

今すぐご活用ください

オンライン サポート<support.emc.com>に登録してログインし、MyService360のさまざまな支援機能を今すぐお試しく下さい。対象システムをESRS(EMCセキュア リモート サービス)v3を通じて接続することで、ほぼリアルタイムのエクスペリエンスを最大限に高めることができます。

お問い合わせ

詳細については、EMCセールス担当者またはEMC認定リセラーまでお問い合わせください。



EMC²、EMC、EMCのロゴ、およびMyService360は、EMC Corporationの登録商標または商標です。その他のすべての商標は、各社の商標又は登録商標です。Copyright © 2017 EMC Corporation. All rights reserved. (不許複製・禁無断転載) サービス概要H15047-J 01/17

EMC Corporationは、この資料に記載される情報が、発行日時時点で正確であるとみなしています。予告なく変更される場合があります。

EMCのプライバシー ポリシーをご参照ください。