

Support Advantage - Advanced Services

優先度の高い業務的戦略に対応しつつ、 お客様のコミュニケーション環境の保護と拡充をします

多くの企業にとって、通信インフラは生命線です。そのため、IT部門は、組織の他の戦略的な優先事項に注力しつつ、音声、データネットワークの稼働を維持しなければならないというプレッシャーにさらされています。このようなプレッシャーにより、担当者が限界まで追い込まれる可能性があり、また実際に追い込まれている担当者も数多くいます。しかし、このような事態は避けなければなりません。

アバヤ・サポート・アドバンテージのアドバンストサービスは、単に故障を修理する保守サポートにとどまらない、補完的なサービスにより、お客様が導入しているアバヤのツール、テクノロジーの価値を高めます。サービス一式をご購入いただくことも、ニーズを満たすサービスだけを選択してご購入いただくことも可能です。何よりも、通信ネットワークを信頼できる第三者に委ねられるため、安心して戦略的な業務に集中できるようになります。

コミュニケーションサポートを 向上させる7つの方法

サポート・アドバンテージのアドバンストサービスには、ネットワークインフラを最大限に活用するための7つの強力なツールが用意されています。

• **ソフトウェア・リリース・メンテナンス**により、サービスパックのインストールを評価、実施する負担を解消します。アバヤがお客様に適した製品アップデートを通知し、実装前に、ネットワークにもたらされるメリットとリスクを特定します。また、ミッションクリティカルなアプリケーション、構成に基づいて評価を行い、お客様のビジネスルールに従って、システムバックアップ、復元、再起動などのアップデートのスケジュール、リモートアップデートの実施を管理します。さらに、製品、構成の例外、製品アップデート、履歴に関する月次レポートをお客様がアクセスできるポータルサイトを介してご提供します。

• **窓口の一本化（北米のみ）**により、お客様のビジネスを把握し、お客様のサイト、構成、ネットワーク、ビジネスルールに精通しているアバヤの技術チームと直接連絡を取ることができます。ひとつの電話番号で、お客様が必要とするサポートを受けられます。

• **通信事業者への対応代行（北米のみ）**では、アバヤの技術チームが、お客様の代理として通信事業者と連絡を取り、T1やT3、または複数のアバヤのソリューションとの接続やアバヤ機器との切断などネットワーク設備に関する問題を解決し、調整を行います。

• **製品不具合修正サポート**では、技術者をお客様先に派遣して、サービスパックをインストールし、システムを最新の状態に維持します。オペレーティングシステム、セキュリティ、アプリケーションのサービスパックを対象としたこのオンサイトサポートは、月曜日から土曜日まで、昼夜を問わずご利用いただけます。

• **リモートバックアップ管理**では、突発的なネットワークの問題に備えて、定期的にシステムのバックアップを管理します。システムのバックアップを行い、変換データはセキュアサーバに保管します。アバヤの技術者は24×7体制で、お客様のシステムを復元します。





強化された監視サービスやソフトウェアリリースマネージメントソリューションの価値、メリットが決め手となって、弊社はアバイアを選びました。弊社の担当者が休んでいる夜間に、システムのアップデート、バックアップが行われ、データがすべて保存されます。アバイアがこれらの作業を毎日、弊社よりも迅速、かつ丁寧に行ってくれるので、あれこれ悩む必要がなくなりました。



— フロリダ・ガルフコースト大学、電気通信担当ディレクター、Neal Snyder氏

- **クライアント・サービス・マネージャ**は、お客様の信頼できるアドバイザーとして、24時間体制で、複数拠点にある複雑なシステム環境に関わるクリティカルな問題が解決できるよう支援します。高いスキルを持つアバイアのプロフェッショナルが、エスカレーションによる解決、レポート、マイグレーション計画、技術アドバイスでお客様をサポートします。
- **監視の強化**により、24×7体制でお客様の収束化したIPネットワークのリモートサポートをご提供します。お客様の専用窓口

で、ネットワークの障害、トラフィックの問題のアラートを15分以内に対応し、ネットワークの問題発生箇所を特定します。

アバイアは、これらのサービスやツールを活用して、お客様のコミュニケーション環境を守り、ネットワークのパフォーマンスを最適化し、リスクを軽減します。さらに、アバイア・サポート・アドバンテージのアドバンスドサービスは、担当者の負担を軽減して、お客様がより戦略的な業務に専念し、より良いビジネスパートナーになれるように支援します。

詳しい情報

アバイア・サポート・アドバンテージのアドバンスドサービスをはじめ、受賞歴のあるアバイアのソリューション、アバイアのグローバル・サービスについて詳しくは、弊社営業担当またはアバイア認定パートナーにお問い合わせいただくか、www.avaya.com/jpをご覧ください。

アバイア (Avaya Inc.) について

アバイア・インク(本社所在地: 米国ニュージャージー州パスキングリッジ)は企業向けコミュニケーション・システムのグローバル・リーダーです。アバイアは、ユニファイドコミュニケーション・ソリューション、コンタクトセンター向けソリューション、データ・ソリューションおよび関連サービスを直接、またはチャネルパートナーを通じて世界中の企業に提供します。企業の業務効率、コラボレーション、顧客サービスおよび競争力を向上するアバイアの最先端のコミュニケーションテクノロジーは、あらゆる規模の企業に利用されています。

詳細は、アバイアのWebサイト<http://www.avaya.com> をご覧ください。
日本アバイアについては、<http://www.avaya.com/jp> をご覧ください。

The Power of We™

© 2010 Avaya Inc. All Rights Reserved.

Avaya and the Avaya Logo are trademarks of Avaya Inc. and are registered in the United States and other countries.

All trademarks identified by ®, TM or SM are registered marks, trademarks, and service marks, respectively, of Avaya Inc.

All other trademarks are the property of their respective owners. Avaya may also have trademark rights in other terms used herein.

References to Avaya include the Nortel Enterprise business, which was acquired as of December 18, 2009.

10/10 • SVC4614

avaya.com/jp