



デル・テクノロジーズ株式会社

〒100-8159 東京都千代田区大手町一丁目2番1号 Otemachi Oneタワー17階

●製品及びサービスの購入には当社の販売条件 (<https://www.dell.com/learn/jp/ja/jpcorp1/terms-of-sale>) が適用されます。●構成や仕様により、提供に制限がある場合があります。●Dell Technologies, Dell, 及びDell Technologiesが提供する製品及びサービスにかかる商標は、Dell Technologies Inc. 及びその関連会社の商標又は登録商標です。●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。●本カタログに記載されている仕様・価格は2024年2月末日現在のものであり、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。最新の仕様・価格については、当社営業、もしくは、当社 パートナーの担当営業にお問い合わせください。

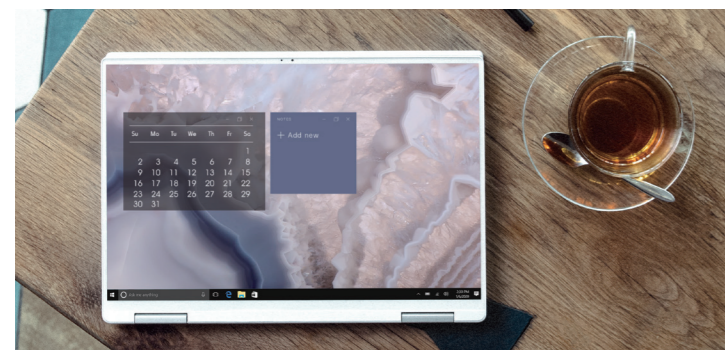
# デル・テクノロジーズ PC製品向けサービスハンドブック



2024年2月版

# PC製品向け導入サービス・サービスハンドブック

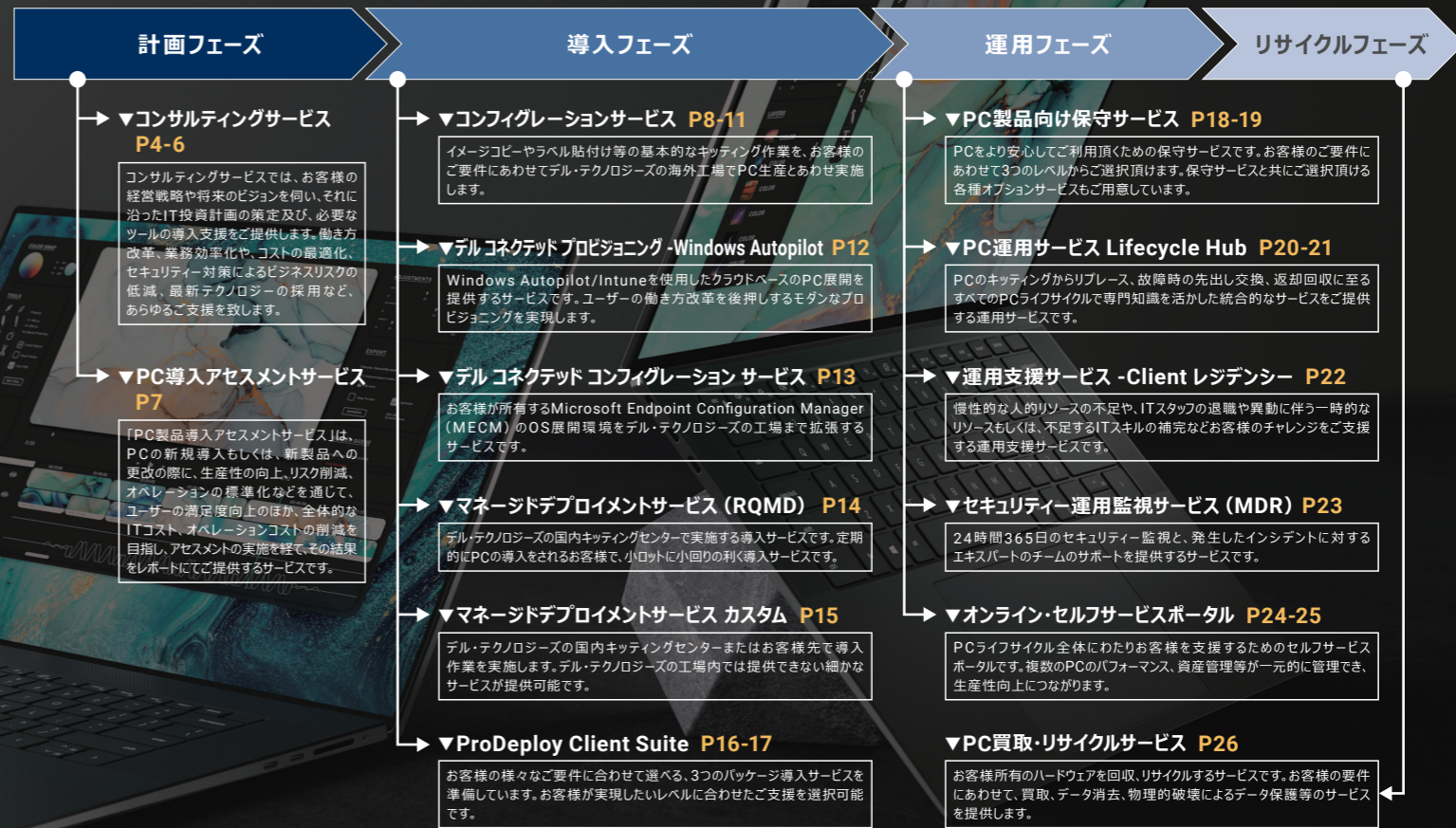
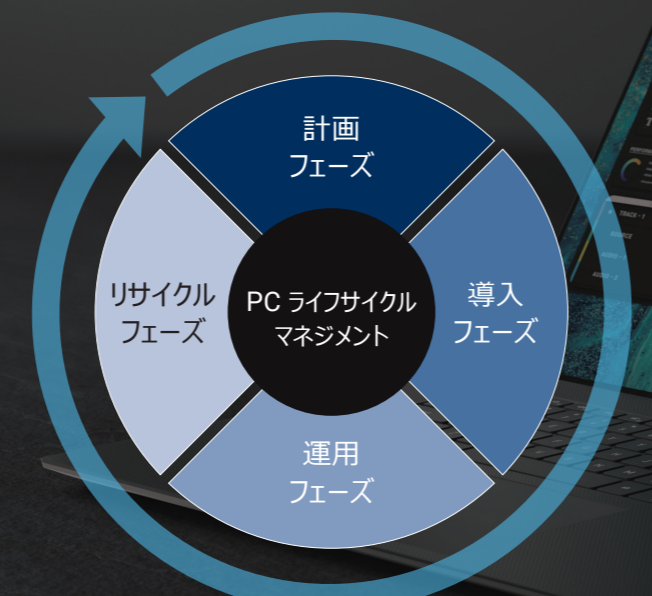
	P2/3	INDEX/導入サービスのポートフォリオ/PCLCM
計画	P4-6	コンサルティングサービス
	P7	PC導入アセスメントサービス
導入	P8-11	コンフィレーションサービス
	P12	デル コネクテッド プロビジョニング -Windows Autopilot
	P13	デル コネクテッド コンフィレーション サービス
	P14	マネージドデプロイメントサービス (Ready Quote MD)
	P15	マネージドデプロイメントサービス カスタム (Custom MD)
	P16/17	導入パッケージサービス -ProDeploy Client Suite
運用	P18/19	PC製品向け保守サービス -ProSupport Suite for PCs
	P20/21	PC運用サービス -Lifecycle Hub
	P22	運用支援サービス -クライアントレジデンシー
	P23	セキュリティ運用監視サービス (MDR)
	P24	オンライン・セルフサービスポータル (TechDirect)
リサイクル	P25	PC管理 -ReadyAssist
	P26	PC買取・リサイクルサービス
	P27	付録 (スベック表)



# PCライフサイクルマネジメントを全方的にご支援するサービスポートフォリオ

デル・テクノロジーは計画・導入・運用・リサイクルに至るPCライフサイクルを全方的にご支援するサービスをラインナップしており、様々なお客様の課題解決をご支援しています。

PC製品のご提供を含め生産から一貫通貫でサービスをご提供できるのも、デル・テクノロジーの特徴です。是非とも、お客様の真の変革/トランスフォーメーションを実現するお手伝いをデル・テクノロジーにお任せください。



計画フェーズ

導入フェーズ

運用フェーズ

リサイクル

計画フェーズ

導入フェーズ

運用フェーズ

リサイクル

# コンサルティングサービス Consulting Services

**サービス概要** お客様の経営戦略や将来のビジョンを伺い、それに沿った IT 投資計画の策定及び、必要なツールの導入支援をご提供します。働き方改革、業務効率化や、コストの最適化、セキュリティ対策によるビジネスリスクの低減、最新テクノロジーの採用など、あらゆるご支援を致します。

- お客様のメリット**
- IT 投資の最適化、デジタルトランスフォーメーションの実現
  - 働き方改革、生産性向上の実現
  - セキュリティリスクの低減

**デル・テクノロジーズ コンサルティング - お客様のデジタルトランスフォーメーションを加速する様々なコンサルティングサービスをご提供しています。本ハンドブックでは、主にワークフォーストランスフォーメーションについてご紹介しております。**

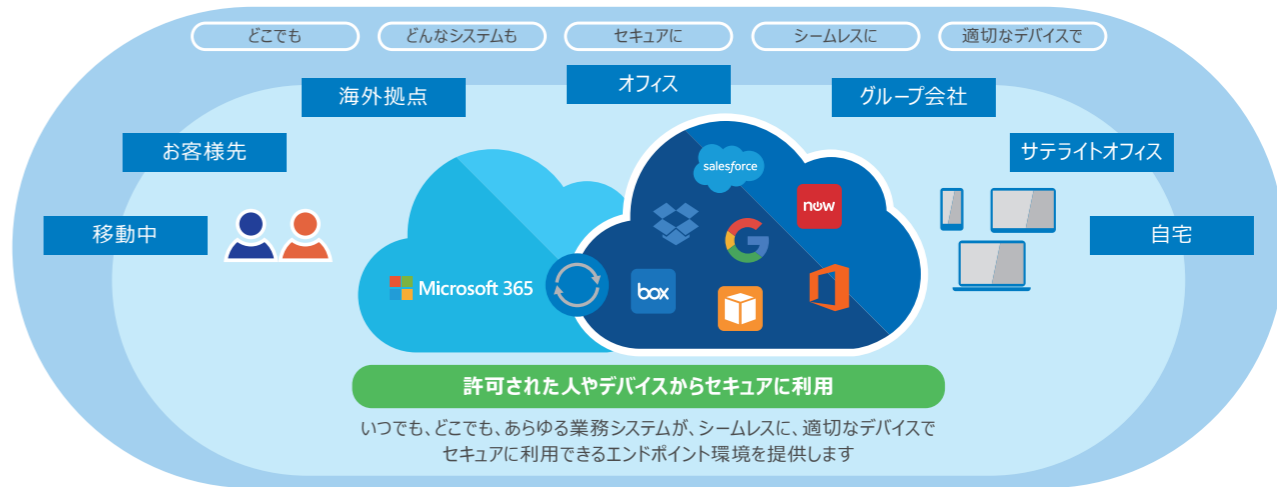
<p><b>マルチクラウドトランスフォーメーション</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マルチクラウド、ITリスクに対する実施計画の策定</li> <li>ワークロードの最適配置、移行計画の策定と実行支援</li> <li>クラウド運用モデルの標準化推進と自動化の実装</li> </ul>	<p><b>データ活用/GenAI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>データサイエンス活動のスタートアップからチーム化をリード</li> <li>データ運用・ガバナンスの設計・定着化支援</li> <li>AI・データ活用基盤の設計・導入</li> </ul>	<p><b>ワークフォーストランスフォーメーション</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>デバイスライフサイクルモデルの策定・実装</li> <li>ゼロトラスト実現に向けたエンドポイント環境の整備</li> <li>ハイブリッドワーク環境実現に向けた計画策定・実装</li> </ul>	<p><b>レジリエンシー &amp; セキュリティー</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>サイバー攻撃に対するデータ保護領域の策定</li> <li>サイバー被害に対するリカバリー計画と運用手順の策定</li> <li>ディザスターリカバリー計画の策定</li> </ul>	<p><b>10,000+</b> グローバルで提供したプロジェクト実績</p> <p><b>約150件/年</b> 日本国内で提供しているプロジェクト実績</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------

## エンドポイント環境に関連するデル・テクノロジーズのサービス

	調査 / 企画フェーズ	設計 / 実装フェーズ	展開 / 運用フェーズ	デバイスサイリサービス
EUC (デバイス統合管理、ID管理&アクセス制御)	次世代クライアント全体計画策定 コンサルティングサービス	デバイス管理プロダクト (UEM) 設計・実装サービス	工場デプロイメントサービス	
	デバイスライフサイクル コンサルティングサービス	ID管理 (IAM) 設計・実装サービス	国内デプロイメントサービス	
	EUC コンサルティングサービス	VDI (DaaS) 設計・実装サービス	Lifecycle Hubサービス	
			Client Residencyサービス	
セキュリティ	エンドポイントセキュリティプロダクト アセスメント/PoC サービス	エンドポイントセキュリティプロダクト アセスメント/PoC サービス	Managed Detection and Responseサービス	
UC&C	コミュニケーション最適化 アセスメントサービス	Microsoft 365 (Office 365) アセスメント/PoC サービス		

## 働き方改革と生産性向上を目指すITインフラの姿

政府の推進する「働き方改革」の一環として、リモートワーク拡大、どこでも場所を問わない業務ニーズに答えるため、セキュアなITインフラを提供して各ユーザーの生産性向上を狙うためのコンサルティングサービスをご提供しています。



## PCを業務に利用するために派生する要素

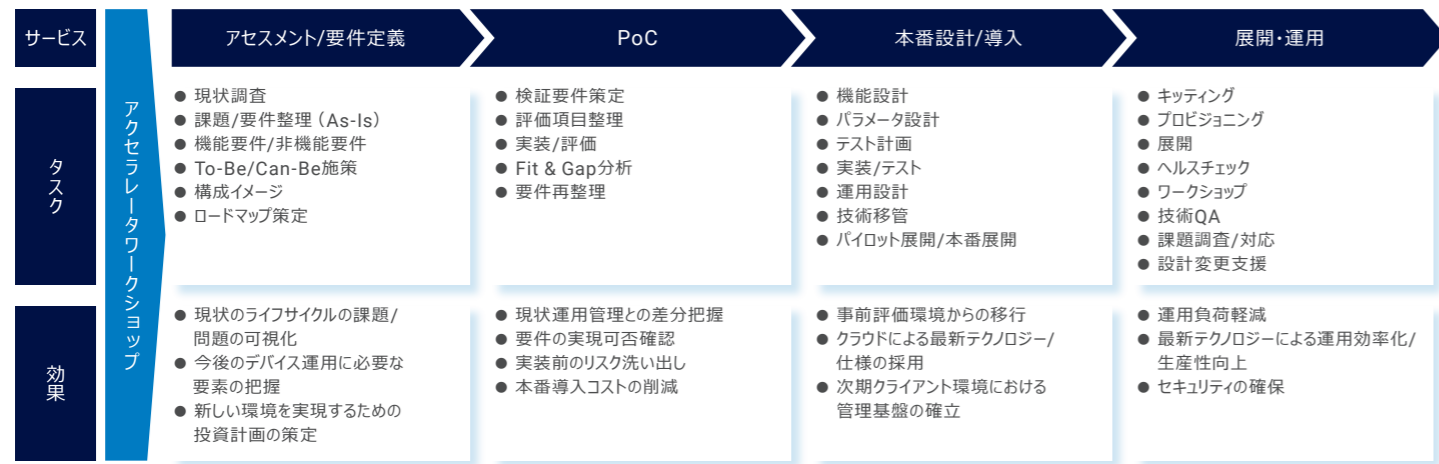
利用するデバイス、ユーザー (ID)、アクセス制御の3つの柱を基に、PCによる業務を遂行を評価し、コンサルテーションを提供します。

デバイス (PC)	ユーザー (ID)	アクセス制御
そのデバイスが「どのように」利用され、どのような対策が必要なのか	そのデバイスが「誰が」利用してどのような業務を行うか	「誰が」「どのデバイス」を利用してアプリケーション/データへアクセスするか
<p><b>デバイスに必要な要素</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>デバイスの管理/制御</li> <li>デバイスのライフサイクルの定義</li> <li>デバイスセキュリティ等</li> </ul>	<p><b>ユーザーに必要な要素</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>IDの管理/制御</li> <li>IDのライフサイクルの定義</li> <li>IDに対するセキュリティ等</li> </ul>	<p><b>対応が必要な理由 (例)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>デバイス/IDの情報管理</li> <li>デバイス/ID情報を元とした条件付きアクセス</li> <li>アプリケーション/データへの接続管理/制御</li> </ul>
<p><b>対応が必要な理由 (例)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>柔軟な働き方によるデバイスの把握</li> <li>デバイス廃棄、リサイクル、紛失時におけるセキュリティ対策</li> <li>デバイスに潜むリスクに対するセキュリティ対策</li> </ul>	<p><b>対応が必要な理由 (例)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コーポレートガバナンスの強化</li> <li>ID情報の乱立がもたらすリスク (退職アカウントの消し忘れ、等)</li> <li>セキュリティインシデントが発生した際の追跡</li> </ul>	<p><b>対応が必要な理由 (例)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ゼロトラストを実現するためのセキュリティ (SASE/CASB等) での重要な要素</li> <li>適切なユーザーが適切なデバイスを利用して会社のデータへ安全にアクセス</li> </ul>

# コンサルティングサービス Consulting Services

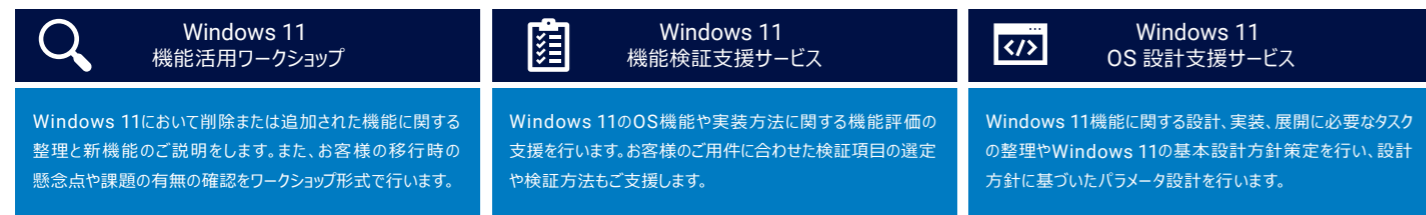
## ■ コンサルティングサービス アプローチ方法 (例)

コンサルティングサービスの多くは、以下のようなステップで進めます。お客様のご要望に合わせたフェーズからご支援可能です。



2025年10月14日 Microsoft Windows 10のサポート終了予定が発表されています。デル・テクノロジーでは、Windows 11へのスムーズな移行をサポートします。

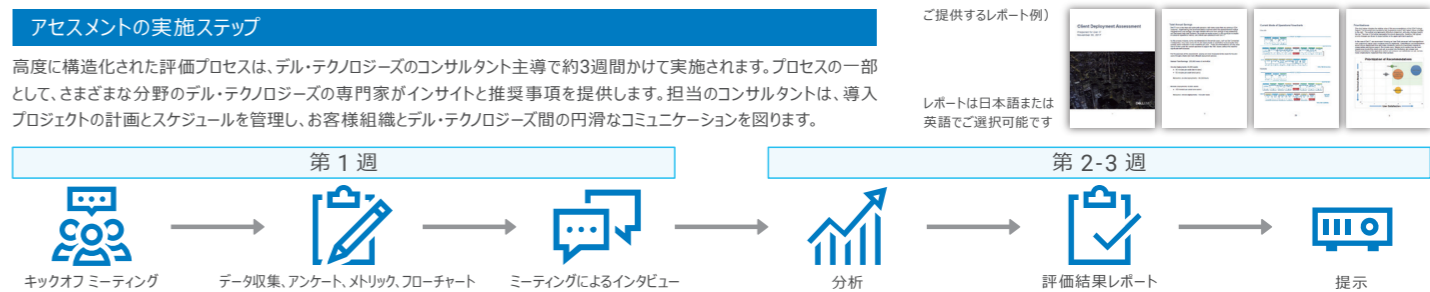
デル・テクノロジーのテクニカルコンサルタントは、Windows 11だけでなく、Active Directoryやデバイス管理、セキュリティについても幅広いノウハウを持っています。Windows 11への移行をお考えのお客様は、弊社テクニカルコンサルタントによるワークショップをご活用ください。



# PC製品導入アセスメントサービス Client Deployment Assessment Service

サービス概要	「PC 製品導入アセスメントサービス」は、PC の新規導入もしくは、新製品への更改の際に、生産性の向上、リスク削減、オペレーションの標準化などを通じて、ユーザーの満足度向上のほか、全体的な IT コスト、オペレーションコストの削減を目指し、アセスメントの実施を経て、その結果をレポートにてご提供するサービスです。
サービスの特徴	単なるデータ分析だけでなく、実際のユーザー様へのインタビューを行うことで、実態を把握した上での最適な提案を致します。
お客様のメリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 最適な PC 製品導入プロセスモデルの提案により、生産性向上に貢献します。</li> <li>● 利便性を考慮したタスク優先順位を提案しますので、ユーザー満足度向上に貢献します。</li> <li>● より効率的な展開方法及び展開手法を提示しますので、コスト削減に貢献します。</li> </ul>

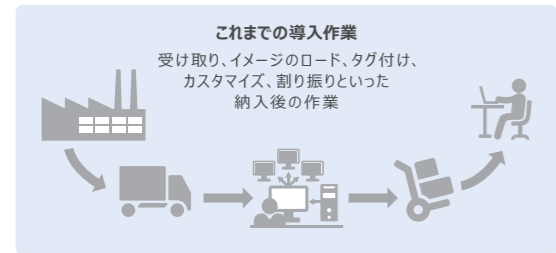
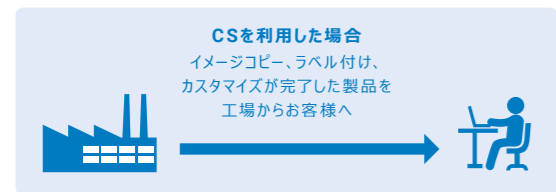
お客様から頂く様々な声		PC 導入の際に考慮されるべき項目 (例)	
<p>スタッフがPCそのものの作業に時間と労力を取られすぎます。戦略的プロジェクトへ配置転換する必要があります。</p> <p>クライアント導入のことでサポートデスクへの問い合わせが増えすぎて、IT部門もエンドユーザーも生産性が低下しています。</p> <p>IT部門は新しいアプリ、特にSaaSアプリのことをまるで認めていません。IT部門が認めていないものをテストしたり移行したりするわけにはいかないのです。</p>	<p>ユーザーは導入プロセスに不満を感じています。</p> <p>急速に膨らんでいるリモートワークフォースへの導入は、効率をさらに高める必要があります。</p> <p>システムが4~8時間動かなければ、IT部門へユーザーからの苦情が殺到します。</p> <p>運用サービスも利用して運用の負担を減らせたい。</p>	<p><b>セキュリティ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● バッチ適用とアップデート</li> <li>● 暗号化</li> <li>● IDの管理</li> <li>● 脅威の検出体制と更新レベル</li> </ul>	<p><b>プログラム管理</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 一元化された導入計画</li> <li>● ユーザーのPC習熟度</li> <li>● PCの用途と使用場所</li> <li>● リスク計画とエスケーション管理</li> </ul>
<p><b>プロビジョニング</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● イメージの構築</li> <li>● IT標準に対するOS構成</li> <li>● 最新のプロビジョニング</li> <li>● 成熟度レベル評価</li> </ul>	<p><b>アプリケーション</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 管理外のアプリケーション</li> <li>● アプリライブラリ</li> <li>● 部門別アプリケーション</li> <li>● ユーザー固有のアプリ</li> </ul>	<p><b>ロジスティクス</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 出荷と倉庫在庫状況</li> <li>● 保管中の減価償却</li> <li>● ステージングと設備コスト</li> <li>● インフラリソース</li> </ul>	<p><b>ユーザーデータ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● プロファイル</li> <li>● オペレーティングシステム</li> <li>● ユーザーアプリケーション</li> <li>● ユーザーファイルとフォルダー</li> </ul>



# コンフィグレーションサービス (工場デプロイメントサービス) Configuration Service (CS)

- サービス概要** イメージコピーやラベル貼付け等の基本的なキッティング作業を、お客様のご要件にあわせてデル・テクノロジーズの海外工場にて PC 生産とあわせ実施します。
- サービスの特徴** コンフィグレーションサービスは、デル・テクノロジーズの海外生産工場内の生産ラインをお客様の要望にあわせてカスタマイズ、各種設定を実施します。標準の生産ラインやプロセス、設備をそのまま利用するため、納期に影響がありません。お客様の導入時間を短縮し、作業負荷を軽減します。
- お客様のメリット**
  - デル・テクノロジーズの海外生産工場内での作業により、まとまった台数でも他のサービスに比べて短い納期で受け取ることができます。
  - Dell Image Assist(DIA)ツールの活用で、異なる機種・構成の混在でもイメージのコピーが可能であり、マスターイメージ管理の工数を削減できます。

PC製品を、デル・テクノロジーズの工場からお客様のお手元で使用できる状態にセットアップしてお届けする導入サービスです。手間のかかる作業をデル・テクノロジーズがお引き受けすることで、お客様の生産性とコストの削減を図れます。

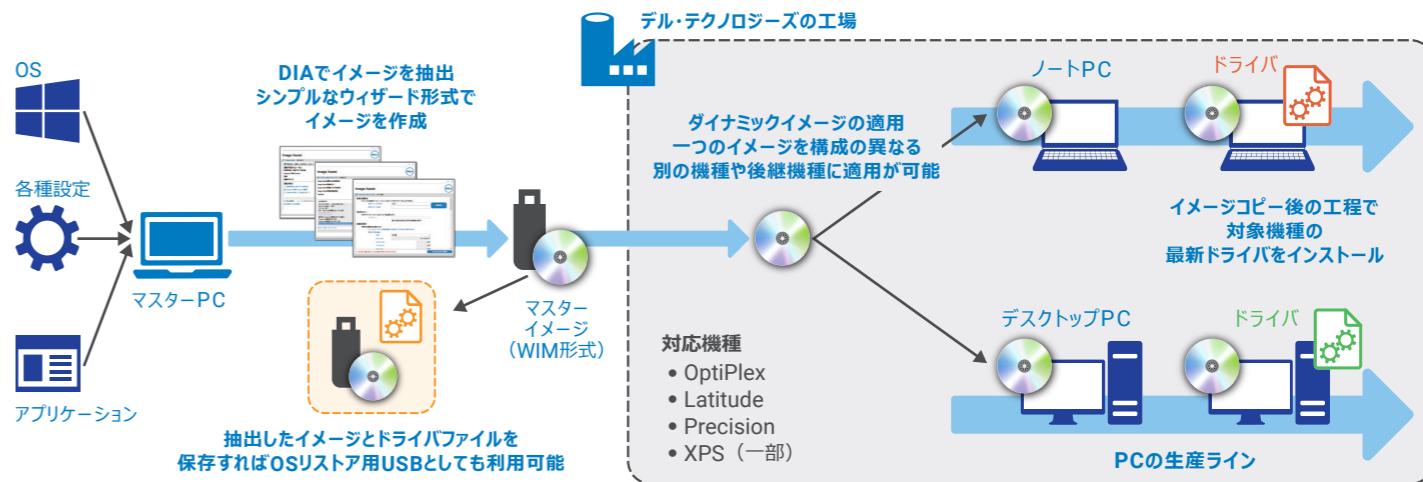


## 各種ご要件にあわせて選択頂けるサービス

	<b>イメージコピーサービス</b>	お客様が作成されたイメージを、工場生産ラインに組み込み、PC生産時にクローニング作業を行います。また、「DIA」(Dell Image Assist)のご利用により、効率的なマスターイメージ作成が可能になります。
	<b>個別コンピュータ名設定サービス</b>	上記クローニング作業後、各PCに対するコンピュータ名設定を行います。コンピュータ名設定を行う場合、Windowsを起動するまで設定値がわからない場合がありますので、外箱ラベル等の貼付を合わせてお奨めします。
	<b>レポート生成サービス</b>	サービスタグ番号(シリアル番号)、MACアドレスなどの資産情報レポートを作成します。
	<b>ラベル作成及び貼付けサービス</b>	資産管理ラベルを作成し、本体・外箱に貼付いたします。 <ul style="list-style-type: none"> <li>•印字できるパラメーター(変動値)は半角英数のみになります。</li> <li>•機種により、貼付可能位置に制限がある場合がございます。</li> <li>•デザインを頂戴することで、カスタムラベルの作成・貼付も可能です。</li> </ul>
	<b>BIOS設定サービス</b>	お客様指定のFnキー設定、Wake on LAN設定などを行います。機種により対応可否があるため、設定したいBIOS項目については事前にお問い合わせください。

Dell Image Assist (DIA) はマスターイメージの作成と管理に優れたデル・テクノロジーズ独自のイメージキャプチャツールです。コンフィグレーションサービスのイメージコピーサービスをご採用いただくお客様は本ツールをご利用することができます。

## Dell Image Assist



### 一つのイメージで複数の機種に適用可能な OS イメージを作成

Dell Image Assist (DIA) を使用すると、ダイナミックイメージにより構成の異なる機種のカスタムイメージを作成でき管理が容易になります。シンプルなユーザーインターフェイスを使用してカスタムイメージを作成できます。  
※応答ファイルのカスタマイズが必要な場合は、DIAのスタティックイメージとSysprepの組み合わせによる対応が必要となり、機種ごとのイメージ作成となる場合もあります。

### 主なメリット

- ダイナミックイメージによるイメージ管理の簡素化と効率化
- 応答ファイルの設定やSysprepもシンプルなGUIで実行
- PC生産時の最新ドライバを工場ですべてインストール (お客様でインストールは不要です)

### Quick Support for DIA - DIAを安心してご利用いただくためのone dayサービス







- ✓初心者のお客様もご理解いただけるようDIAの基本的な使い方から説明
- ✓多くのお客様がつまづきやすいポイントを重点的にサポートしながら一緒に作業
- ✓最終的にお客様ご自身でDIAでのイメージ作成を行えるようレクチャー

### サービス提供方法

- サービス提供時間帯は 平日日中 (9:00-17:30) となります
- サービス期間は1日となり、分割提供はできません
- 専任エンジニアが、お打合せからサービス提供まで対応します
- お打合せは、ご発注いただいた後、数週間以内に開始します
- お客様の希望に基づいて、オンサイトもしくはリモートにて対応します
- オンサイトの場合は、東京大手町から1時間以内の地域とします

# コンフィグレーションサービス Configuration Service (CS)

## CSで提供する各種ラベリングサービス

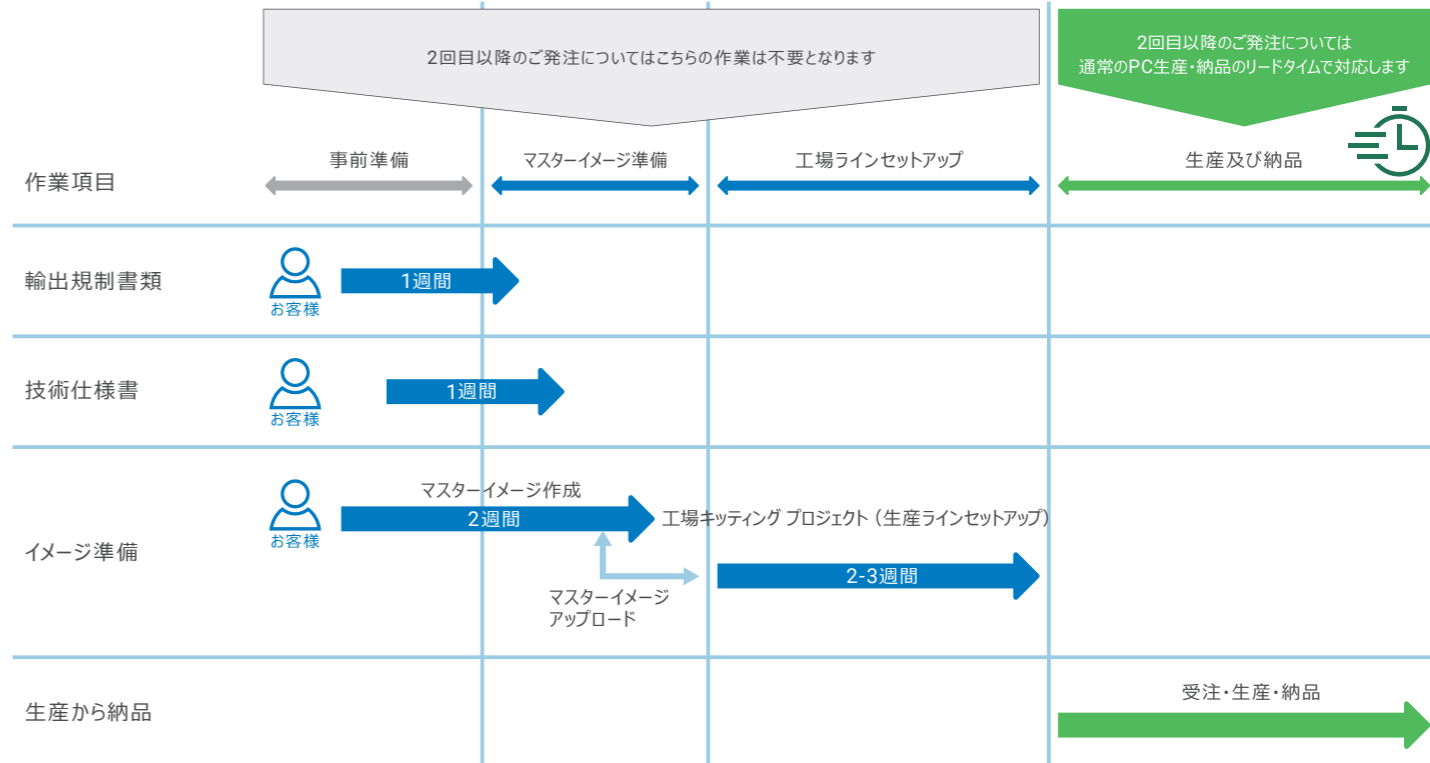
お客様の管理性向上をサポートする各種サービス / PC 本体用ラベル			外箱用ラベル
入力の手間及び ミスの削減を ご支援	システム情報ラベル	オーダー情報ラベル	MAC Addressラベル
			
	バーコードラベルの利用による入力作業からの解放は、手間の削減だけでなく入力の手間を減らすことにつながります		
TAG#, バーコード, Model, 製造日, MAC Address, CPU, Memory等	TAG#, バーコード, Svc Code, Order#, 製造日	TAG#, Mac Address	TAG#, Mac Address
トラブル時の 問合せ効率化を ご支援	ProSupportラベル	LINE Supportラベル	カスタマイズ可能なラベル/レーザーエッチング/シルクスクリーンサービス
			
	各種ラベルによる資産管理の効率化や、問い合わせ業務の削減により、お客様のコスト削減にお役に立てます。		
Dell ProSupport電話番号 *機種によりデザインが異なります	LINE Support / QRコード	お客様の企業ロゴや、キャラクターなどをシールや、印刷、またレーザーによる彫刻で描くことができます。第三者に因る盗難や転売の阻止効果のほか、企業のPRにもお役に立てます。レーザーエッチングとシルクスクリーンはCSサービスとして提供されます。	

## CSで提供する資産管理レポート

ハードウェアの資産管理にご活用頂けます。Excelベースですので、必要な情報をお客様のフォーマットへ取り込んで頂くことも可能です。また、ご注文頂いたハードウェアのMACアドレスデータを納入前にご提供します。MACアドレスでセキュリティ管理をされているお客さまの迅速なスタートアップにお役に立てます。

レポート 記載内容		● お客様名	● サービスタグ番号	● 有線MACアドレス						
		● 弊社オーダー番号	● エクスプレスサービスコード	● 無線MACアドレス						
		● 注文番号	● 機種名	● バスルーMACアドレス						
SI Number	Customer	Company Name	Order Number	PO Number	Service Tag	Express Service Code	Chassis Description	Wired MAC Address	Wireless MAC Address	Pass Through Mac
6735XX	789101234	デル・テクノロジー株式会社	123456789	123456789-01	1A82CD3	1234567890	Latitude 15 3540	12AB34CD56EF	2AB34CD56EF1	AB34CD56EF12
6735XX	789101234	デル・テクノロジー株式会社	123456789	123456789-01	28B2CD4	2345678901	Latitude 15 3540	23BC34DE56FG	3BC34DE56FG2	BC34DE56FG23
6735XX	789101234	デル・テクノロジー株式会社	123456789	123456789-01	3C82CD5	3456789012	Latitude 15 3540	34CD56EF78GH	4CD56FG78GH3	CD56EF78GH34
6735XX	789101234	デル・テクノロジー株式会社	123456789	123456789-01	4DB2CD6	4567890123	Latitude 15 3540	45DE67FG89HI	5DE67FG89HI4	DE67FG89HI45
6735XX	789101234	デル・テクノロジー株式会社	123456789	123456789-01	5EB2CD7	5678901234	Latitude 15 3540	56EF78GH91IJ	6EF78GH91IJ5	EF78GH91IJ56

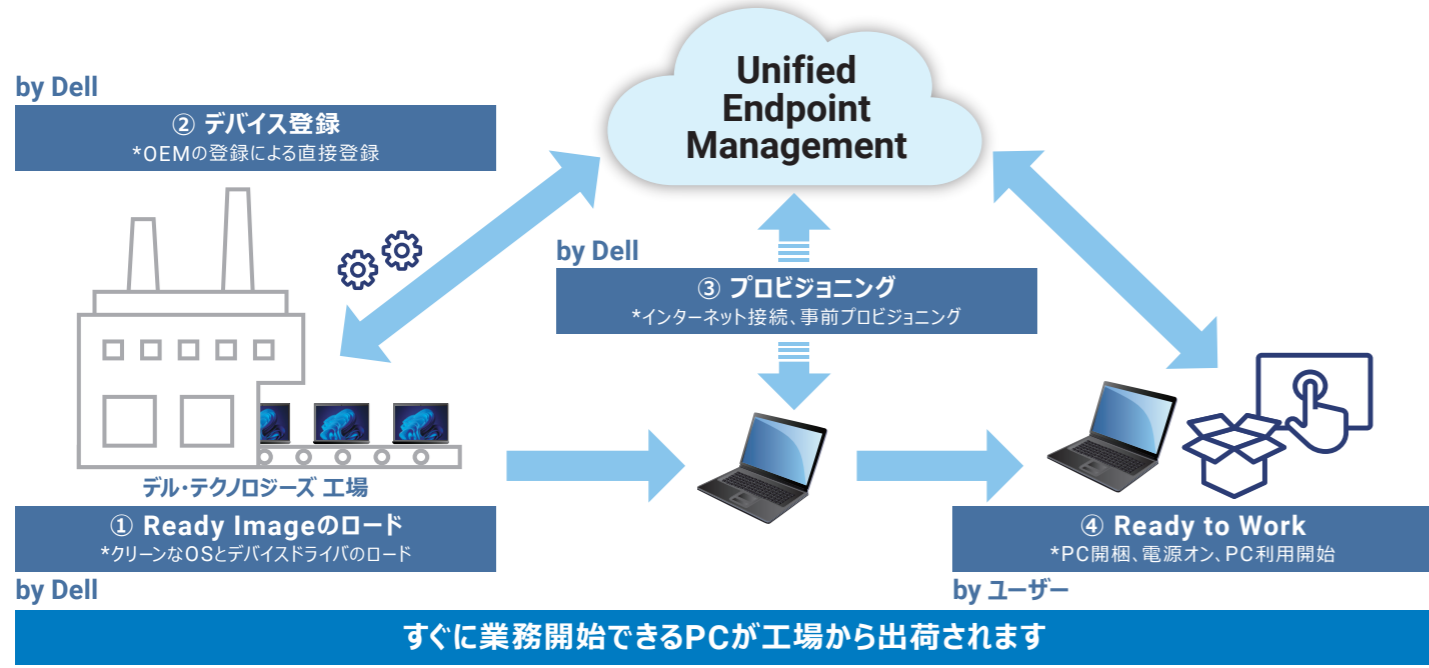
## CSのプロジェクトスケジュール



- イメージコピーサービスをご利用の場合、予めマスターイメージ作成用PCをご準備いただく必要があります。仮想マシンでの対応も可能です。
- マスターイメージは海外の弊社サイトにアップロードいただくため、輸出規定に伴う該当判定の確認が必要です。
- 諸条件によりCSプロジェクトスケジュールが変動する場合があります。

# デル コネクテッド プロビジョニング -Windows Autopilot Dell Connected Provisioning for Windows Autopilot/ Intune

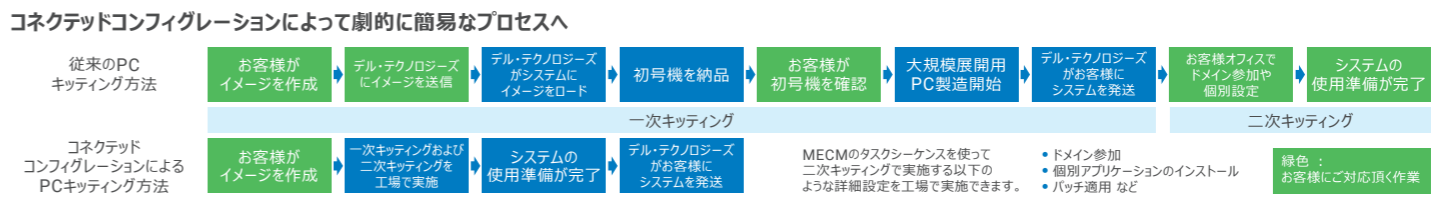
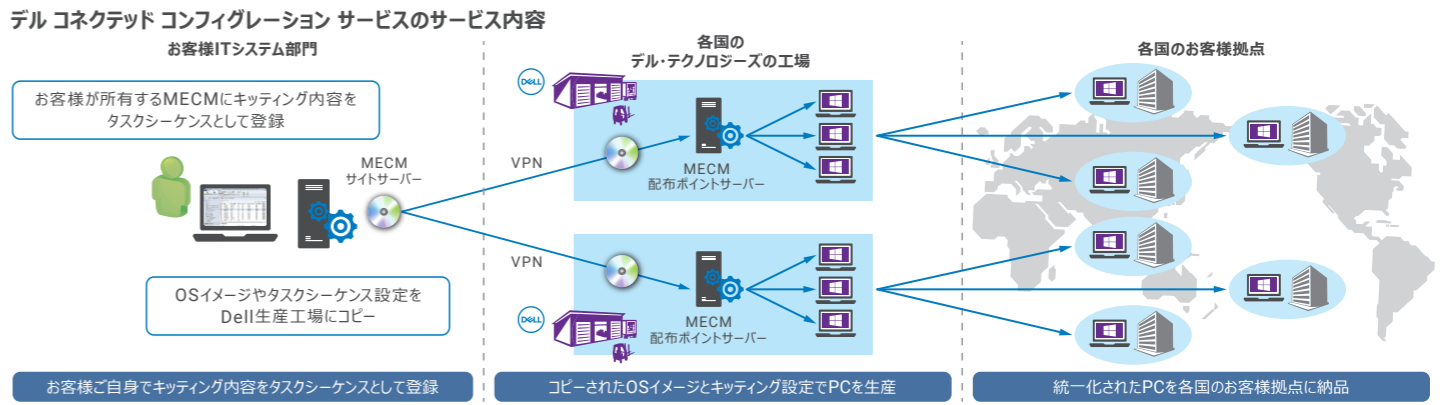
サービス概要	デル プロビジョニングは、Windows Autopilot/Intuneを使用したクラウドベースのPC展開を提供するサービスです。従来のイメージコピーや手動セットアップなどのIT管理者の負担を軽減し、ユーザーの働き方改革を後押しするモダンなプロビジョニングを実現します。
サービスの特徴	OEM APIを使用してPCの生産時にデバイスID情報を直接クラウドに登録し、アプリケーションインストールやデバイスのポリシー適用を事前に実施する「Windows Autopilot 事前プロビジョニング」ソリューションを提供します。
お客様のメリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>今までPCの用途や機種ごとに作成していたOSイメージの作成やメンテナンスから解放されます。</li> <li>事前プロビジョニングを活用することで、初回起動時に発生するエンドユーザーの待ち時間やネットワーク帯域の圧迫を回避します。</li> </ul>



# デル コネクテッド コンフィグレーション サービス Dell Connected Configuration Services

サービス概要	デル コネクテッド コンフィグレーション サービスは、お客様が所有するMicrosoft Endpoint Configuration Manager (MECM)* のOS展開環境をデル・テクノロジーの生産工場まで拡張するサービスです。
サービスの特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>MECMの配布ポイントサーバーをデル・テクノロジーの工場に配置することでキッティング環境をお客様社内に所有する必要はなくなります。</li> <li>お客様へPCが納品された時点でPCキッティング作業のほとんどは完了させることができます。</li> <li>ワールドワイドに配置されたデル・テクノロジーの生産工場とお客様MECM環境を繋ぐことができますので、国内外を問わない共通化されたキッティング環境を提供可能です。</li> </ul>
お客様のメリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様社内のキッティングにかかる工数は大幅に軽減され、迅速なPC展開が可能となります。</li> <li>グローバルレベルのPC標準化とキッティングプロセスの統一化を実現します。ガバナンスの強化につながります。</li> </ul>

\* MECMは旧SCCMの別名称です

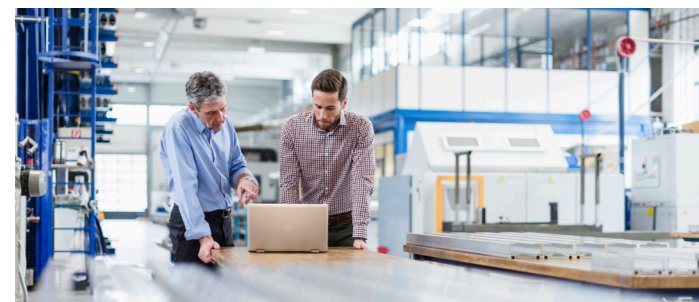


## マネージドデプロイサービス -Ready Quote Managed Deployment Service Ready Quote (Ready Quote MD)

サービス概要	デル・テクノロジーの国内キッティングセンターで実施する導入サービスです。定期的に PC の導入をされるお客様で、小ロットに小回りの利く導入サービスです。
サービスの特徴	お客様から頂くご要件にフィットする 2 つのパッケージからご選択頂けます。
お客様のメリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>ニーズに応じたパッケージ化された内容を安価にご採用頂けます。</li> <li>納品された PC を起動するだけで、お客様環境にすぐに業務に利用可能です。</li> <li>案件をご依頼いただく都度、短納期での納品対応が可能です。</li> </ul>

Ready Quote MDはお客様のご要件にあわせて2つの基本サービスからご選択頂けます。

基本サービス B	<ul style="list-style-type: none"> <li>イメージの複製</li> <li>初期設定</li> <li>追加個別設定</li> <li>スケジュール配送サービス</li> </ul>	初期設定から個別設定まで提供。PCの納品直後から利用したいお客様向けのサービスです。
基本サービス D	<ul style="list-style-type: none"> <li>Windows Autopilot 事前プロビジョニング</li> <li>スケジュール 配送サービス</li> </ul>	Windows Autopilotを利用したいお客様に、事前プロビジョニングを提供するサービスです。



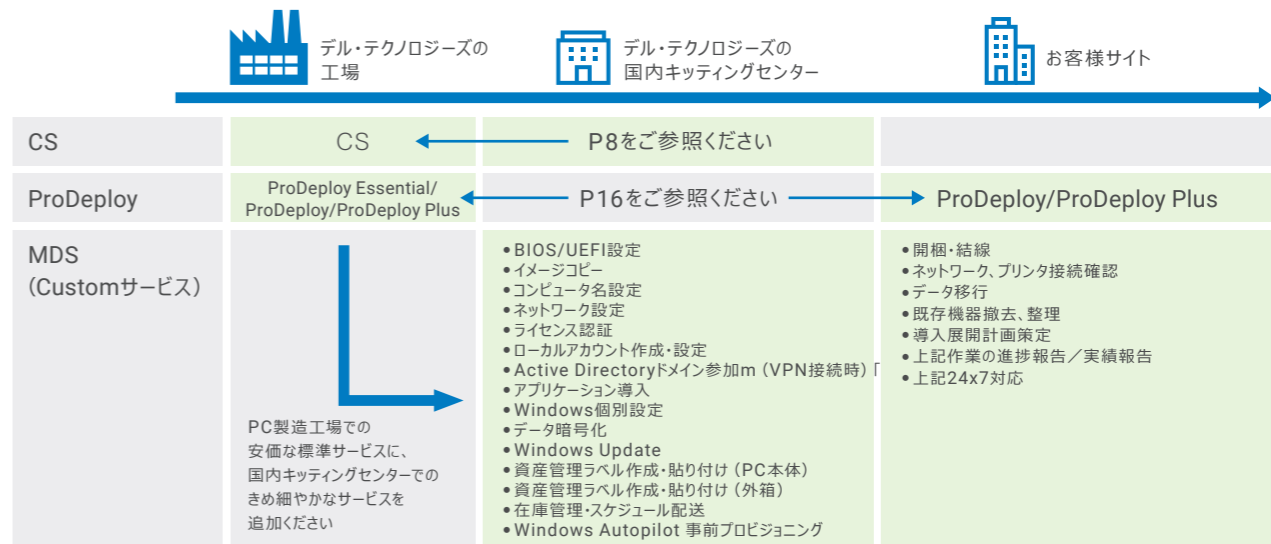
	提供サービス	基本サービス B	基本サービス D
標準サービス	● スケジュール配送 (60日までの保管含む)	●	●
	● OS初期設定(アカウント作成、PC名)	●	
	● Windows OSライセンス認証	●	
	● MS Officeの導入及びライセンス認証	●	
	● クローニング(システムイメージの複製)	●	
	● 個別パラメータ設定	●	
	● Active Directory登録	●	
	● BIOS/UEFI設定の構成 (5つまで)	●	●
	● 物理アドレスレポート	●	
	● アプリケーションインストール(2つまで)	●	
オプションサービス	● 資産管理ラベル作成・貼付 (2枚まで)	●	●
	● 付属品同梱 (2つまで)	●	●
	● Windows Autopilot 事前プロビジョニング		●
	● 換装・増設作業	選択可	選択可
	● Windowsアップデート	選択可	
	● ディスク暗号化	選択可	
	● リストアメディア作成 (お客様提供のUSB可)	選択可	
	● リストアメディア複製 (お客様提供のUSB可) (VL版 OS/SWに限る)	選択可	
	● 一時保管サービス	選択可	選択可
	● フレキシブル追加タスク	選択可	選択可 <sup>1)</sup>
● アプリケーション インストール	選択可		

<sup>1)</sup> Windowsを立ち上げを行う作業は対応不可

## マネージドデプロイサービス カスタム Managed Deployment Service Custom (Custom MD)

サービス概要	細かな調整を伴う個別設定作業を提供するカスタムサービスです。
サービスの特徴	デル・テクノロジーの国内キッティングセンターまたはお客様先で導入作業を実施することで、デル・テクノロジーの工場内では提供できない細かなサービスが提供可能です。例えば、VPNでの接続によりネットワーク設定、Active Directoryへの参加に加えお客様環境に合わせた詳細個別設定が可能です。
お客様のメリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>既にお使いの PC においても再キッティング作業のご依頼頂けます。</li> <li>プロジェクトマネージャーがお客様のご希望の作業、スケジュールに合わせて柔軟にサポートするので安心してお任せいただけます。</li> </ul>

MDS はお客様のご要件にあわせた個別カスタムサービスであり、様々な組み合わせでご利用いただけます。また、記載のサービスは例です。記載以外にも、お客様の様々なご要件にお応えするサービスです。CS や ProDeploy との組み合わせで、各サービスで不足するご要件を補完頂くことも可能です。



### ■ マスターイメージ作成支援

マネージドデプロイサービスの一つに、マスターイメージ作成支援サービスがあります。CS、Ready Quote MDもしくはProDeployをご購入のお客様はご選択頂けます。



# ProDeploy Client Suite

必要なサービスを効率よく。PC導入のパッケージサービスならProDeploy Client Suiteを!

## サービス概要

PC導入時のおお客様のご要望は様々です。最低限の導入支援しか必要としなかったり、人的リソースは限られるが細部までこだわった導入がしたい、クラウドを活用して省力化を図りたいといった様々なご要望があります。それらのご要望にお応えするため、ProDeploy Essentials, ProDeploy, ProDeploy Plusという3つのパッケージ導入サービスを準備しています。この3つは松・竹・梅のようなレベル分けのサービスではなく、お客様が実現したいレベルに合わせた導入のご支援を選択できる導入となっています。

## サービスの特長

- ProDeploy Essentials: パソコンの初期セットアップと準備からデータ転送まで、リモートでもオンサイトでも、エンドユーザーの作業を中断することがないように調整されています。
- ProDeploy: IT部門と提携して、ハードウェアとソフトウェアの一般的なカスタマイズを適用し、システムがセキュリティ、ソフトウェア、ネットワークプロトコルのIT仕様を満たすようにします。
- ProDeploy Plus: 当社は、エンドユーザーのニーズとデバイスの準備に対応しながら、IT部門と協力して最新の導入ソリューションを使用して計画、構成、統合を行います。

### ProDeploy Essentials

ProDeploy Essentialsは、パソコンの初期セットアップと準備からデータ転送まで、リモートでもオンサイトでも、エンドユーザーの作業を中断することがないように調整されています。

- 導入を問題なく完了するまでのプランニングに対する窓口を一元化
- リモートエンドユーザーのサポートとスケジュール調整をヘルプデスクに任せるとしてIT部門の負担が減り、複雑さを軽減
- システムをリモートで設置し、周辺機器類を接続して作業用にセットアップ
- ビジネスアプリケーションをインストールし、データと設定を移行
- オンサイト設置、Ready Imageなどのアドオンサービスも選択可能

### ProDeploy

IT部門と提携して、ハードウェアとソフトウェアの一般的なカスタマイズを適用し、システムがセキュリティ、ソフトウェア、ネットワークプロトコルのIT仕様を満たすようにします。

- 導入を問題なく完了するまでのプランニングに対する窓口を一元化
- BIOS設定をIT仕様に合わせてアップデート
- カスタマイズ可能な資産ラベルをシステムと箱の外側に貼付
- 資産レポート作成機能で、システムと注文の詳細な情報を提供
- お客様は導入関連タスクを実行できるDell TechDirectポータルにアクセス可能

### ProDeploy Plus

当社は、エンドユーザーのニーズとデバイスの準備に対応しながら、IT部門と協力して最新の導入ソリューションを使用して計画、構成、統合を行います。

- ProDeployで利用できるすべての機能に追加して、Connected Configurationなどの追加サービスが利用可能
- サービスと一緒に購入したデバイスにオペレーティングシステムやソフトウェアをロードする際にさまざまなオプションを選択可能
- システムを設置し、周辺機器類を接続して作業用にセットアップ
- ビジネスアプリケーションをインストールし、データと設定を移行
- Data Eraseのサービスでセキュリティーも安心

## ご要件に合わせて選べる3つのサービスの比較

ProDeploy Essentialsは、工場でのデプロイメントサービスを含まないサービスであり、複雑な操作は必要なく、デバイスの設置のみ希望されるお客様に合ったサービスです。ハードウェアの設定やソフトウェアをカスタマイズする必要がある場合はProDeployを選択ください。エンドtoエンドの包括的なソリューションを希望しているお客様や、Unified Endpoint management サービスやMECMで導入管理をされているお客様にはProDeploy Plusが最適です。



	ProDeploy Essentials	ProDeploy	ProDeploy Plus
セットアップと計画	窓口の一元化 (エンゲージメント マネージャー)	●	●
	TechDirectポータル	●	●
構成サービス	検出と推奨事項	●	●
	Configure BIOS 設定	●	●
管理導入	資産タグと梱包ラベル	●	●
	資産レポート	●	●
データ管理	OSとソフトウェアの準備 (Ready Image, Custom Image, Connected Configurationから選択)	●	●
	Remote PC Installation (接続、ドメイン、設定、アプリケーション、パーソナライズ、周辺機器類)	●	●
アドオン	導入サポート	●	●
	データマイグレーション	●	●
アドオン	データ消去	●	●
	Onsite PC Installation	アドオン	アドオン
	Ready Image (Self-Healing Image Recoveryあり)	アドオン	アドオン
	Custom Image	アドオン	アドオン

## 3つのサービス

### ProDeploy Essentials

- PCがお手元に戻った後の設置や、周辺機器の接続、アプリケーションのインストール、データ移行の提供を求めたい

### ProDeploy

- BIOS設定のカスタマイズや、アセットラベルの貼付け等、基本的なコンフィギュレーションサービスを必要としている。
- オンラインのセルフサービスポータルを使って、設定内容を指定したり、注文のステータスを管理したい

### ProDeploy Plus

- クラウドを用いた最新のPC導入方法を活用したい
- PC導入プロセスの全体管理を包括したソリューションを求めたい

## お客様のご要件・ご期待

## 各提供サービスのスコープ

サービス	スコープ	
セットアップと計画	窓口の一元化 (エンゲージメント マネージャー)	● Single Point of Contact (以下、[SPOC]) Serviceは、お客様の注文に含まれる本サービスに関するDellの単一の連絡窓口をお客様に提供します。SPOCは、導入が完了するまで、お客様の主要な連絡窓口として機能します。
	TechDirectポータル	お客様は、TechDirectポータルにアクセスできます。お客様はこのポータルで、購入したサービスに基づいて、導入に関連付けられた数多くのタスクを実行できます。タスクには以下が含まれますが、これに限定されません。 <ul style="list-style-type: none"> <li>● サービスを実行するためにDellが必要とする仕様詳細、オペレーティングシステムのイメージ、その他の情報を提供する。</li> <li>● 導入先住所を入力し、オンサイト作業の指示を導きます。</li> <li>● インストールの詳細に関する再利用可能なプロファイルを作成する。</li> <li>● 主なツールおよび文書のダウンロードおよびダウンロードを行う。</li> </ul>
構成サービス	検出と推奨事項	● オンサイトまたはリモートサービスの提供に関連する作業を最適化するための推奨事項をDellがお客様に提供します。
	Configure BIOS Settings	● 新しいサポート対象製品の製造時にDell標準の基本入力/出力設定 (以下、「BIOS」) をカスタマイズする便利な方法です。お客様は、Dellが管理して提供する一連のBIOS選択肢から選択することで、DellのデフォルトのBIOS構成から逸脱することができます。
管理導入	資産タグと梱包ラベル	● 製造時に、Dellが生産した資産タグを新しいサポート対象製品に便利かつ効率的に配置できます。また、システム/プラットフォーム ボックス (梱包箱/バレット) の外側にもタグ付けを行うことができます。お客様のご要望に応じて、本サービスにシステムCMOSメモリープログラミングする機能を備えて、製造プロセス中に資産タグ データをお客様のシステムに組み入れることもできます。
	資産レポート	● お客様の標準データまたはカスタム データを使用してDellによって印刷されたラベルをシステムの出荷箱に貼付します。このサービスを利用すると、お客様の要件に合わせて出荷ラベルをカスタマイズすることができます。
データ管理	OSとソフトウェアの準備 (以下から選択)	● 本サービスとともに購入されたサポート対象製品にオペレーティング システムやソフトウェアをロードするためのさまざまなオプションをお客様に提供します。お客様が選択したオプションは、注文に含まれるすべてのサポート対象製品に適用されます。
	Remote PC Installation (接続、ドメイン、設定、アプリケーション、パーソナライズ、周辺機器類)	● お客様のエンドユーザー コンピューティング製品を、指定されたWindows Professionalバージョン、基本言語、Language Pack、デフォルトのWindows オペレーティング システム インストール用のプラットフォームに選択したドライバで構成できるようにするサービスです。
アドオン	Deployment Support	● 購入した新しいサポート対象製品のオペレーティング システムで、関連する一連のソフトウェア アプリケーションや設定 (以下、「イメージ」) をお客様が輸出に効率よくカスタム開発できるようにするサービスです。Dell Custom Imageサービスのプロセスは、インストールに対するお客様のイメージをDellの工場で作成してテストします。Dellは、製造プロセス内にこのイメージをロードし、これにより、お客様のサポート対象製品の製造中にお客様のイメージを適用できるようにします。
	Data Migration	● セキュアなインターネット接続を経由して、お客様のシステム管理ソフトウェア (以下、「お客様の導入ソリューション」) のインストールを、Dell施設内に配置する機能を提供します。お客様は、Dell施設内に物理的または物理的にホストされた環境に直接アクセスして、そこでお客様の導入ソリューションを保存し、維持することができます。さらに、お客様は、システムがお客様によって受け入れられ、お客様のネットワークに接続された後にはのみ実行できる、Dellの施設内での構成タスクを完了することもできます。
アドオン	Data Erase	● 新しいサポート対象製品またはレガシー システムの設置と接続、および該当する場合は、付属のディスク周辺機器類の設置と接続に加え、エンドユーザーファイルとシステム設定の転送、お客様が提供するソフトウェアのインストールをリモートでサポートします。
	Onsite PC Installation	● 新しいサポート対象製品の設置と接続、エンドユーザー ファイルとシステム設定の転送、お客様提供のソフトウェアのインストールに関連する問題と質問について、リモートサポートを提供します。
アドオン	Ready Image (Self-Healing Image Recoveryあり)	● レガシー システムから新しいDellのサポート対象製品へのデータ移行 (以下、「Data Migration Service」) を行います。本サービスでは、Dellが提供するデータ移行ツールと詳細な手順をお客様に提供されます。データ移行はお客様によって実施されます。
	Custom Image	● TechDirectポータル上のアカウントに関連づけられたTechDirectポータル (集中管理コンソール) 経由でこのData Eraseサービスを使用するオプションを提供します。
アドオン	Onsite PC Installation	● 新しいサポート対象製品またはレガシー システムのオンサイト セットアップと接続を提供します。
	Ready Image (Self-Healing Image Recoveryあり)	● お客様のエンドユーザー コンピューティング製品を、指定されたWindows Professionalバージョン、基本言語、Language Pack、デフォルトのWindows オペレーティング システム インストール用のプラットフォームに選択したドライバで構成できるようにするサービスです。
アドオン	Custom Image	● 購入した新しいサポート対象製品のオペレーティング システムで、関連する一連のソフトウェア アプリケーションや設定 (以下、「イメージ」) をお客様が輸出に効率よくカスタム開発できるようにするサービスです。Dell Custom Imageサービスのプロセスは、インストールに対するお客様のイメージをDellの工場で作成してテストします。Dellは、製造プロセス内にこのイメージをロードし、これにより、お客様のサポート対象製品の製造中にお客様のイメージを適用できるようにします。



# PC製品向け保守サービス ProSupport Suites for PCs

サービス概要	IT機器をより安心してご利用頂くための保守サービスです。お客様のご要件にあわせて3つのレベルからご選択頂けます。よりご安心を実感頂けるProSupport Plusをお勧めしております。
サービスの特徴	ProSupportエンジニアへの24時間365日の直接アクセス、ソフトウェアとハードウェアの問題の一元的な連絡窓口を提供します。問題の迅速な解決を執拗としているお客様に最適です。
お客様のメリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>ダウンタイムの軽減によりビジネスへの影響を最小化します。</li> <li>お客様のITスタッフが日常的に抱える保守業務への負担を軽減します。</li> </ul>

## ProSupport Suites for PCs

お客様のご要件にあわせて3つのサービスレベルからご選択ください

	ベーシック ハードウェアサービス	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex <sup>7</sup>
お客様に最適な方法（電話またはチャット）によるテクニカルサポート		24x7体制の電話	24x7体制の電話	24x7体制の電話
生産性のダウンタイムを低減するハードウェア修理		オンサイトNBD <sup>1</sup>	オンサイトNBD <sup>1</sup>	オンサイトNBD <sup>1</sup>
ProSupportエキスパートに直接アクセスして、ハードウェアやソフトウェアの問題を迅速に解決 <sup>2</sup>		●	優先アクセス	●
オンタイムのパーツ配送と技術者派遣のためのコマンドセンターのモニタリング		●	●	●
指定されたアカウントのレポート作成および計画を提供するサービス アカウント マネージャー <sup>6</sup>		●	●	●
データのプライバシーを保護するための交換後のハードドライブの保持 <sup>5</sup>		●	●	オプション
偶発的な破損の修理または交換 <sup>4</sup>		●	●	オプション

TechDirectは、お客様のDellの全製品に接続し <sup>3</sup> 、管理するためのオンラインポータルです。	●	●	●	●
●セルフサービスのケース管理とパーツのディスパッチ	●	●	●	●
●正常性、アプリケーション、エクスペリエンス、セキュリティのスコアの迅速な分析	●	●	●	●
●自動検出、ケース作成、サポートによる <b>ゼロアクティブな問題解決</b>	●	●	●	●
●使用率メトリックによる <b>パフォーマンスの問題とトレンドの検出</b>	●	●	●	●
●障害発生前の <b>予測的な問題検出と解決により、システム停止を削減</b>	●	●	●	●
●Dell BIOS、ドライバー、ファームウェア、アプリケーション用のカスタム カタログの自動作成と導入により、 <b>リモートでシームレスなアップデート</b> を提供	●	●	●	●
●カスタマイズされたルールにより、リモート修復ワークフローの定義が可能	●	●	●	●

<sup>1</sup> オンサイト サービスが利用可能かどうかは、国および購入したサービスによって異なります。リモート診断後のオンサイト サービス。<sup>2</sup> 協力サードパーティの支援によるソフトウェアサポート。<sup>3</sup> Linux, Windows RT, Ubuntu, Chromeをベースとした各製品では、SupportAssistはご利用いただけません。SupportAssistは次の項目について自動的に検出し、プロアクティブにDellにアラートします: オペレーティング システムの問題、ソフトウェア アップグレード、ドライバーのアップデートとバグ、マルウェア、ウイルスに感染したファイル、ハードドライブ、バッテリー、メモリ、内蔵ケーブル、温度センサー、ヒート シンク、ファン、SSD、ビデオカードの障害、予測分析による障害検出には、ハードドライブ、SSD、バッテリー、ファンが含まれます。<sup>4</sup> Accidental Damageサービスは、火災、洪水、またはその他の自然災害による損傷、ならびに盗難、遺失、故障による損傷には適用されません。お客様は損傷したユニットを返却する必要があります。契約年あたり1件の対象インシデントに制限されます。<sup>5</sup> Venue 11 Proを除き、ハードドライブがまだ付けられているモデル、ChromebookまたはVenueのタブレットでは、HDD返却不要サービスをご利用いただけません。<sup>6</sup> 500以上のProSupport Plusシステムをお持ちのProSupport Plusのお客様にご利用いただけます。<sup>7</sup> お客様は、12か月以内にProSupport Flex対象の1,000台のDellクライアント資産を購入する必要があります。

## オプションサービス

<b>アクシデンタル ダメージサービス 盗難対応 オプション</b>	液体こぼし、落下、電圧サージなどによるPCの不測の損傷に伴う修理費用を、最小限に削減できます。契約期間中の年次1回のインシデントに対応、製品購入時のみ販売可能です。盗難対応オプションを追加すると、PCの盗難もカバー。警察への盗難届の提出を含む指定の手続きをいただければ、代替品を提供します。盗難対応オプションは日本のみ提供サービスです。
<b>HDD返却不要 サービス</b>	ハードディスク故障でハードディスクを交換した際に、故障したハードディスクの返却が不要となります。お客様がハードディスクを保持することで、機密データや知的財産へのアクセスをコントロール。お客様社内のコンプライアンスやプライバシー規定に順守することが可能です。
<b>オンサイト 診断サービス</b>	お客様に代わり、デル・テクノロジーのエンジニアがオンサイトでトラブルシューティングを実施します。通常実施される電話によるトラブルシューティングに比べて、お客様が費やす時間を短縮することができます。ProSupport Plus以上で提供されるオンサイトオプションです。

## 更なる安心を得られる ProSupport Plusを是非ともご採用ください

ProSupport Plusなら3つの安心が付いてきます


**国内拠点から安心のサポート**



ProSupport エンジニアが、発生した障害を24時間365日ハードウェアとソフトウェア\*1の両方に対応。担当エンジニアは国内拠点から正社員のみが対応するので、障害発生時も安心いただけます

\*1 対応するソフトウェアはデル・テクノロジーより販売されたオペレーティングシステム等に限定されます  
\*2 滞在国内で販売されていない製品は修理対応に制限が生じます

**海外出張、旅行先での修理対応\*2**



出張や旅行など、製品を海外に持ち出される場合にも、故障時は現地でも修理対応を受けることができます。滞在先の言語の他、日本のコールセンターにご連絡いただければ日本語でも対応します

**落下での破損、液体こぼれによる故障も対応**



過電流、落下、液体こぼれによる偶発的な損傷など、通常の保証では対応外となる故障にも対応します。思いがけずコーヒーをこぼしてしまうなど、日常で起こり得るアクシデントにも安心をプラス

## 更に500台以上ご利用のお客様には、サービスアカウントマネージャがアサインされます。

**サービスアカウントマネージャ (SAM)**



テクノロジーの最適化運用をサポートする信頼の専任のアドバイザーです

同一サイトで500台以上のPC及びタブレット製品でProSupport Plusをご選択頂いている場合、お客様専任のSAMがお客様をサポートします。

- SAMは関連部署と連携しお客様が安定・安心してデル・テクノロジー製品をご利用いただけるように支援/改善提案をしています。
- お客様固有の環境を理解し、有効なソリューションや必要に応じてベストプラクティスをご紹介します。
- お客様やテクニカルサポートとの調整役として円滑に対応を決定します。通常の障害対応時のサポートに加えて、SAMはお客様に更なる安心をお届けします。

\* 障害対応については、テクニカルサポート（ProSupport エンジニア、及び バックエンドサポート部門）をメインとして対応を行います




お客様は月次レポートを参照できます。内容に関する質問もSAMが提供致します。

# PC運用サービス -Lifecycle Hub

## PCライフサイクルマネジメントをご支援

サービス概要	PCのキッティングからリプレース、故障時の先出し交換、返却回収に至るすべてのPCライフサイクルで専門知識を活かした統合的なサービスをご提供する運用サービスです。サービスデリバリーマネージャー（SDM）がアサインされ、一元的にお客様とのコミュニケーションを実施します。
サービスの特徴	本サービスは、ハイブリッドワークなど、働き方の多様性を支援しユーザーの満足度を高めると同時に、効率的なPCの利用を促すことでコスト削減を目指します。サービス開始前に、現在の運用方法を確認し、サービス開始後の運用方法を新たに定義するオンボーディングサービスを提供することで、安心してご利用いただけます。
お客様のメリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>ITスタッフの業務軽減、業務効率化、TCOの削減を狙います。</li> <li>PC製品ユーザー様への新たなお客様体験、満足度向上を狙います。</li> </ul>



### ユーザーの満足度向上

製品を知り尽くしたエキスパートだからこの安心感、素早い対応での満足度向上



### いつでもどこでも直ぐに対応 ダウンタイムの低減

PCの故障時修理の時間を待たずリフレッシュされたPCに即交換在宅ワークでも配送対応でどんなシーンでもダウンタイムを低減



### 無駄なコストを抑えて 効果を最大化

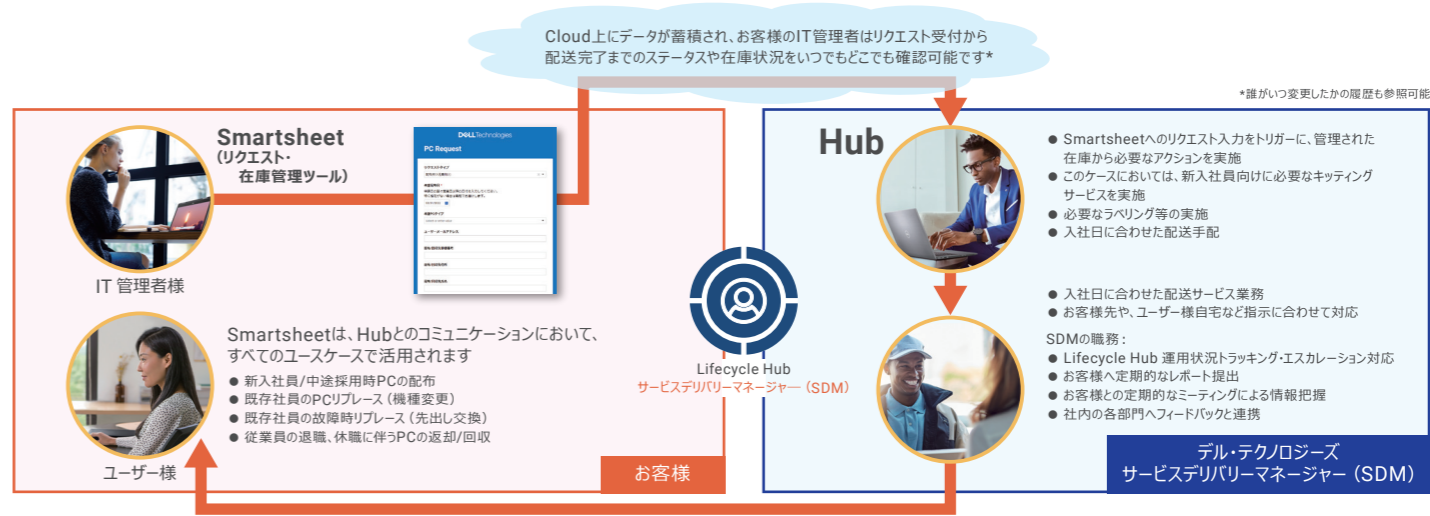
退職者のPCは次の中途入社や、故障したPCのリプレースに活用できるようスタンバイで無駄なく活用でコストを抑制

## Lifecycle Hub - 4つのご利用シーン

 <p>新入社員/ 中途採用時 PCの配布</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様IT担当者から、Lifecycle Hubへリクエスト送信</li> <li>Hub内で、新入社員用のPCが在庫から取り出され、イメージングやプロビジョニング提供</li> <li>アクセサリ類を追加してPCを梱包、新入社員宛に出荷</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>即戦力である中途社員も、入社DAY1から稼働可能であり時間的ロスがありません。</li> <li>在宅勤務であっても自宅への送付も可能。働き方の多様性を実現します。</li> </ul>
 <p>既存社員の PCリプレース (人事異動/機種変更)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様IT担当者から、Lifecycle Hubへリクエスト送信</li> <li>Hub内で、社員用PCが在庫から取り出され、イメージングやプロビジョニング提供</li> <li>アクセサリ類を追加してPCを梱包、返送用の宛先ラベルも加えて、社員宛に出荷</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>異動や機種変更のDAY1から稼働可能であり時間的リソースのロスがありません。</li> <li>アセット管理により、在庫PCの活用や最適化がされ、コスト削減に寄与します。</li> </ul>
 <p>既存社員の 故障時リプレース (先出し交換)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様IT担当者から、Lifecycle Hubへリクエスト送信</li> <li>Hub内で、交換用PCが在庫から取り出され、イメージングやプロビジョニング提供</li> <li>返送用の宛先ラベルも加えて、社員宛にPC出荷</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>PCの障害発生時のダウンタイムを極力短縮し、業務影響やアイドリングの時間を最小化させます。</li> <li>PCが使えない期間を最小化することで土気低下を回避するなど、ユーザー満足度を向上させます。</li> </ul>
 <p>従業員の退職、 休職に伴う PCの返却/回収</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様IT担当者から、Lifecycle Hubへリクエスト送信</li> <li>Hubから社員向けに、返送用の箱、宛先ラベルを送付</li> <li>社員はPCを梱包し、Hub宛に送付</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>使用しなくなったPCの確実なデータ消去は、セキュリティの観点からリスク低減になります。</li> <li>再利用可能なものはリフレッシュ後再利用されることで、無駄なコストを発生させません。</li> </ul>

## Lifecycle Hub ご提供イメージ

Lifecycle Hubでは、Smartsheetと呼ばれるリクエストフォーム目づ在庫管理ツールをインターフェースに お客様のIT管理者様とHubとの一元化された窓口をご利用いただけます。



## Lifecycle Hubご利用に際して

対象となるデバイス	デル・テクノロジーズ製のPC、モニター、ドック、キーボード、マウス、その他周辺機器（お客様所有もしくは、リース契約機器）
保有するデルPC数	1,000台以上
契約期間	最短1年間からご契約いただけます
価格	お客様のご要件に合わせて事前にユースケースを定義し、ユースケースごとの想定運用台数を元に価格が事前に決定されます
主なご提供サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>ユーザーへのPC配布/交換/配送、退職・休職に伴う返却回収、故障時の先出し交換</li> <li>クライアント製品デバイスの在庫管理業務、トラッキングとレポート業務</li> <li>キッティング/プロビジョニングサービス及び配送サービス業務</li> <li>回収PCの簡易テスト、在庫として管理もしくはリサイクル手配</li> </ul>

# クライアントレジデンスサービス (運用支援サービス)

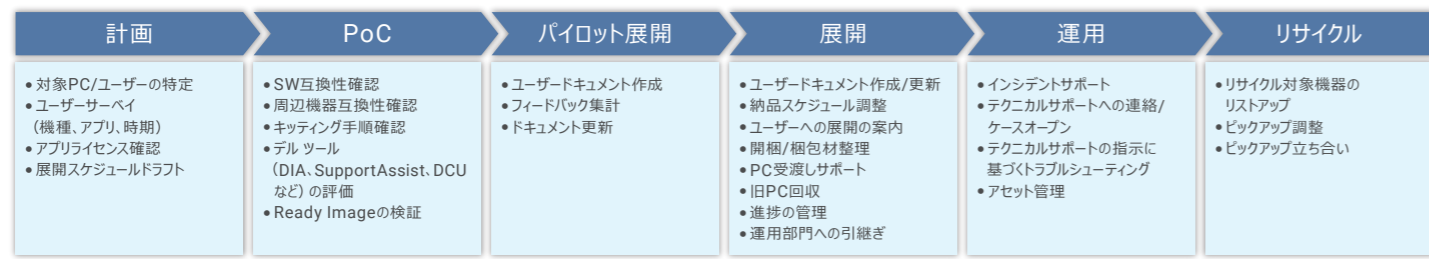
## Client Residency

サービス概要	お客様の運用を支援する「クライアントレジデンスサービス」は、慢性的な人的リソースの不足や、ITスタッフの退職や異動に伴う一時的なリソースもしくは、不足するITスキルの補完など、PCライフサイクルを通してお客様のチャレンジをご支援するサービスです。
サービスの特徴	PC製品周辺の様々なITスキルを有したエンジニアが、最低1日単位でご支援します。リモート型でも、常駐型でもお客様のニーズに合わせてお客様の業務をご支援します。
サービスの特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>一時的・慢性的なITスタッフのリソース不足を解消します。</li> <li>エンドユーザー環境の運用と管理を最適化します。</li> <li>新しい技術の導入を促進し、お客様が保有する機能を最大限に活用します。</li> <li>デル・テクノロジーの技術エキスパートからの知識とベストプラクティスの共有により、ITスタッフの専門知識を向上させます。</li> </ul>

- 新しいテクノロジーの紹介 - 新しい技術の導入に焦点を当てた支援を提供します。レジデントエンジニアは、お客様がソリューションを検討する際、そのテクノロジーの利点を説明したり、コンセプトの実証を支援したりすることが可能です。
- 最適化 - 既存の環境または導入の最適化を支援します。レジデントエンジニアは、お客様の環境をレビューし、それに基づいた推奨タスクやアクションの実行を支援します。
- クライアント環境管理 - クライアントエコシステムにおけるユーザーとデバイスの効果的な管理に関する専門知識を提供します。IT管理のためのベストプラクティスやドキュメンテーションの提供や、CYODやBYOD、コンピュータやモバイル、様々なオペレーティングシステムなど、エンドポイントデバイスの統合管理を支援します。
- サポート戦略 - デバイスやエンドユーザーのサポートを含む、日々のクライアントとエンドユーザーの管理活動を最大限に活用できるよう支援します。ユーザーの生産性を最大化し、ダウンタイムを削減するためのベストプラクティスの共有します。
- 資産管理と再キッティング - 物理的な資産の可能性を最大限に引き出します。また不要になったIT資産を安全かつ責任を持って、持続可能な方法でリサイクルできるよう支援します。



### クライアントレジデンスサービスのご支援例

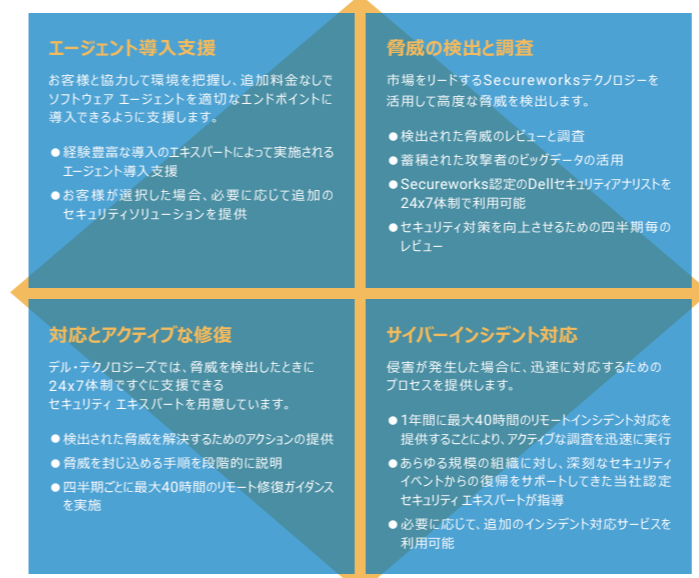


# セキュリティ監視サービス (MDR)

## Managed Detection and Response

サービス概要	セキュリティ監視サービス (MDR) は、24時間365日のセキュリティ監視と、発生したインシデントに対するエキスパートのチームのサポートを提供するサービスです。デル・テクノロジーが有する専門知識と、Secureworks® Taegis™ XDRセキュリティ分析プラットフォームにより高度なセキュリティ対策を実現します。
サービスの特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>デル・テクノロジーによるセキュリティオペレーションセンター (SOC) の提供による脅威の調査、脅威のハンティング、エンドポイントのセキュリティ、インシデント管理、コンサルティングのスキルを備えたセキュリティ専門チームによる対応</li> <li>Secureworks® Taegis™ XDRセキュリティ分析プラットフォームの活用による4,200を超えるお客様からのインサイトを活用したディープラーニングにより、高度な攻撃に対する検出、調査及び対応を可能にするAIプラットフォームを活用</li> </ul>
サービス概要	セキュリティ監視の高度化、セキュリティ監視のコスト低減を実現します。

### 本サービスが提供する主な4つの機能



### 本サービスの対象機種と概念図



# SupportAssist for Business PCs 及び TechDirect - オンラインセルフサービスポータル

テクノロジーの活用によるITスタッフへの負荷軽減をサポートします

- サービス概要** TechDirect は、PCライフサイクル全体にわたりお客様を支援するためのセルフサービスポータルです。SupportAssist for Business PCsは、障害の予兆や、障害発生をデル・テクノロジーズに発報したり、PCのパフォーマンスを監視する機能を有します。
- サービスの特徴**
  - PCを導入する際、お客様より指示を頂く機能を提供します。(OSイメージアップロード、各種設定情報の入力、作業日程の指示など)
  - 保守サービスにおいて、登録したすべてのDELLのPCのアラートや、パフォーマンスが可視化され一元的に管理が可能です。
- お客様のメリット**
  - 24時間365日お客様のご都合に合わせて、世界中どこからでもアクセス可能。
  - 次回のPC注文の際に情報を簡単に再利用できます。
  - DELLのすべてのPCを一元的に管理することによる生産性向上や、コスト削減が狙えます。

## TechDirect による PC 導入時の作業指示



### ビルド・プロファイル (工場キittingの作業指示)

- 資産レポート
- PC本体や外箱のラベル
- BIOS
- イメージング
- Dell Provisioning
- Dell ImageAssistのダウンロード

### 導入・プロファイル (オンサイト作業の作業指示)

- 拠点情報、入館情報
- 作業情報
- データ移行に関する情報

## あらゆる情報が可視化される! - 情報ポータル TechDirectの管理画面 (一例を示しています)

アラートをクリックすると、対象のPCが特定され、現在のパフォーマンス状況等が表示され、どのような潜在リスクがあるか確認できます。

▲サービスプランは、全PCの保守サービスの契約状況を一覧で示しています。クリックすると、個々のPCの保存内容、有効/無効、サービス終了日の確認が可能です。

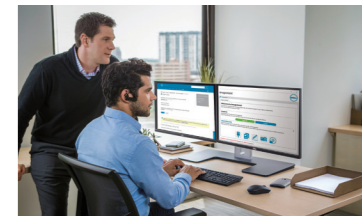
◀PC推奨事項では、アップデートが必要なドライバとファームウェアを示し、その先の画面で、実際に管理側で実装の手続きが可能です。

◀それ以外にも、ハードウェアのスキャン、ファイルのクリーンアップ状況などを確認可能です。

■対象機器について (ラップトップ、デスクトップ)  
Latitude, Precision\*, OptiPlex, Inspiron, XPS, Alienware, Vostro  
\*ラック型、タワー型Workstationは対象外

## 求められる PC 管理とは?

現在、社内には何台のPCがあり、その内何台が稼働しているか。必要なドライバやファームウェアのバージョンアップが実施できているのか。また、何台で障害が発生し、その対応はどのようにしているか。それらをリアルタイムに把握するのは容易ではありません。PC管理とは、社内にある全てのPCの状態を一元的に把握し、必要なアクションを取ることを意味します。これは、常にPCが正常に使える状態を保つことでのビジネスの機会損失を防止し、セキュリティ対策やコンプライアンス遵守といった側面からも、透明性を高めることが求められています。デル・テクノロジーズでは、この“PC管理”を最新のテクノロジー“SupportAssist for Business PCs”を使って、クラウドベースで実現。ポータルサイトである、TechDirectを通じて可視化しています。しかも有償の保守サービスであるProSupport Plusの契約を頂いている製品については、追加料金なしでご利用頂いております。



## Ready Assist

SupportAssist for Business PCsはデル・テクノロジーズが提供する無料のソフトウェアです。お客様はTechDirectから下記のステップでエンドユーザーのPCにSupportAssist for Business PCsを導入することで活用することができます。

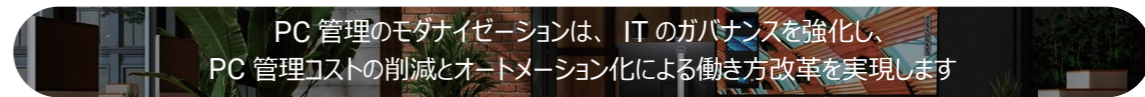


これらのセットアップを、Ready Assist サービスとして、有償でご依頼頂くことも可能です

## Ready Assist サービスのご紹介

お客様がSupportAssist及び、TechDirectをご利用になれるようにセットアップをサポートいたします。5日間で、主にリモートにてサービス提供します。

- TechDirectのアカウント作成方法についてサポートします。
- サポートAssist導入ファイルの作成をサポートします。
- サポートAssistのインストール (PC5台まで) をサポートします。
- デモンストレーションを通して、TechDirectからPCを管理する方法をレクチャーします。
- お客様の運用時に参照いただけるよう、パラメータシート及び、操作説明書をご提供いたします。

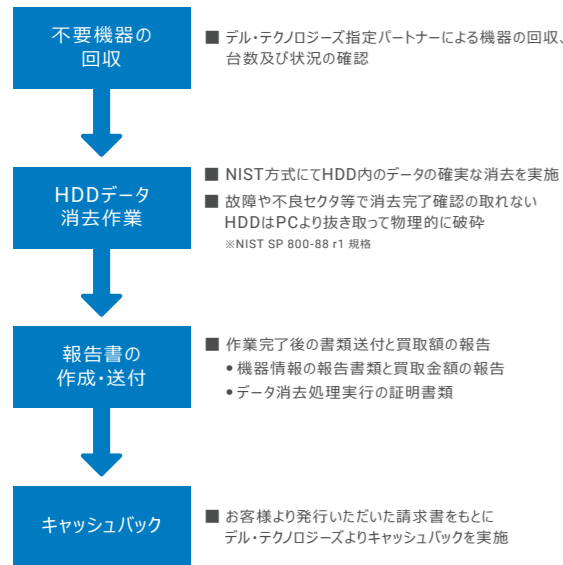


PC 管理のモダナイゼーションは、IT のガバナンスを強化し、PC 管理コストの削減とオートメーション化による働き方改革を実現します

# PC買取・リサイクルサービス Dell Asset Recovery Service (ARS)

- サービス概要** お客様所有のハードウェアを全国から回収するサービスです。
- サービスの特徴**
- 使用済み機器のデータ消去を提供します。
  - 使用済み機器は資産価値の査定をし、キャッシュバックを行います。
  - 各種法規制に遵守、環境に適した処理を実施します。
- お客様のメリット**
- 単なる廃棄費用でなく、買取による収入によりコスト削減につながります。
  - データ消去/物理破壊による情報漏洩を防止することで社会的に責任を果たします。
  - 再販及びリサイクルにより環境への貢献を果たせます。

## 基本的なサービス提供の流れ



### PC買取サービス

不要となったPCをデル・テクノロジーで買取ります。対象となる製品は全て個品管理し、HDDのデータ消去、外部情報等の剥離を実施します。デル製品および他社製品で利用可能です。



### リサイクルサービス（廃棄）

買取価格のつかない機器の場合、リサイクルサービスを推奨します。環境規制や法規制に確実に準拠するため、使用済み機器が、地域の法規制ガイドラインに沿った方法で適切に処分されるよう、デルが手配します。デル製のノートブックPC、デスクトップPC、ワークステーション、プリンタ、サーバー、ディスプレイなど、ほとんどのデル製品で利用可能です。



### オンサイトHDDデータ消去サービス

お客様のオフィスやデータセンターに出張し、HDD/SSD/USBメモリのデータ消去作業を実施します。



### オンサイトHDD破砕（シュレッド）サービス

お客様のオフィスやデータセンターに出張し、HDD/SSD/USBメモリ/CD/DVD/モバイルフォン/テープ/SDカード等その他すべての記憶メディアを静音で破砕（シュレッド）作業します。（作業時の騒音は、屋内、屋外共に50db以下）



# 付録（スペックシート） 各導入サービスの対応表

● 標準的に提供する項目 ○ オプションで提供可能な項目

ご紹介ページ	CS P8 - 11	RQ-MD B P14	MDS P15	ProDeploy Client Suite		
				Essential	PD P16 - 17	PDP
1 プロジェクト管理		●	●	●		●
2 TechDirect 利用					●	●
3 検出と推奨事項				●	●	●
4 Connected Config 利用 *						●
5 お客様マスタのクローニング	●				●	●
6 コンピュータ名設定	●					
7 資産管理ラベル貼付	●				●	●
8 資産管理レポート作成	●				●	●
9 BIOS 設定	●				●	●
10 マスターイメージ展開		●	○			
11 クローニング		●	○			
12 個別パラメータ設定		●	○			
13 Active Directory 登録		●	○			
14 BIOS/UEFI 設定の構成 (5 つまで)		●	○			
15 物理アドレスレポート		●	○			
16 資産管理ラベル作成・貼付け (2 つまで)		●	○			
17 付属品同梱 (2 つまで)		●	○			
18 個別アプリのインストール (2 つまで)		●	○			
19 個別アプリのインストール (追加)		○	○			
20 ネットワーク設定 (VPN)		●	○			
21 AD ドメイン参加 (VPN)		●	○			
22 OS 初期設定		●	○			
23 Windows OS ライセンス認証		●	○			
24 Office 導入 / ライセンス認証		●	○			
25 Windows Update		○	○			
26 ディスク暗号化		○	○			
27 Windows Autopilot 事前プロビジョニング		●	○			
28 保管スケジュール配送 (60 日)		●	○			
29 一時保管 (30 日単位追加)		○	○			
30 開梱・結線			○		○	○
31 ネットワーク、プリンタ接続確認			○			●
32 アプリケーションのインストール			○			●
33 リモート PC インストール			○		●	
34 導入サポート			○		●	●
35 データ移行			○		●	●
36 既存機器撤去、整理			○			●
37 導入展開計画策定			○		●	●
38 上記作業の進捗報告 / 実績報告			○			
規模	25台~/四半期	10台~	10台~	1台~	1台~	1台~

\*Microsoft Endpoint Configuration Manager (旧名称 : SCCM)