

PC及びタブレット製品向け安心の保守サービス

DELL Technologies

Dell ProSupport Plus

故障時の安心の国内サポートはもちろん、海外で利用の際の故障にも現地に対応。
更に、予期せぬ落下、水漏れによる修理もお任せください

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基本的に正社員が対応するので、障害発生時も安心いただけます

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

いざと言うときの安心感はその問題解決のスピードにも裏付けられます
ProSupport Plus と SupportAssist^{*3} により得られる成果は**強大**です！

最大**92%**
問題解決の時間を短く^{*4}

最大**62%**
少ない手順の問題解決ステップ^{*4}

*1 対応するソフトウェアはDell EMC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 対象となる国は弊社ウェブサイトをご確認ください。また、滞在国内で提供されていない製品については修理対応に制限が生じます。 <http://www.dell.com/servicesdescriptions> *3 SupportAssistの詳細は、裏面をご覧ください

*4 データの詳細は、2018年4月発行のPrincipled Technologies社のホワイトペーパー“Spend Less Time and Effort Troubleshooting Laptop Hardware Failures”をご参照ください。 <http://facts.pt/L52XKM>

同一サイトで500台以上のPC及びタブレット製品で ProSupport Plusをお使いの場合、更なる安心をプラス



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 (サービスアカウントマネージャ) がお客様をサポートします。TSMは関連部署と連携しお客様が安定・安心してデル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。また、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



■ サービスデリバリーレポート例
月次でSAMよりサービスデリバリーレポートが提供されます。レポートは、障害発生状況の把握だけでなく、お客様自身による将来的な障害発生への予防に活用頂けます

安心の最上位サポート - ProSupport Plus

PC及びタブレット向けの保守サービスは、お客様のサポートニーズに合わせて3つのパッケージからお選びいただけます。このパッケージサービスの中で最上位に位置するのがProSupport Plusです。

修理をした際、故障したハードディスクドライブを、お客様の手元に残すサービスや、万が一の落下、液体こぼれによる修理対応も、ProSupport Plusなら標準サービスとしてご提供します。

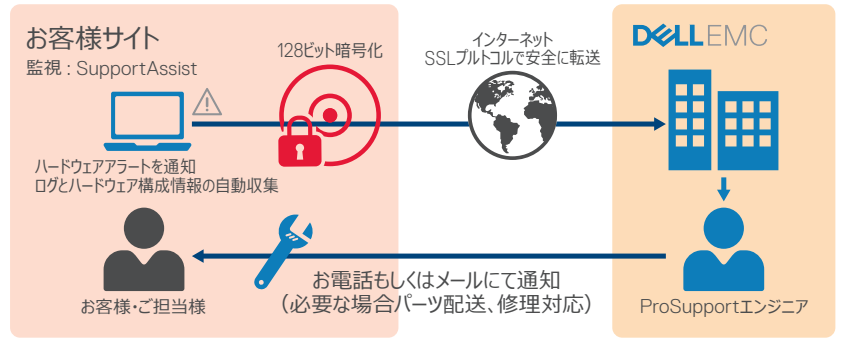
*1 滞在国で販売されていない製品は修理対応に制限が生じます

*2 ProSupport Plusのご契約500台以上のお客様が対象となります

| | Basic | ProSupport | ProSupport Plus |
|---|-------------|------------|-----------------|
| 電話、チャット、オンラインでのテクニカルサポート | 営業時間 | 24時間365日 | 24時間365日 |
| ハードウェア修理サービスの提供 *1 | 製品モデルにより異なる | オンサイト | オンサイト |
| TechDirectによるセルフサービス型ケース管理およびパーツのディスパッチ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ソフトウェアおよびハードウェアのエキスパート窓口を一本化 | | ✓ | ✓ |
| コマンドセンターによる監視と危機管理 | | ✓ | ✓ |
| サードパーティのコラボラティブ支援によるソフトウェアサポート | | ✓ | ✓ |
| ヘルプデスク統合のためのケース管理API | | ✓ | ✓ |
| SupportAssistによる自動化された問題検出、通知、ケースの作成 *1 | | ✓ | ✓ |
| SupportAssistによる障害防止のための予測型問題検出 *1 | | ✓ | ✓ |
| 落下、被水、サージ等の偶発的損傷の修理 (アクシデンタルダメージ) | | | ✓ |
| 交換後のハードドライブ返却不要 *1 | | | ✓ |
| 専任のサービスアカウントマネージャ (SAM) | | | ✓ |
| 毎月のサポート履歴および契約レポート作成 *2 | | | ✓ |

サポートの自動化によるコスト削減を実現

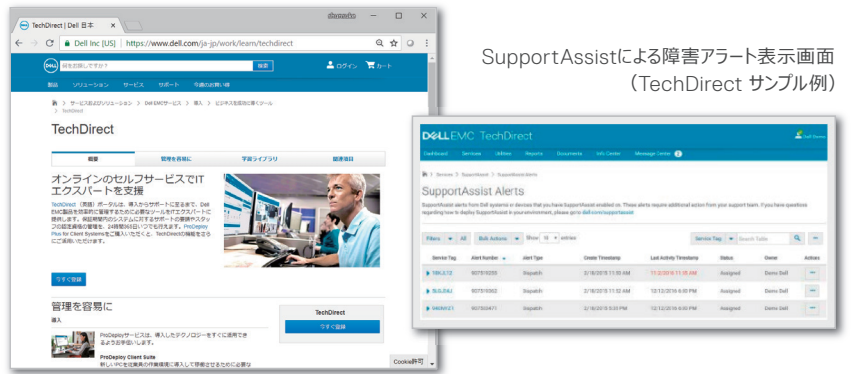
無償のリモートサポートツールである“SupportAssist”がサポートの自動化を実現し、お客様のコスト削減を支援します。ProSupport Plusをご利用いただくことにより、自動化されたハードウェアの問題検知と通知、ログの自動収集、プロアクティブなサポートケース作成をSupportAssistが実現します。トラブルシューティングの手順とお客様の負荷を削減、解決までの時間を短縮することで運用のコスト削減をお手伝いします。



サポートの見える化で効率的な運用を支援

ハードウェアの導入から保守サービス期間にわたって、Dell EMC製品を効率的に管理するのに必要なツールを提供するのがTechDirectです。このWEBベースのポータルは、SupportAssistから通知された情報の確認を24時間365日いつでも行えます。その他、お客様社内のIT部門により一定の切り分けやトラブルシューティングを行っていただくことで、ケース作成だけでなく、パーツおよびエンジニアの手配も可能となります*。

*お客様によるトラブルシューティングによるパーツおよびエンジニアの手配の実施には一定の条件があります



SupportAssistによる障害アラート表示画面 (TechDirect サンプル例)

より専門的に!



- ProSupportエンジニアへの優先的なアクセス
- 専任のサービスアカウントマネージャ (SAM) のアサイン*
- ハード、ソフトの両方の障害をカバー

より見える形に!



- 障害予兆検知と障害の回避
- プロアクティブな障害対応
- 月次レポートによる障害発生状況の可視化*

より簡単に!



- 自動化されたケース作成と通知
- 落下や水濡れによる故障にも対応
- 修理後のハードディスク返却不要サービスを標準提供

*同一サイトで500台以上のPC及びタブレット製品でProSupport Plusをお使いの場合のみ提供

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

DELL Technologies

● 製品サービスの購入には、当社の販売条件 (Dell.jp/policy)、当社と締結済みの再販契約またはディストリビューター契約、または、当社の再販業者またはディストリビューターが指定する販売条件が適用されます。
 ● 構成や仕様により、提供に制限がある場合があります。● デル・テクノロジーズが提供するサービスにかかる商標は、米国Dell Technologies Inc. の商標または登録商標です。● 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2021年10月現在のものであり、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。