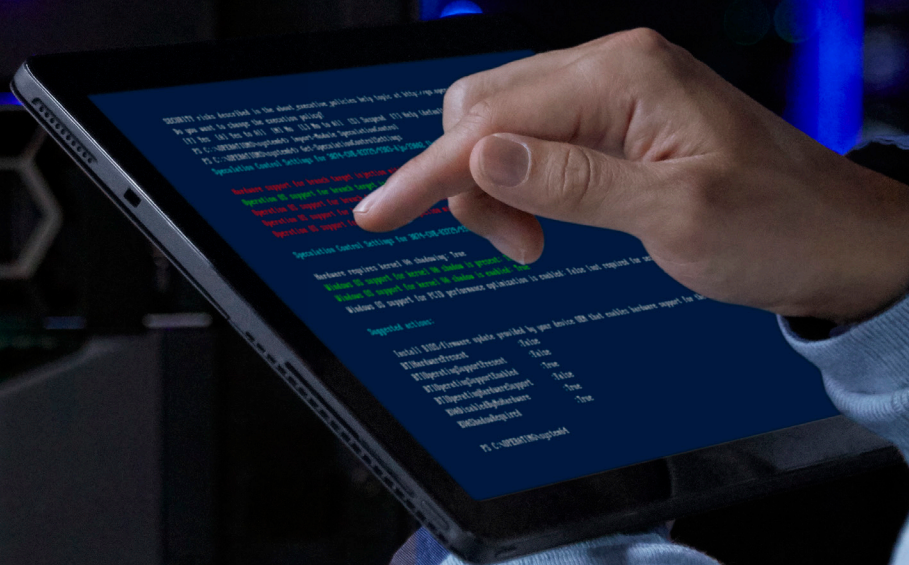


ProSupport Enterprise Suite

ITトランスフォーメーションを加速するサポート



DELL EMC

DELL EMC

複雑な環境に向けた 包括的なサポート

エンタープライズ ランドスケープは急速に変化しており、既存のサーバ、ストレージ、ネットワーキングを効率的に維持しながら、新しいテクノロジーを組織に導入するプレッシャーがこれまでになく大きくなっています。ビッグデータ、仮想化、アプリケーション モダナイゼーション、モジュラー インフラストラクチャ、クラウド コンピューティングは多大なメリットをもたらす可能性がありますが、これらにはさらに高いレベルの専門知識が必要です。

複雑な環境は複雑なプロセスを意味し、より多くの問題が発生する可能性があります。テクノロジーを利用するほど、適切なサポートを得られるかどうかにより重要になります。

ビジネス目標に向けて集中して取り組むことができる時間を確保し、競争優位性を維持するには、以下を管理する必要があります。

- ・ メンテナンス コスト
- ・ ワークロードの可用性
- ・ ハードウェアとソフトウェアの複数のベンダー
- ・ 自動化されたプロアクティブな予測型のテクノロジー

今日の複雑な環境には、真のエンタープライズ クラスのサポートが必要です。



Dell EMCから提供されるプロアクティブなインサイト

ITの複雑さを緩和し、コストを削減することは、以下を含むより戦略的なビジネス要件¹を満たすために資金を調達する手段と見なされています。

- ・ 顧客満足度とロイヤルティの向上
- ・ 従業員の生産性の向上
- ・ 開発期間と市場投入までの期間の短縮
- ・ 意思決定の改善
- ・ ビジネスチャンスと競争上の課題のどちらにも迅速かつ動的に対応すること

適切なサポートソリューションにより、Dell EMCはお客様の目標達成を支援します。


ProSupport Enterprise Suiteを使用すると、世界中で定評があるDell EMCのサポート専門知識とインサイトを活用してお客様の投資効果を最大限に引き出すことができます。ProSupport Enterprise Suiteにより、ITチームが強化されるだけでなく、ITに関する質問や問題をより短時間で解決できるようになります。

ProSupport Enterprise Suiteの特長：

- ・ 特定のシステムの重要性や環境の複雑さに応じてサポートを選べる柔軟性
- ・ ハードウェアとソフトウェアの問題すべてに対応する一元窓口
- ・ 1個のハードウェアに限定されない、複数の分野にわたる専門知識
- ・ 予測型の自動化ツールと革新的なテクノロジー
- ・ お客様の所在地や使用言語に左右されない、一貫したサポートサービス²

出典：『CIOがITトランスフォーメーションでの優先事項と成果を明示』、CIO from IDG、Sponsored by Dell EMC、2018年

²Dell EMC Servicesの提供内容および条件は、地域や製品によって異なります。詳細については、Dell EMC担当営業までお問い合わせください。



「サービスに関して言えば、プロアクティブの良さだけでなく、予測がさらに向上しています。問題が発生してから対処するようなことはしたくありません。問題の発生を食い止めたいのです。Dell EMCサポートは正にこれを行うテクノロジーを導入しており、最高レベルのサービスエクスペリエンスを提供できるよう常に革新的であり続けています。」

— Rob Lee氏、
Kuwait Finance House、ITオペレーション・サポート担当副
部長

Dell EMCを選ぶ理由

エンタープライズ クラスのサポートを実現します。

エキスパート、インサイト、およびお客様の使いやすさを基盤として構築された、ProSupport Enterprise Suiteは、組織が必要とするエンタープライズ クラスのサポートを備えています。システムの重要性、環境の複雑さ、ITリソースの割り当て方法に合わせてサービスをお選びいただけます。



エキスパート

ITの複雑さの軽減はDell EMCのエキスパートに任せ、お客様は業務に集中できます。

- 60,000人を超えるDell EMCおよびパートナーのプロフェッショナル集団
- 業界をリードするハードウェア、ソフトウェア、ソリューションで11,000件以上の認定を取得
- 複雑な新興テクノロジーとマルチベンダー環境に関する深い知識
- サードパーティ テクノロジー ベンダーと連携してサポート

インサイト

詳細なインサイトとインテリジェント データを使用して、パフォーマンスと安定性を向上させます。

- SupportAssistとSecure Remote Servicesの自動監視機能と予測*分析機能で問題を回避し最適化
- お客様のビジネスと環境について深い知識を備えた専任のテクノロジー サービス マネージャーとのパーソナライズされた関係
- 6か所のコマンド センター**がフィールド サービス イベントをプロアクティブに監視
- 12か所のCenter of ExcellenceとJoint Solution Centerが、主要なアプリケーション プロバイダーとのアライアンスを利用した社内のコラボレーションを実現

使いやすさ

常にアクセス可能でカスタマイズされたサポートにより、生産性が向上します。

- 165か国で提供されるサポート
- 電話、チャット、Eメール、ソーシャル メディアによる24時間365日対応***のサポート
- ハードウェアとソフトウェアに対応した、一元窓口による一貫したサポート
- Dell EMCサポート&導入サービスが95%を超える顧客満足度を達成

*SupportAssist予測分析障害検出には、サーバのハード ドライブとバックプレーンが含まれます。Secure Remote Servicesにより、エンタープライズストレージ、データ保護、コンバージド インフラストラクチャに関する予測と障害検出が可能になります。

**コマンド センターでは、Dell EMCのコンピューティング、ネットワーク、およびサーバ製品のみを監視します。

***Dell EMC Servicesの提供内容および条件は、地域や製品によって異なります。詳細については、Dell EMC担当営業までお問い合わせください。

ProSupport Enterprise Suite

よりスマートな戦略でスマートなサポートをご提供します。

恐れることなく新しいテクノロジーを導入できる戦略は、業務に集中できるという自由をお客様にもたらしめます。インフラストラクチャに含まれるすべてのプラットフォーム、ブランド、ソリューションでDell EMCのエンタープライズ クラスの同じサポートを利用することで、この自由が手に入ります。

テクノロジーの管理が難しくなるほど、Dell EMCのサポートはスマートさを増します。

ProSupport Plus

クリティカルなシステムを最適化し、ビジネスの革新を進めるための業務に専念できる自由をスタッフにもたらしめます。ProSupport Plusでは、テクノロジー サービス マネージャーが割り当てられ、さらに、シニア テクニカル エンジニアの利用により、迅速に問題を診断してお客様のビジネスに影響が及ぶ前に問題を回避するためのパーソナライズされたガイダンスの提供を受けることができます。

ProSupport

テクノロジー エンジニアによる24時間365日体制のサポートによりハードウェアとソフトウェアの円滑な運用を維持し、プロアクティブかつ予測型のテクノロジーにより問題を未然に防ぎます。

ProSupport One for Data Center

専任のサービス アカウント 管理エキスパートや柔軟なパーツ発送オプション、技術者派遣オプションなど、大規模なIT環境に合わせてカスタマイズされ、パーソナライズされたサポートを利用できます。



ProSupport Plus

クリティカルなワークロードやアプリケーションは常に利用できる必要があります。これらの基盤となるシステムは故障してから修理するだけでは不十分です。つまり、問題の発生を未然に防ぐプロアクティブかつ予測型の対策が必要になります。

ProSupport Plus^{*}は、自動化されたサポートと分析、お客様の組織に適した専門技術により、お客様のクリティカルなシステムのパフォーマンスと安定性をプロアクティブに高めます。ProSupport Plusはお客様の環境をすみやかに稼働状態に戻すだけでなく、問題の発生を未然に防ぐお手伝いをします。生産性を高め、目標に集中するのに役立つDell EMCの専門知識やインサイトを利用し、お客様は自信を持って複雑なテクノロジーを自由に導入することができます。

ProSupport Plusを選ばれたお客様には、次が提供されます。

- お客様のビジネスと環境を理解している専任のテクノロジーサービス マネージャー
- ProSupport Plus シニア エンジニアへの優先アクセスにより問題の診断と解決にかかる時間を短縮
- Dell EMCのカスタマー ベース全体から得られたサポートトレンドやベストプラクティスの分析に基づき、パーソナライズされた予防的な推奨事項が提供され、サポート問題を低減し、パフォーマンスを向上
- SupportAssistとSecure Remote Servicesによる予測型の分析で、問題の防止と最適化を実現
- SupportAssistとSecure Remote Servicesによるプロアクティブな監視、問題検出、通知、ケース自動作成で、問題を迅速に解決
- 最長7年まで延長可能なサポート^{*}

ProSupport Plusにより重大な問題の発生が抑えられます。仮に問題が発生した場合も、迅速に解決されます。⁵

最大

21%

重大な問題が減少

48%

重大な問題の解決
時間を短縮

「ProSupport Plusのおかげで、単に問題を解決するのではなく、戦略的な業務に専念する時間を増やすことができました。これにより、新規事業を継続的に推進することができます。」

— Mike Kott氏、
システム管理者、
Lifting Gear Hire、米国

^{*}Dell EMC Servicesの提供内容および条件は、地域や製品によって異なります。詳細については、Dell EMC担当営業までお問い合わせください。

⁵2018年9月に内部で実施された、Dell EMC StorageとData Protection製品の2017年8月から2018年8月のサービス リクエスト数の分析に基づきます。この分析ではエンタープライズ向けProSupport Plusを利用した場合と利用しない場合の製品のサービス リクエスト数を比較しました。実際の結果は異なる場合があります。

テクノロジー サービス マネージャー

専任のDell EMCサポート担当者です。

- お客様のビジネスに関する具体的なITニーズと目標を理解し、高度なスキルを備えたエキスパート
- サービス管理と問題解決のエスカレーションを容易にする一括対応の窓口
- 生産性と安定性の向上を目的として提供される、お客様の環境に合わせてパーソナライズされた推奨事項と、当社のすべてのお客様から得られるベストプラクティスおよびサポートトレンド

「私たちはサポート サービスという点で完全な変革を体験しています。標準的なサポート体制では数日かかるところ、ProSupport Plusによって数時間で問題を解決できます。」

— Zhang Fei Peng氏、
オペレーションディレクター、
Jiguang、中国

ProSupport



お客様はハードウェアとソフトウェアに対する確実なサポートと、その環境で利用している複数のベンダーを管理する優れた方法を必要としています。Dell EMCは、専門知識、ノウハウ、能力を備えた一元窓口を提供することで、お客様のITサポートをさらに容易にします。

ProSupport*を選ばれたお客様には、高度なトレーニングを受けたエキスパートが世界各国、24時間体制でお客様のITニーズに対応します。ProSupportでは、システム停止を最小限に抑え、高いレベルの生産性を維持できるようお客様を支援します。

ProSupportを選ばれたお客様には、次が提供されます。

- ・ ハードウェアおよびソフトウェアの認定エキスパートによる24時間365日体制のサポート
- ・ サードパーティベンダーとの共同サポート
- ・ Hypervisor、動作環境ソフトウェア、OSのサポート
- ・ Dell EMCハードウェア、ソフトウェア、ソリューション向けの一貫したサポートレベルを利用可能
- ・ オンサイトのパーツ発送オプションと技術者派遣オプション（翌営業日対応を含む）

「私は当社の環境におけるDell EMCチームを完全に信頼しています。彼らはプロアクティブです。取るべき対応があれば彼らが教えてくれるので、私は本来の業務に集中することができます。キーワードは「信頼」であり、私にとっては、Dell EMCがサポートのスタンダードを確立しています。私が利用している他のすべてのサプライヤーがDell EMCのようになってくれたらと思います。」

— Christophe Abrial氏、
ストレージバックアップ
およびアーカイブ運用オペレーション担当マネージャー、
Orange

*Dell EMC Servicesの提供内容および条件は、地域や製品によって異なります。詳細については、Dell EMC担当営業までお問い合わせください。

ProSupport One for Data Center

大規模なデータセンターは複雑であり、それぞれに固有です。そのため、社内リソースを補完し、変化し続けるテクノロジー ランドスケープに合わせて進化できるサポート ソリューションが必要になります。

ProSupport One for Data Centerは、1,000を超える資産を備えた分散型の大規模データセンターに適した、サイト規模の柔軟なサポートをご提供します。このサポートは、Dell EMCのグローバルな組織規模を活用しながらお客様の企業ニーズに合わせてカスタマイズされる、ProSupportの標準コンポーネントに基づいて構築されています。これは、すべてのお客様に適しているわけではなく、非常に複雑な環境を備えたDell EMCの大規模企業のお客様向けに用意された、独自のソリューションです。

ProSupport One for Data Centerを選ばれたお客様には、次が提供されます。

- ・ 専任のテクノロジー サービス マネージャーとリモート、オンサイト、パートタイム、フルタイムのオプション
- ・ お客様の環境と構成についてのトレーニングを受けた、専任のProSupport Oneテクニカル エンジニアおよびフィールド エンジニア
- ・ オン デマンドのレポート作成機能と分析に基づいた推奨事項
- ・ お客様の運用モデルに適した、柔軟なオンサイト サポート オプションとパーツ発送オプション
- ・ カスタマイズされたサポート プランと運用スタッフ向けトレーニング

*ProSupport One for Data Centerは、Dell EMCのコンピューティング、サーバ、およびネットワーク製品でご利用いただけます。



確実につながる

SupportAssistとSecure Remote Services

自動化されたプロアクティブで予測的**なサポートにより、問題を回避し、解決にかかる時間を短縮します。リモート監視、自動問題検出およびケース作成、リモートでの解決により、手動のルーチン作業をなくします。

インサイトを得る

MyService360


パーソナライズされたデータ駆動型のダッシュボードで、サポート業務を管理してグローバル環境の正常性を高めるためのインサイトを取得し、対策を講じて、それらの業務に要する時間を短縮します。

TechDirect

柔軟なセルフ サービス ポータルにより、生産性を高めます。このポータルを使用すると、サポートのリクエスト、導入の指示、スタッフのトレーニング、システムの管理が容易になります。

MyService360とSecure Remote Servicesは、Dell EMC StorageおよびData Protection製品でご利用いただけます。SupportAssistとTechDirectは、Dell EMCのコンピューティング、ネットワーク、およびサーバ製品でご利用いただけます。

**SupportAssist予測分析障害検出には、サーバのハードドライブとバックプレーンが含まれます。Secure Remote Servicesにより、エンタープライズストレージ、データ保護、コンバージド インフラストラクチャに関する予測と障害検出が可能になります。



「SupportAssistにより、問題が発生したらすぐにケースが自動的に作成され、月曜の朝、出勤すると、スペア部品がすでに届いていることもあります。」

— Winshuttle Software、
インド

「MyService360のダッシュボードは、日常のサポート作業がシンプルになるだけでなく、将来についてのビジネス上の意思決定にも役立ちます。とても気に入っています。」

— Open Line, B.V.、オランダ

お客様に適したサポート

エンタープライズ サポート サービス

特長の比較

	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport One for Data Center
リモート テクニカル サポート	24時間365日	24時間365日	24時間365日
オンサイト サポート	翌営業日対応、またはミッションクリティカル	翌営業日対応、またはミッションクリティカル	柔軟に対応
自動化された問題検出とケース作成	●	●	●
セルフ サービスのケース開始と管理	●	●	●
Hypervisor、動作環境ソフトウェア、OSのサポート	●	●	●
専門サポート エキスパートへの優先アクセス		●	●
専任のテクノロジー サービス マネージャー		●	●
パーソナライズされた評価と推奨事項		●	●
オン デマンド サポートと使用率レポート		●	●
システム メンテナンス ガイダンス		半年ごと	オプション
専任のテクニカル/フィールド サポート チーム			●

Dell EMC Servicesの提供内容および条件は、地域や製品によって異なります。詳細については、Dell EMC担当営業までお問い合わせください。





Dell EMCはここが違う

Dell EMCとマルチベンダーのエンタープライズシステムを効率的にサポートし、常時稼働させるために、世界中のトップクラスの企業がDell EMCに信頼を寄せています。Dell EMCはこの役割を担い、優れた実績を達成していることに誇りを持っています。

クリティカルなシステムのパフォーマンスと安定性を向上し、生産性を高め、ダウンタイムを削減します。ProSupport Enterprise Suiteがエキスパート、インサイト、使いやすさをご提供するため、お客様は次に何が起ころうとも常に備えることができます。

詳細については、Dell.com/prosupportをご覧ください。Dell EMC担当営業までお問い合わせください。

Copyright © 2018 Dell Inc. その関連会社。All Rights Reserved. (不許複製・禁無断転載) Dell、EMC、および他の商標はDell Inc.またはその関連会社の商標です。その他の商標は各所有者の商標である場合があります。
2018年11月 | ProSupport Enterprise Suiteカタログ

DELLEMC