



Meet the future

未来はすでに目の前にあります…急速に進化する今日のビジネス環境では、IT予算を効果的に管理すると同時に、変化し続けるビジネスニーズに賢く対応しなければなりません。安定したIT環境を効率的に維持できれば、イノベーションの推進により積極的に取り組むことができます。

優れたサポートレベルを提供すると同時に、利益を 創出できる戦略的なイニシアチブに集中できたとし たらどうでしょう? 当社のエキスパートで構成された グローバルチームでお客様のチームを増強すれば、 今日抱える複雑さから、未来をサポートするための 明確な見通し、そして自信へと移行できます。 IT予算の約80%はインフラの保守に割り当てられ、イノベーションへの投資の余地はほとんどありません。

IT課題の克服―しかも簡単に

ITを成長とイノベーションを促進するための戦略のカギとするには、限られたサポート予算を最大限効果的にに活用する必要があります。

デルをパートナーとすることで、お客様のIT環境全体に合わせてサポートをカスタマイズできます。プロサポートのエキスパート、マルチベンダ・ハードウェアサポート、そしてプロテクションおよびアドバイザリー・サービスなどの組み合わせを活用すれば、お客様のニーズがますます複雑化しても、サポートはより容易になります。そして、より重要なIT問題に正面から取り組むことができます。

幅広いサポートサービスを通じて、 新しいレベルの効率性へ

ハードウェアサポート

Basic Service ベーシック・サービス

Dell ProSupport デル・プロサポート

Multivendor Support マルチベンダ・サポート

Mission Critical ミッション・クリティカル

Specialized Onsite Services スペシャル・オンサイト・サービス

プロテクション・サービス

Accidental Damage Service アクシデンタル・ダメージ・サービス

Extended Battery Service バッテリー交換サービス

Keep Your Hard Drive HDD返却不要サービス

Certified Data Destruction 証明書付きデータ破壊サービス

Hard Drive Data Recovery HDDデータ復旧サ<u>ービス</u>

ソフトウェアサポート

Dell ProSupport デル・プロサポート

Software subscription offers and support ソフトウェア・サブスクリプションとサポート

アドバイザリー・サービス

Dell IT Advisory Services デルITアドバイザリー・サービス

Remote Advisory Services リモート・アドバイザリー・サービス

Proactive Maintenance プロアクティブ・メンテナンス

「デルを選んだ本当の理由は、デルのサービスです。長期的に見れたサービス契約は、購入りは、購入りも、結果的に大きなは、は、コスト削減をもたらします。」

Richard Charlesworth IT担当取締役 YES Prep Public Schools



ハードウェアサポート

エンドユーザーPCから複雑なデータセンターまで、あらゆるサポートニーズに対応します。デルのハードウェアでも、複数のベンダ製品でも、シンプルで柔軟なアプローチでお客様の投資を守ります。

Basic Hardware Service

ベーシック・ハードウェアサービス

各地域の営業時間内にハードウェアの修理および交換を提供します。 最も基本的なレベルのサポートです。

Dell ProSupport

デル・プロサポート

24時間365日対応のハードウェアおよびソフトウェアのプレミアムサポートです。

- ・ 高度な訓練を受けたエキスパートによるアカウンタビリティの一元化
- ・ パーツおよび修理対応オプションが付いた翌営業日オンサイトサービス
- ・ サードパーティベンダとの協力によりハードウェアとソフトウェアに対応
- ・ お客様が問題の重要度レベルを設定できるエスカレーション管理
- ・ 特定のベンダーとのサポートの統合
- ・ 様々なソフトウェア、プロテクション、およびアドバイサリー・サービスのオプション

IIII Multivendor Hardware Support マルチベンダ・ハードウェアサポート

複数ベンダのハードウェア環境を直接デルが管理します。

- ・ すべてのハードウェアに関するサポートに1つの電話番号で対応
- 1つのサポート契約でハードウェアを統合
- ・ 有効期限が近づく保証・サポートを3年以上にわたり管理

Mission Critical Service

ミッション・クリティカル・サービス

デルの最も迅速な問題解決オプションです。

- お客様が特定した重要度レベル (1、2、または3) に合わせて、 オンサイトパーツおよび修理サポートを迅速化。
- ・ 定期的に状況をアップデートし、すべての進捗状況をお客様に報告
- ・ お客様が特定した重要度レベル1の問題に対して、 電話でのトラブルシューティングと並行してエンジニアを派遣
- ・ 2時間、4時間、8時間オプションが利用可能

Specialized Onsite Services

スペシャル・オンサイト・オプション

日常的なIT管理の強化に、または重要なプロジェクトのための特定の技術専門知識の入手に最善のオプションをお選びください。

- ・ オンサイト診断およびトラブルシューティング
- ・オンサイトパーツ
- ・ オンサイト・サービス・デリバリー・マネージャー

ソフトウェアサポート

お客様の全IT環境のアプリケーションをサポートする ためのリソース管理と管理タスクを簡素化します。

::: Dell ProSupport

デル・プロサポート

24時間365日対応のハードウェアおよびソフトウェアのプレミアムサポートです。

- ・ 高度な訓練を受けたエキスパートによりアカウンタビリティを一元化し、エンドツーエンドの問題解決を提供
- ・ サードパーティベンダと協力して、ソフトウェアのトラブル シューティングと問題の診断に対応

Software subscription offers and support* ソフトウェア・サブスクリプションとサポート*

- ・ インストールされていないソフトウェアをデルから購入し、デルに問題解決までのサポートコールに対応させることが可能
- ・ サポート契約の統合
- *特定のベンダに利用可能

プロテクション・サービス

資産とデータの保護に役立つ様々なサービスをお 選びください。

.... Accidental Damage Service

アクシデンタル・ダメージ・サービス

落下、液体こぼし、電力サージなどの偶発的な事故によって破損したパソコンを修理または交換します。

Extended Battery Service

バッテリー交換サービス

将来予想されるのバッテリ交換ニーズを予め購入に組み込む ことで、ノートパソコンのライフサイクルコストを計画できます。

Keep Your Hard Drive

HDD返却不要サービス

デルのハードウェア限定保証の有効期限中は、ハードディスクドライブを手元に維持できるため、機密データをお客様自身が確実に管理できます。

Hard Drive Data Recovery

HDDデータ復旧サービス

ハードディスクドライブが故障しても、重要なデータを復旧できます。

Certified Data Destruction

証明書付きデータ破壊サービス

ハードディスクドライブが故障した場合に、デルがハードディスクドライブを完全に消去し、データ破壊の認定証を発行した上で、ハードディスクドライブを安全に廃棄します。

アドバイザリー・サービス

サポートとは、単に故障を修理するだけでなく、問題 が発生する前にそれを特定し、修正することで問題を 予防することです。

IT Advisory Services

お客様特有のニーズに合わせたエッセンシャルとストラテジックという2つのパッケージで、ダウンタイムの低減と最適化に焦点を合わせた特長と機能をご利用いただけます。

- ・ マルチベンダ製品を含め、レポート、分析、および計画を提供
- エッセンシャル・パッケージは、プロアクティブなレポーティングと分析を提供する、よりコンパクトなサービス機能セットを提供
- ストラテジック・パッケージは、リモート・アドバイザリー・ サービスやプロアクティブ・メンテナンスなどの機能を提供

Remote Advisory Services

リモート・アドバイザリー・サービス

仮想化、システム管理、その他に関する技術専門家へのアクセスを提供して、特殊なアプリケーションやソリューションをサポートします。

- 様々なトピックに関する電話およびインターネットによるコンサルティング、設定、および管理サポート
- ・ 案件ごと、または年間契約ベースでの支払いによる卓越し た柔軟性

(注)日本では今後サービス提供開始予定

Proactive Maintenance

プロアクティブ・メンテナンス

計画的な評価、効率的なパッチ管理、詳細なレポート作成その他により、予期せぬダウンタイムを低減し、安定性を最適化します。

- ・ 定期的な評価、効率的なパッチ管理、詳細にわたるレポートを提供
- ・ 発生する可能性のある障害を未然に解決
- ・ プロセスの合理化により、現在と将来の安定性を確保

面倒な手間を 40%削減

プロアクティブ・メンテナンスをご利用のお客様は、問題の40%低減を報告しています。

保証有効期間中にお客様から報告された平均問 題発生数のデル社内における分析に基づきます。

「デル・プロサポー トから優れたサー ビスを受けていた ため、当社では自信 を持ってよりパワフ ルなサービスソリュ ーションに投資し ました。デルに頼 れば、優れたサポー トを受け、投資利益 を最大化できるこ とがわかっていまし た。デルのサービ スは、Areva T&D がこれまでに体験 した中で最も優れ たサービスです。」 Arsyad Junaiddin

ITマネージャー、

Areva T&D (インドネシア)

あるべきサポートを提供—easy

サポートに対する期待がさらに新しいレベルへと高まる中、問題を迅速に、かつ確実に解決しなければなりません。 デルのサービスを活用すれば、様々なツールと機能を使って、サポートプロセスを効率化し、期待される成果を生み出すことができます。

Dell Online Self Dispatch デル・オンライン・セルフ・ディスパッチ

日常的な問題の自己診断、パーツ注文、セルフインストール機能を利用して、お客様社内の最も信頼できるスタッフにハードウェア関連問題のセルフサービスを任せることができます。

- ・ ハードウェア問題の診断に関する専門トレーニングと認定資格へのアクセス
- ・同日対応パーツ注文および発送が可能なわかりやすいオンラインウェブポータル。
- サービスコールと保証リクエストのログとトラッキング。
- ・ 海外へのパーツ配送
- ・ 認定サービスプロバイダ向けオプションの作業費用支払いプログラム

™ F My Products and Services 」

保証更新とサポート契約の管理を簡素化します。

- ・ サービス契約をオンラインで管理、監視、更新、および延長
- ・ サービスタグのグループ作成、グループへの所有権の割り当て、および有効期限が近づいた保証や契約に関するEメールアラートの受領を選択可能.







100カ国以上をサポートする3万人 以上のエキスパー 以上の広るデルの チームでお客様の パワーを最大化



デル・プロサポートを選ぶ

	ベーシック	プロサポート
各地域の営業時間内サポート	✓	✓
基本的なハードウェア・トラブルシューティング	✓	✓
マルチベンダ・ハードウェアサポート	+	+
翌営業日パーツおよびオンサイト対応	+	✓
24時間365日対応サポート	*	✓
地域内サポート		✓
高度な知識を有する技術者によるハー ドウェアおよびソフトウェアサポート		✓
お客様が特定する重要度レベル2&3		✓
リモート・トラブルシューティングおよび診断		✓
アプリケーション/ソフトウェアのハウツー およびトラブルシューティング		✓
利用開始時のアシスタンス		✓
指定のエスカレーション管理		✓

+=オプション

^{*2011}年8月現在、日本ではベーシックでも24時間365日対応電話サポートを提供しています。

詳細は、dell.comをご覧になるか、 デルのセールス担当者までご連絡ください。

