



保守サービスにこれまでにないレベルの安心感を！  
専任テクニカルアカウントマネージャーがそれを実現

# Dell ProSupport Plus

Dell ProSupport Plusは、お客様へ専任のテクニカルアカウントマネージャー（TAM）の支援で、これまでにない安心を実感頂ける保守サービスです。システム障害への対応だけでなく、障害の発生そのものを減らす活動により、保守/運用コストの低減を実現します。

## ProSupport Plus 3つの安心のポイント

### システムとサポートが見えるようになります！

お客様のシステム構成や、ファームウェアの情報、障害発生状況を定期レポートとして提供。お客様のシステムとサポート状況が見える化します。

### いざと言うときの頼れる存在です！

お客様の運用課題が解決しない場合には、専任のTAMが関係各署と連携し円滑に対応を促進します。いざと言うときの頼れる存在です。

### システムの保守/運用コストを下げます！

リモートツールによる障害の自動検知と連携したサポートスキーム、上級エンジニアチームの対応で、お客様の障害解決の時間や手間が削減。これにより保守/運用コストの低減が期待できます。

## システムの見える化により障害の発生そのものを減らし、障害発生時には充実のサポート体制で、お客様に安心を実感頂けます

ProSupport Plusの安心感はおお客様の満足度に直結しています。その満足度は専任のTAMの支援により実現します。



TAM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把握し、既存のサービスの中で有効なものや他社のベストプラクティスをご紹介します。

\* 障害対応については、テクニカルサポート（ProSupport Plus上級エンジニア、およ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。

ProSupport Plus  
ご利用のおお客様の  
**96.5%**  
が満足と回答\*

\* 自社調査結果に基づく

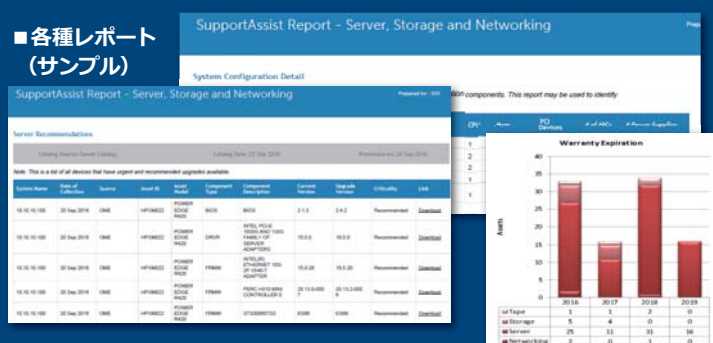
### システム運用のコスト削減は、障害の発生そのものを減らすことで実現します

システムの見える化を実現する各種レポート類\*を活用することで、システム障害の発生そのものを減らすことが可能です。

例えば、ツールを経由して自動で送られてきたログを解析し推奨ファームウェア情報を提供したり、定期的なリビジョン管理をすることでシステムの問題の発生を事前に回避し、システムの安定稼働に寄与します

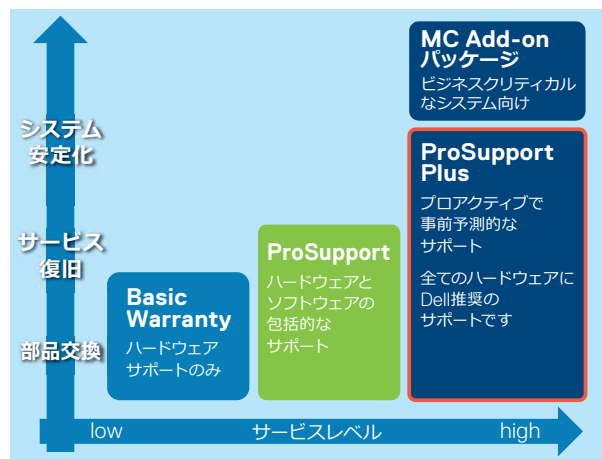
\* 各種レポートのご提供には、SupportAssistによるリモート接続が必要です。

### ■ 各種レポート (サンプル)



## DellのサポートサービスポートフォリオにおけるProSupport Plusの位置付け

システムの安定運用に必要なサービスを効率よくパッケージ。下位のサービスとの価格差も僅かで、コストパフォーマンスに優れたデルの最上位サポートサービスがProSupport Plusです。



	Basic	ProSupport	ProSupport Plus
◆ テクニカルサポートへのアクセス	9x5	24x7	24x7
◆ パーツ交換と技術者派遣	翌営業日	翌営業日または4時間	翌営業日または4時間
◆ TechDirectによるオンラインでのケース管理と保守サービスの提供	●	●	●
◆ 保守ディスクステータス確認、および重大災害発生時の危機管理	●	●	●
◆ エスカレーションマネジメント	●	●	●
◆ OEM OS (Windows, Redhat, Vmware等)のソフトウェアサポート	●	●	●
◆ サードパーティソフトウェアのコラボラティブサポート ** 英語対応、回答は展開したベンダー依存	●	●	●
◆ SupportAssistツールを利用した自動のケース作成とプロアクティブな保守通知	●	●	●
◆ 複数のプロダクト (Server, Storage, Network) の知識を有する上級エンジニアによる対応	●	●	●
◆ 専任のテクニカルアカウントマネージャ	●	●	●
◆ 自動問題検出とシステム状態情報の収集	●	●	●
◆ プロアクティブな自動ケース作成と通知	●	●	●
◆ ハードウェア障害の予兆検知	●	●	●
◆ 月次の対象機器に応じたシステムアップデート情報の提供	●	●	●
◆ 月次のアセット管理とサポート履歴の報告	●	●	●
◆ システムメンテナンス (必要と判断された場合)	●	●	●

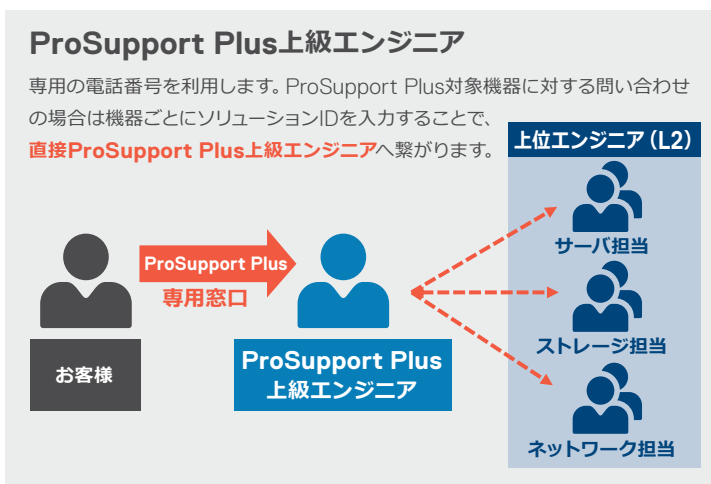
## システム稼働時間帯により選べるオンサイト対応時間

24時間365日受付 4時間オンサイト対応、もしくは営業時間受付/翌営業日オンサイト対応をご用意。システム用途に合わせてご選択頂けます。

	ProSupport Plus	
	翌営業日 オンサイト対応	ミッションクリティカル 当日4時間オンサイト対応
オンサイト対応	電話によるトラブルシューティングおよび問題の診断後、翌営業日にパーツ配送およびエンジニアが訪問します	電話によるトラブルシューティングおよび問題の診断後、当日4時間以内を目標にパーツ配送およびエンジニアが訪問します
オンサイト実施基準日	テクニカルサポートによるオンサイト修理の判断が当日16時までになされない場合は、その翌営業日が基準日となります	テクニカルサポートによるオンサイトおよびパーツ配送 決定時
オンサイト作業開始時間	月～土 9:00～17:00	24時間 365日
オンサイト受付時間	24時間 365日 (但し、オンサイト時間はオンサイト作業開始時間に準拠)	24時間 365日
最終退出時間	19:00	N/A

## ProSupport Plusの専用コール窓口

複数のDellエンタープライズ製品に対応する深く幅広い専門知識を備えたメンバーで構成され、入電後から解決するまで、基本的には原則同一の担当者でシステム単位での包括的なサポートをご提供します。



お客様訪問による定期報告会等、更なる安心を必要とされるお客様向けには追加サービスをご用意しております。

## Mission Critical Add-on のご紹介

ProSupport Plusの追加オプションである“Mission Critical Add-on”でご提供する内容

<b>TAMによるシステムレビュー</b>	<p><b>ProSupport Plusが提供する各種管理レポートのレビューを四半期ごとにテクニカルアカウントマネージャー (TAM) が訪問して実施します</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 弊社製品の稼働状況についての報告会を主催し、関連情報の資料を作成・報告を実施、定期的に課題を共有</li> <li>✓ 運用課題のアドバイザーとして技術的な面だけでなく運用全般における課題の改善及び解決についてご支援。数値目標を策定し、お客様とともに改善をドライブ</li> </ul>
<b>オンサイトベースのシステムメンテナンス</b>	<p><b>オンサイトでのメンテナンス実施をスケジュール。各作業は必要に応じて実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ SupportAssistによるリモートでのシステム稼働状況の収集、または、オンサイトでのシステム稼働状況の収集及び収集した情報に基づき、更新可能な Dell の管理ソフトウェア、ファームウェア、ドライバの最新バージョンの推奨を提示</li> <li>✓ Dell の管理ソフトウェア、ファームウェア、ドライバの更新作業をスケジュール</li> <li>✓ Dell EMC 技術者による更新作業の実施</li> </ul>

デル株式会社  
〒212-8589 神奈川県川崎市幸区堀川町580番地 ソリッドスクエア東館20F



●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。 ●Dell, EMC及びDell EMCが提供するサービスにかかる商標は、米国 Dell 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2017年7月1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。