

ProSupport Suite for PCs でアップタイム を最大化

自己修復機能の自動化、プロアク
ティブなモニタリング、基本的なPCサ
ポート サービス



AI主導型テクノロジー、自己修復機能の自動化、現代の従業員に適した効率的なサポート

仕事は、いつでも、どこでも発生します。ITチームは、そのような状況にただ後れずについていくだけでなく、常に一步先に行く必要があります。

修正を自動化し、発生しつつある問題をリモートで特定して解決し、保有しているすべてのPCの状況を包括的に把握する能力が必要です。

また、従業員の生産性を維持してフラストレーションを解消しつつ、リモートかつカスタマイズ可能な方法でアップデートと最適化を行いたいともお考えのことでしょう。

お客様に必要なのは、よりスマートなサポートを提供する**ProSupport Suite for PCs**です。

Forrester ConsultingによるIT
リーダーのソートリーダーシップ調
査で明らかになったこと：

79%

エンドユーザー エクスペリエンスを改善し、提供する機能が必要である¹

77%

自動化されたツールやテクノロジーでスタッフがこれまで以上に多くの時間をイノベーションに費やせるようにしたいと考えている¹

63%

AIを活用した、プロアクティブで予測能力を備えた、規範的な機能を活用するサービスを優先する¹

53%

複雑さを減らしてITスタッフの負担を軽減し、イノベーションに取り組ませたり、戦略的なプロジェクトやイニシアティブに注力させたりする必要がある¹



AIで最新のサポートを促進

AIを活用することは、Dellにとって初めてのことではありません。ProSupport Suiteを支えているAIテクノロジーのSupportAssistでは、2015年以降、PCサポートタスクの自動化を進めてきました。SupportAssistをご利用いただくことで、すべてのPCのあらゆる情報を把握し、タスクの管理、パフォーマンスの最適化、問題発生前の問題解決が可能となります。

現在は、自己修復機能を自動化し、AIが自己修復機能を作動させて、人が介入しなくてもパソコンの問題を修正できるようになりました。

ProSupport Plus for PCs

- 単一のソリューションで極めて包括的な機能を提供するため、サービスをスタックする必要がない²
- 1,000台のデバイスでの反復作業に費やされる管理時間を、年間最大641時間短縮³
- 全デバイスのデバイスドライバーとファームウェアのアップデートをわずか37秒で開始³

2015

予測的かつプロアクティブなサポート

- 問題が発生した際にその問題を検出して解決
- 業界で初めてプロアクティブで予測的な機能を開発²

2019

デバイス全体を管理

- デバイス全体の問題をリモートで管理して解決
- どこからでも作業できる環境への移行を加速化

2021

インテリジェントなサポートと高度な修復

- 単一のダッシュボードからリモートで問題を管理、サポート、解決
- ルールをカスタマイズしてカタログをアップデート
- 使用率メトリックを使用してトレンドを検出

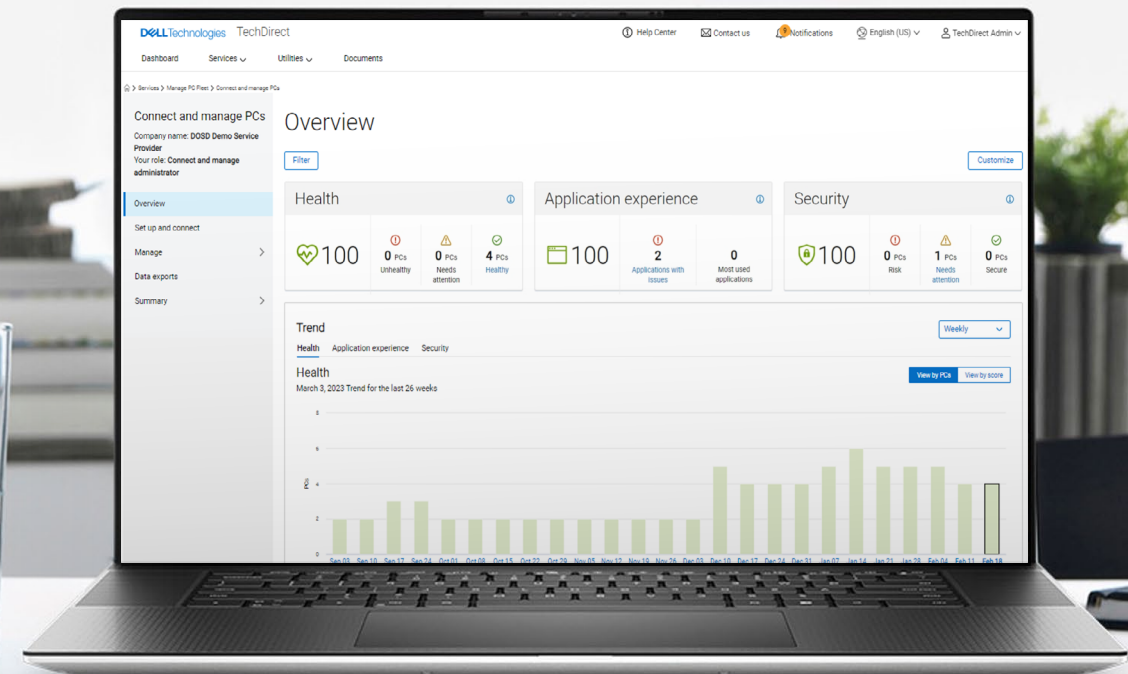
2024

自己修復機能の自動化

- 全デバイスのスクリプトをトリガーするか、カスタムワークフローを作成することでタスクを自動化し、問題を修復
- カスタムカタログを使用して、ドライバーのアップデートをリモートで開始
- パソコンの最適化を自動化

お客様のサポートニーズに最適な機能を見つける

ProSupport Suite for PCsは、ちょっとしたサポートが必要な場合でも、非常に包括的なサービスが必要な場合でも、全面的にサービスを提供します。



ProSupport

PCサポートの定型作業にかけている時間を短縮します

- 24時間365日利用可能な、地域内のProSupportエンジニアへの直接アクセス
- 翌営業日のオンサイト修理対応
- プロアクティブなモニタリング（予測的なハードウェア アラートなど）

極めて包括的なサポート サービス

ProSupport Plus

サポートの自動化とカスタマイズで、デバイス全体にわたってダウンタイムをなくす

- 地域内ProSupportエンジニアへの24時間365日の**優先アクセス**
- 翌営業日のオンサイト修理対応
- プロアクティブなモニタリング（予測的なハードウェア アラートなど）

さらに

- 自己修復機能の自動修復スクリプト
- Technical Customer Success Manager*
- 偶発的な破損に対する保証
- HDD返却不要サービス

*500台以上のシステム

利用条件：1,000台以上のデバイス

ProSupport Flex

社内ITを補完する柔軟なオプションです（契約には条件が適用されます）

- 24時間365日利用可能な、地域内のProSupportエンジニアへのアクセス
- 翌営業日のオンサイト修理対応
- プロアクティブなモニタリング（予測的なハードウェア アラートなど）
- Technical Customer Success Manager

これに加えて、次のモジュラー型オプション

- 偶発的な破損に対する保証
- HDD返却不要サービス

Dell ProSupport Suite for PCs

利用条件：デバイス1,000台以上

Self-Healing Automations *via SupportAssist AI Technology*

		ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex
Library of Dell-authored scripts to automate tasks and remediate issues	Choose from a list of scripts (code that automates processes) to detect and fix problems such as blue screen errors and more.		✓	✓
Automated PC optimizations	Perform automatic software optimizations to clean files, tune performance, optimize networks and remove viruses and malware.		✓	✓
Custom catalogs for remote BIOS, driver and firmware updates	Generate update catalogs with your specs and deploy remotely from TechDirect portal.		✓	✓

Proactive Monitoring *via SupportAssist AI Technology*

Customizable dashboard in TechDirect portal	View in-depth details and trends in an easy format that you can adjust based on your needs.	✓	✓	✓
Fleetwide view of security, health and application experience scores	See a security risk assessment, performance health, and crash analysis for OS and applications.	✓	✓	✓
Proactive and predictive hardware alerts with auto dispatch	Get proactive alerts that automatically detect issues and create a support case. Go a step further with predictive, AI-powered alerts that resolve detected issues by identifying the proper replacement part and shipping it to you.	✓	✓	✓
System-level performance and utilization metrics	Monitor hardware and software utilization, device stability, device age, and security details of individual devices.	✓	✓	✓
BIOS, driver, firmware and application version tracking for compliance	See version data and details for organizational compliance-related needs.	✓	✓	✓
PC inventory with sites and grouping for asset management	Organize your fleet for easy tracking.	✓	✓	✓

Support Essentials

Technical support with AI-driven troubleshooting tools	Get efficient problem solving from tech support agents who are leveraging AI-based recommendations.	24x7	24x7	24x7
In-region ProSupport expert assistance for hardware and software issues	Direct access to in-region ProSupport engineers trained in compatibility, interoperability and software.	✓	Priority access	✓
Next business day onsite repair ⁴	Get NBD onsite hardware repair after remote diagnosis.	✓	✓	✓
International travel support	Support for end users who are traveling internationally outside of their home country.	✓	✓	✓
Technical Customer Success Manager	Benefit from a primary point of contact that helps throughout the lifecycle of entitled devices, develops a tailored success plan and educates on technologies and services.		500 system minimum	✓
Keep Your Hard Drive Service	Retain your hard drive and its data if a replacement is needed. KYHD helps with security and compliance requirements (GDPR and HIPPA, for example).		✓	Optional
Accidental damage coverage ⁵	Covers drops, spills and surges. Excludes theft, loss, and damage due to fire, flood, or other acts of nature, or intentional damage.		✓	Optional
Extended Battery Service	Entitles you to a single battery replacement in case of failure after the first year.		Optional	Optional
Term-based subscription	Spread support costs over the lifecycle of the devices with annual and monthly payment options (direct customers in US and Canada).		US and Canada	US and Canada

詳細については、各サービスの説明をご覧ください(<https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/campaigns/global-commercial-service-contracts>)

サポートの自動化とカスタマイズでダウンタイムをなくす

ProSupport Plus for PCs



あらゆるニーズに対応：
自己修復機能の自動化、プロアクティブなモニタリング、ガイド付きサポート

当社のAI主導型テクノロジー、自己修復機能の自動化、効率的なサポートは、お客様の求めるサポート基盤の継続的な再定義を促す要素となっています。ProSupport Plus for PCsは、IT管理者がPCサポートの自動化とカスタマイズを行い、デバイス全体でのダウンタイムをなくし、従業員の生産性と満足度を維持できるように支援します。

AIによる自己修復

- スクリプトのライブラリーを活用するか、カスタム ワークフローを作成することでタスクを自動化し、全デバイスの問題を修復
- 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 アップデート カタログの作成と導入を自動化
- 従業員の業務の中断を招く前に、問題を自動的に検出して解決

デバイスとすべてのパソコンの状態を検証

- すべてのパソコンの全体像を1つのダッシュボードで把握
- 特定のPCの問題を詳細に検討
- 使用率メトリックによりトレンドを検出
- 問題の根本原因を特定し、全デバイスにソリューションを適用

卓越したサポートを基盤として構築

- AIを活用した24時間365日体制のサポート、翌営業日対応のオンサイト サービス、地域内 ProSupportエキスパートへの優先アクセス、偶発的な破損の修理、交換した場合のハードドライブの返却不要
- Technical Customer Success Manager*が主要な連絡窓口として早期の段階から関与し、対象デバイスのライフサイクル全体を通じて支援を行い、成功に向けた計画を策定するとともに、当社のテクノロジーとサービスについて教育を実施

*500台以上のシステム

日常的なPCサポート タスクの時間を短縮

ProSupport for PCs



現代の従業員が生産性を維持するためには、基本的な保証サービス以上のものがが必要です。ProSupport for PCsは、AIを活用してプロアクティブかつ予測的に問題を検出して解決できることに加えて、地域内ITエキスパートへの24時間365日のアクセスと翌営業日対応のオンサイトサービスを提供するサービスです。ITの問題に先手を打つことで、従業員の満足度低下を回避できます。

デバイスとすべてのパソコンの状態を検証

- すべてのパソコンの全体像を1つのダッシュボードで把握
- 全デバイスのあらゆる情報を把握して、デバイスと従業員の生産性に影響を与える問題を迅速に分析
- 特定のPCの問題を詳細に検討
- 使用率メトリックによりトレンドを検出
- 問題の根本原因を特定し、全デバイスにソリューションを適用

プロアクティブな予測型の問題解決

- AI主導のテレメトリーとインサイトで、問題を検出して解決
- ダウンタイムと生産性の損失を最小限に抑制
- ケースを自動的に作成して、解決を効率化

生産性を向上

- 保有するすべてのDell製品の重要な情報に関するインサイトを取得
- パフォーマンス向上のための推奨事項の提供
- 全デバイスまたは1台のパソコンについて、使用率のトレンドとパフォーマンスの問題を特定
- 地域内のProSupportエンジニア、翌営業日対応オンサイト サービス、ハードウェアとソフトウェアのサポートを、AIを活用して24x7利用可能

社内ITチームを補完する柔軟なサポート オプションからメリットを享受

ProSupport Flex for PCs



多数のパソコンを保有し、しっかりしたIT部門があり、自社で保守を行うことのできるお客様に最適です。当社のソリューションは、当社のグローバルな規模を活用する標準のサポート サービス コンポーネントに組み込まれており、お客様のニーズに最適な組み合わせにまとめることができます。

AIによる自己修復

- スクリプトのライブラリーを活用するか、カスタム ワークフローを作成することでタスクを自動化し、全デバイスの問題を修復
- 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 アップデート カタログの作成と導入を自動化
- 従業員の業務の中断を招く前に、問題を自動的に検出して解決

デバイスとすべてのパソコンの状態を検証

- すべてのパソコンの全体像を1つのダッシュボードで把握
- 特定のPCの問題を詳細に検討
- 使用率メトリックによりトレンドを検出
- 問題の根本原因を特定し、全デバイスにソリューションを適用

卓越したサポートを基盤として構築

- AIを活用した24時間365日体制のサポート、翌営業日対応のオンサイト サービス、地域内 ProSupportエキスパートへのアクセス、オプションの偶発的な破損の修理保証、交換した場合のハードドライブの返却不要
- Technical Success Managerが主要な連絡窓口として早期の段階から関与し、対象デバイスのライフサイクル全体を通じて支援を行い、成功に向けた計画を策定するとともに、当社のテクノロジーとサービスについて教育を実施



柔軟性

柔軟なオプションでニーズに応じて機能を拡張



補完

追加のサポート機能で社内ITチームを補完



カスタマイズ

1,000台以上のデバイスをお持ちのお客様に合わせてカスタマイズ

SupportAssistへの接続でエクスペリエンスをより充実したものに

オンライン ポータルのTechDirectからSupportAssist for Business PCsに接続できます。接続すると、堅牢な自己修復機能の自動化やプロアクティブなモニタリング機能を利用できるようになります。

データは、SupportAssistソフトウェアに不可欠なものであり、当社のAIプラットフォームにとって極めて重要なものです。

当社は、転送とストレージに関して最良のセキュリティ対策を敷いているお客様環境から収集したシステム データを活用し、現場チーム、テクニカルサポートチーム、メーカーが長年にわたって収集してきたインシデント データやエンジニアリング データと関連付けています。ただし、数十億のデータ ポイントを持っているだけでは不十分です。重要なのは、それらを利用して何を行うかです。

高度なAIモデルを使用しているSupportAssistは、パターンの検出と適用を行って、対処すべき問題を最初から正確に検出します。このようにして、毎日何十億ものイベントをモニタリングするという大変な作業を手早くこなし、従業員の作業に遅れが出る前に問題を解決します。

SupportAssistは、ProSupport Suite for PCsを支えるスマート テクノロジーであり、すべてのPCを安心して最適な状態で稼働できるようにします。SupportAssistの構成と導入は、セルフサービスポータルのTechDirectから行います。

SupportAssistでは、次のことが可能になります。

- PCのモニタリング、追跡、管理をシンプルにする
- 問題が発生してフラストレーションを引き起こす前に予測する
- チームのニーズを予測する
- 時間や場所を問わず手間のかからないエクスペリエンスを提供する

1 最適なサポート サービス を選択

- ProSupport
- ProSupport Plus
- ProSupport Flex

TechDirectはデータに基づく差別化要因に簡単にアクセスできるゲートウェイです



統合型かつ最新のオンライン ユーザー エクスペリエンスを提供
操作とPC管理を簡単に行うことができます。



ダッシュボードをカスタマイズ

保有しているDell製パソコン全体でもパソコン1台でも、監視、問題の検出、対処を行い、健全性、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を表示します。



カスタム カタログの作成と導入を自動化

Dell BIOS、ドライバー、ファームウェア、アプリケーションのカスタム カタログを自動的に作成して導入できます。



全デバイスのタスクを自動化し、問題を修復

スクリプトを使用して保有しているDell製パソコン全体のパフォーマンス管理を支援します。

2

SupportAssist for
Business PCsに接続
利用条件を満たすデバイ
スを接続して、AI主導の
自動化を活用

3

TechDirect経由で全デ
バイスのデータにアクセス
時間や場所を問わず、
単一のポータルでエンド
ツーエンドにITを管理

他社との違い



6万以上

Dellとパートナーのプロフェッショナル集団⁷



2億5,000万以上

の資産をサポート⁷



95%

テクニカル サポートCSATの評価⁷



30 K

のパソコンを毎日構成⁶



55以上

の言語に対応⁶

85

テクニカル サポート サイト数⁶

650以上

パーツ配送センター数⁶

2,000以上

サービス センター数⁷

23M

年間派遣回数⁶

6

サービス コマンド センター数⁶

詳細については、以下をご参照ください。

Dell.com/ProSupportSuiteforPCs

¹ Dellの委託により実施されたForrester Consultingの調査（2024年9月）。

² Dellの分析（2023年12月）に基づきます。

³ Principled Technologiesのテストレポート『Simplify PC management and save IT admin time with an automated support service』（2023年11月発行）に基づきます。テストはDellの委託により、米国内で実施されました。実際の結果は異なる場合があります。レポート全文：<https://facts.pt/PELu7lm>

⁴ リモート診断後のオンサイトサービス。

⁵ アクシデンタル ダメージ補償では、盗難、遺失、火災や洪水などの自然災害による損傷、または故意による損傷は対象外となります。故障したユニットはご返却いただく必要があります。契約年につき1件の対象インシデントに限定されます。

⁶ デル・テクノロジーズの社内調査結果（2024年1月）に基づきます。

⁷ デル・テクノロジーズの社内調査結果（2025年1月）に基づきます。