

インシデントの削減とITの効率性向上

Dellのプロアクティブな自動化により、Zurich North Americaは、問題を最小限に抑え、ダウンタイムを削減し、ITの効率性を向上させています。



ビジネス ニーズ

Zurich North America (ZNA)は、ITサポートプロセスをモダナイズし、事後対応型の問題管理からプロアクティブな解決へと移行しようとしていました。同社は、インシデントを削減し、リモートユーザーのダウンタイムを防ぎ、チームのリソースをより価値の高いプロジェクトへと集中させるのに役立つ、拡張性と効率性に優れたツールを必要としていました。

ビジネスへの効果



ハードウェアインシデントを23%削減。



13,000エンドポイントのプロアクティブなモニタリングとインサイトを強化。



ITリソースを戦略的で影響力の大きいイニシアティブに専念できるように解放。



自動化と自己修復ソリューションにより、システムの信頼性を改善。

ソリューションの概要

- [ProSupport Flex for PCs](#)
- [SupportAssist](#)
Dellサポート対象製品に含まれるテクノロジー
- [TechDirect](#)

ZNAのIT運用を変革

幅広い業界にサービスを提供する世界屈指の保険会社の1つであるZurich North Americaは、運用における課題の増大に直面していました。米国とカナダの13,000のエンドポイントにわたる多様なパーソナのIT運用を維持していた同社は、インシデント率が高く、手動プロセスに時間がかかるという課題に直面していました。ZNAは、効率性、イノベーション、エンドユーザー満足度の向上を優先事項としており、事後対応型からプロアクティブなサポートへの移行の必要性を認識していました。

Dellとともにプロアクティブなサポート基盤を構築

ZNAは、アウトソーシングから社内ITサポートに移行し、社内ITチームと多数のデバイスを持つ組織向けに設計された包括的なサポートサービスであるProSupport Flexを選択しました。ZNAにはProSupport Flexが適していましたが、同様のニーズを持つ多くのお客様はProSupport Plusを利用しています。ProSupport Plusは、同等のプロアクティブで自動化されたサポート機能を提供します。同社はTechDirectポータルを使用していましたが、サポート計画に含まれていたDellのSupportAssistテクノロジーを十分に活用していませんでした。目標ははっきりしていました。Dellのテクノロジーを活用してモニタリング、修復、運用上の成果の向上を実現し、インシデントの削減、ITプロセスのモダナイズ、自動化とプロアクティブなモニタリングを中心に構築されたシステムの構築です。

自動化を有効活用してインパクトのある成果を実現

SupportAssistへの接続は変革をもたらしました。ZNAのエンドユーザー コンピューティング担当アシスタント バイス プレジデントであるVikas Naru氏は、「SupportAssistを使用し始めてからすぐに、ハードウェア インシデントが23%近く減少しました」と述べています。ZNAは、毎月の自動スキャンとテレメトリーのインサイトにより、ユーザーに問題が発生する前にそれらの問題を特定して解決し、全デバイスに対する手動での介入とダウンタイムを削減しました。

予測および自己修復テクノロジーで機能を拡張

ZNAのIT環境は、自動修復スクリプトを使用することで改善されました。このスクリプトは、ブルー スクリーン エラーなどの問題をプロアクティブに防止し、中断を排除します。「現在、SupportAssistを適用して、すべてのデバイスでブルー スクリーン エラーを継続的に監視しています。これは、当社のマシンの自己修復を実現する上で、SupportAssistがどのように役立っているかを示す好例です」とNaru氏は述べています。これらの機能を使ったことで、システムの正常性が向上しただけでなく、ITチームはインサイトを得て、ワークフローを微調整し、デバイスを最新の状態に保てるようになりました。

拡張性と運用の透明性を実現

ZNAは、すべてのデバイスにアップデートを展開する前に、管理された環境でテストを実施します。「SupportAssistを使用してリング戦略を作成し、アップデートをテストし、広範な導入の前にパッチが適切なデバイスに適切なタイミングで届くようにしています」と、Naru氏は述べています。この入念なアプローチにより、脆弱性が最小限に抑えられ、ユーザーの信頼性が向上します。



SupportAssistを使用し始めてからすぐに、ハードウェア インシデントが23%近く減少しました。



Vikas Naru氏

Zurich North America、エンドユーザー コンピューティング担当アシスタント バイス プレジデント



ITの戦略的な成長と効率性の向上を促進

Dellサポート サービスによってもたらされる効率性により、ZNAのITチームは、反復的なタスクではなく、VDIサポートやセキュリティ強化などの戦略的目標に時間を割り当てることができます。「インシデントを23%削減したからといって、チームの規模を縮小することはしませんでした。それよりも、より高度な責任を負うためにチームのスキルを向上させることに重点を置いていました」とNaru氏は説明します。これは、イノベーションと人材開発を戦略的なIT運用に組み込むというZNAのより大きなビジョンに沿っています。

プロアクティブなITの未来に向けて準備

ZNAはProSupport Flexを使って、SupportAssistとTechDirectの両方を活用し、問題や脆弱性に対処することができました。ZNAはITイノベーションと運用効率のリーダーとしての地位を確固たるものにしていきます。「プロアクティブなモニタリングと修復に対するDellのアプローチは進化し続けており、テレメトリ データとカスタム ワークフローを統合する機能は新たな可能性を開きます」とNaru氏は述べています。Dellとのコラボレーションにより、ZNAは、シームレスで安全かつ拡張性のあるITサポートを提供してビジネスの成功を促進するという、より大きなミッションに専念できるようになりました。

“

現在、**SupportAssist**を適用して、すべてのデバイスでブルー スクリーン エラーを継続的に監視しています。これは、当社のマシンの自己修復を実現する上で、**SupportAssist**がどのように役立っているかを示す好例です。

”

Vikas Naru氏

Zurich North America、エンドユーザー コンピューティング担当アシスタント バイス プレジデント

Dell ProSupport Suite for PCsの[詳細を確認する](#)。

ソーシャル メディアでつながる。



DELLTechnologies

ZURICH

Copyright © 2025 Dell Inc. その関連会社。All rights reserved. (不許複製・禁無断転載)。Dell Technologies、Dell、およびその他の商標は、Dell Inc.またはその関連会社の商標です。またはその関連会社の商標または登録商標です。この導入事例は情報提供のみを目的としています。この導入事例に記載されている情報は、2025年8月の公開日時点のものです。この情報は予告なく変更される場合があります。Dellはこの導入事例に関して、明示または黙示を問わず、いかなる保証も行いません。