

ProSupport Flex for PCs

社内ITチームを補完する柔軟なサポートオプション



-  **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持つお客様のニーズに合わせてカスタマイズ

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の活用やカスタム ワークフローの作成により、タスクを自動化して、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
- 特定のパソコン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
- 対象デバイスのライフサイクル全体を早期に支援し、カスタマイズされたサクセス プランを策定して、当社のテクノロジーとサービスについて教育する主要な連絡窓口であるTechnical Customer Success Managerを活用

ProSupport Flex for PCs：お客様のニーズを満たすモジュラー型ソリューション

SupportAssist AIテクノロジーによる自己修復機能の自動化

タスクの自動化と問題修復のためにDellが作成したスクリプトのライブラリー	ブルー スクリーン エラーなどの問題を検出して修正するためのスクリプト（プロセスを自動化するコード）をリストから選択できます。
パソコンの自動最適化	ソフトウェアを自動的に最適化し、ファイルのクリーンアップ、パフォーマンスの調整、ネットワークの最適化、ウイルスとマルウェアの除去を行います。
BIOS、ドライバー、ファームウェアのアップデートをリモートで行うためのカスタム カタログ	お客様の仕様に合わせてアップデート カタログを生成し、TechDirectポータルからリモートで導入します。

SupportAssist AIテクノロジーによるプロアクティブなモニタリング

TechDirectポータルのカスタマイズ可能なダッシュボード	ニーズに合わせて調整できる使いやすいフォーマットで、詳細な情報とトレンドが表示されます。
全デバイスのセキュリティ、正常性、アプリケーションエクスペリエンス スコアを表示	OSとアプリケーションのセキュリティ リスク アセスメント、パフォーマンスの正常性、クラッシュ分析を確認できます。
プロアクティブで予測的なハードウェア アラートと自動ディスパッチ	問題を自動的に検出し、サポート ケースを作成するプロアクティブなアラートを受け取れます。AIを活用した予測アラートではさらに一歩前進した対応が可能になり、適切な交換パーツを識別してお客様に出荷することで、検出された問題を解決します。
システム レベルのパフォーマンスと使用率のメトリック	ハードウェアとソフトウェアの使用率、デバイスの安定性、デバイスの使用年数、個々のデバイスのセキュリティの詳細をモニタリングします。
コンプライアンス遵守のためのBIOS、ドライバー、ファームウェア、アプリケーション バージョンの追跡	組織のコンプライアンス関連ニーズを満たすためのバージョン データと詳細を確認できます。
アセット管理のためのサイトやグループ分けが記載されたPCインベントリ	追跡しやすいようにデバイスを整理します。

基本サポート

AI主導のトラブルシューティング ツールによるテクニカル サポート - 24時間365日対応	AIベースの推奨事項を活用するテクニカル サポート エージェントにより、効率的に問題を解決できます。
地域内ProSupportエキスパートによるハードウェアとソフトウェアの問題に対するサポート	互換性、相互運用性、ソフトウェアの各分野のトレーニングを受けた地域内ProSupportエンジニアに直接アクセスできます。
翌営業日のオンサイト修理 ¹	リモート診断後、NBDオンサイト ハードウェア修理を受けることができます。
海外出張サポート	自国以外の国を移動中のエンド ユーザーをサポートします。
Technical Customer Success Manager（500台以上のシステム）	対象デバイスのライフサイクル全体を早期に支援し、カスタマイズされたサクセス プランを策定して、当社のテクノロジーとサービスについて教育する主要な連絡窓口を活用することができます。
Keep Your Hard Driveサービス - オプション	交換が必要な場合は、ハードドライブとそのデータを保管しておいてください。KYHDは、セキュリティとコンプライアンスの要件（GDPRやHIPPAなど）を支援します。
アクシデンタル ダメージ補償 ² - オプション	落下、液体こぼれ、過電流を補償します。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には適用されません。
バッテリー保証延長サービス - オプション	1年目以降に障害が発生した場合に、バッテリーを1回交換することができます。
期間ベースのサブスクリプション - 米国とカナダ	年払いと月払いのオプションがあり、サポート コストをデバイスのライフサイクル全体に分散できます（直接のお取引がある米国とカナダのお客様）。

¹リモート診断後のオンサイト サービス

²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。



接続でエクスペリエンスをより充実したものに

AIを活用したテクノロジーのSupportAssistを利用すると、直感的に使用できる最新のオンライン ダッシュボードからすべてのPCを管理し、制御を維持してユーザー エクスペリエンスを向上させることができます。

ProSupport Suite
for PCsの詳細
はこちら。