

## 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
- 従業員の業務の中止を招く前に、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ラインサービス、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步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インベントリー

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<sup>1</sup>

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。

### アクシデントル ダメージ補償<sup>2</sup> - 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）。

<sup>1</sup>リモート診断後のオンサイト サービス

<sup>2</sup>アクシデントル 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。