

ProSupport Plus for Infrastructure

ビジネス クリティカルなシステム 向けの、プロアクティブで予測 的な個別サポート

シームレスなIT運用がビジネスに不可欠である場合は、**ProSupport Plus for Infrastructure**をご利用ください。ProSupport Plus for Infrastructureは、プロアクティブで自動化されたサポート、迅速な対応、予測分析、パーソナライズされた実用的なインサイトを組み合わせた、Dellの最も包括的で高度なサポート ソリューションです。これを活用することで、重要なシステムの高可用性を確保し、自信を持ってビジネスを推進できるようになります。

97%



ProSupport
Infrastructure Suite
のテクニカル サポートに高い
満足度を示しているお客
様の割合¹



エキスパートによる迅速な対応

- 優先アクセス：順番を待たずに、Dellの上級サポート エンジニアに直接問い合わせができます。エキスパートによるトラブルシューティングを通して、問題を迅速に解決できます。
- シームレスなコラボレーション：幅広いサードパーティー製ソフトウェアがサポート対象になっており、お客様の貴重な時間とリソースを節約します。
- 重要な問題の解決：お客様のシステム機能を迅速にリストアし、業務を前進させ続けるために、圧倒的なスピードと専門技術でミッションクリティカルな問題に対応します。



プロアクティブな予測型サポート

- 高度な自動化：問題が拡大して運用に影響が出る前に、AI基盤の自動サポートで火種を検出して解決。先を見越した行動で問題を回避できます。
- アップタイムの最大化：ハードウェアの異常を予測的に検出できるため、ダウンタイムを回避したり、万が一に備えて計画を立てたりすることができます。
- プロアクティブなシステム メンテナンス：半年ごとのシステム メンテナンス（Technical CSMが調整してDellのリモート プロアクティブ サービス チームが実施）を通じて、インフラストラクチャのコードを最新の状態に保ち、ピーク パフォーマンスを維持します。
- リスクの低減：サイバーセキュリティのモニタリングと緩和を自動化することで、IT環境の保護を強化します。



インテリジェントで実用的なインサイト

- サステナビリティを推進するサポート：エネルギーと排出量の追跡、二酸化炭素排出量の予測にインフラストラクチャ分析を組み合わせることで、サステナビリティやスチュワードシップに関する意思決定を情報に基づき実行できます。
- ビジネス上の成果を促進：担当Technical CSMが、お客様のビジネス成果を最大化するために、Dellの専門技術、高度な分析、AI主導のインサイトを活用。成功につながるイニシアティブや最善の戦略を特定して、アドバイスします。

成果の支援とアドボカシー（担当のTechnical Customer Success Managerから）

目標に沿った部門横断的なライフサイクル管理により、円滑なカスタマー エクスペリエンスを実現

Technical CSMは、テクノロジー活用のあるあらゆる段階でお客様が成功し続けられるよう、オンボーディングから継続的改善、テクノロジー更新、契約更新にいたるまで、信頼されるパートナーシップの構築に努めます。

Dellのソリューションに対する投資のタイム トウ バリューを加速

Technical CSMは、オンボーディング支援、教育、成功に向けたプランニングを通じて、お客様がDellのインフラストラクチャとサービスの価値を最大限に高められる方法を特定します。

データとAI主導の分析²を活用した実用的な戦略で課題をチャンスに転換

Technical CSMは、カスタマーサクセス部門のIT最適化レビューに基づき、さまざまな情報をお客様に提供します。その内容は、サポートの傾向、インフラストラクチャの正常性とパフォーマンス、コードの最新性、セキュリティに関するインサイトや提案から、リスクの最小化とエコシステムやサービスの最適化を両立するための指針まで、多岐にわたります。

プロアクティブなモニタリングと実用的なインサイト（Dellの接続ソリューションとツールから）

インフラストラクチャのパフォーマンスをすばやく可視化する現行システム正常性スコア²

Dell AIOps³の簡単に使える正常性モニタリング ダッシュボードでは、インフラストラクチャの詳細、傾向、実践的なインサイトを把握できます。

問題を未然に防ぐためのプロアクティブな問題検出とケースの自動作成²

インフラストラクチャのモニタリングを持続的かつプロアクティブに行い、セキュアコネクト ゲートウェイ テクノロジーによって問題を検出できます。Dellはサポート ケースを自動的にオープンして警告を発します。問題が発生していることにお客様が気付く前に通知することもあります。

サイバーセキュリティのモニタリングと緩和策の提案で保護をさらに強化²

Dell AIOpsサイバーセキュリティ評価がセキュリティ構成を継続的に監視。リスク、インフラストラクチャセキュリティの構成ミス、推奨されるアクションを通知します。[詳細はこちら](#)。

パフォーマンスと容量の予測分析でボトルネックに対処²

Dell AIOpsは、コンピューティング パフォーマンスとストレージ容量が最大限に達する前に警告を発します。これにより、機器の拡張と更新に必要な、ワークロードと予算のバランスを取るための十分な時間を確保できます。

ダウンタイムの防止と備えのための予測的なハードウェア異常検出²

テレメトリ データを分析し、ハードウェア障害につながる可能性のある異常を検出します。障害が予測される場合は、先回りして緩和策に取り組みよう、お客様に代わってサービス リクエストを自動生成します。

エネルギー消費量と二酸化炭素排出量の予測でサステナビリティ活動をサポート²

Dell AIOpsが備える、ITインフラストラクチャのエネルギーと排出量の追跡、予測、分析機能を組み合わせることで、ワークロードの統合とテクノロジーの更新に関する意思決定を情報に基づき実行できます。[詳細はこちら](#)。

社内IT作業を合理化する効率的なサービス リクエストとエスカレーション管理のツール

MyService360は、インフラストラクチャの正常性とリスクに関する実用的なインサイトとともに、インシデント管理に関するフリート全体の可視性を提供します。これは環境の効率的な管理とITサービスの正常性の向上に役立ちます。[詳細はこちら](#)。

基本サポート

重大度1のインシデントや自然災害時に可能な限り速やかに業務を復旧できるミッション クリティカル サポート

ミッション クリティカル サポートには次のものが含まれます。

- ・緊急事態（「CritSit」） インシデント管理手順。
- ・Dellによるオンデマンドのオンサイト診断。²
- ・電話でのトラブルシューティングと並行して、上級フィールド エンジニアを迅速に派遣。
- ・修復時間として6時間を目標にハードウェア関連の問題を修復。²
- ・自然災害による危機的状況が発生した場合、優先的に本番環境に対応。

システム コードを最新に保ち最大のパフォーマンスを発揮させるプロアクティブなシステム メンテナンス

推奨事項を実装し、実装の成功を検証するためのシステム メンテナンス プランとリモート デリバリー サポートが含まれています。

エキスパートサポートへの優先アクセス

待ち時間なし - ProSupport Plusのお客様には、影響を受けるテクノロジーを専門とする上級テクニカル サポート エンジニアをすぐにご案内します。24時間365日利用可能です。

お客様が用意したソフトウェアに対するサードパーティー製ソフトウェア サポート

お客様のProSupport Plus対象システムにインストールされている対象サードパーティー製ソフトウェアは、Dellから購入しているかどうかにかかわらず、すべてDellサポートでアカウントビリティの一元化を実施します。[対象ソフトウェアのリスト](#)

オンサイトでの迅速な作業対応とパーツ配送

デル・テクノロジーズは、問題を特定し、オンサイトでのハードウェアサポートが必要であると判断した場合、4時間以内に認定担当者をお客様のサイトに派遣し（必要な場合は交換パーツを持参）、問題解決にあたります。



接続してメリットを最大限に活用

セキュアコネクト ゲートウェイは、Dellのプロアクティブで予測的なサポートのバックボーンであり、ProSupport Plus for Infrastructure契約を最大限活用するための鍵となります。IT環境にシームレスに統合された、AI主導のモニタリング、実用的なシステム インサイト、自動化された問題解決を、ぜひ体験してください。

[詳細はこちら](#)

[詳細はこちら](#)
サポート サービス
(インフラストラクチャ向け)

¹デル・テクノロジーズの社内分析（2025年3月）に基づきます。² Dellと資産の接続が必要です。

³ APEX AIOps Infrastructure Observability（旧CloudIQ）。ProSupportまたはProSupport Plus for Infrastructureサービスでのみ利用可能です。