

ProSupport Plus for PCs

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



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²

ProSupport Plus for PCs

単一のソリューションで最も包括的な機能を提供 - サービスのスタックは不要¹

PC 管理をシンプルにし、IT 管理者の時間を節約³



641 時間

1,000 台のデバイスでの反復作業において節約された年間の管理時間



37 秒

すべての PC 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開始するまでにかかった時間

¹ Dellの分析（2023年12月）に基づきます。

² 500台を超えるProSupport Plusデバイスをお持ちのお客様向け。

³ Principled Technologiesのレポート『ProSupport Plus vs manual approach comparison report』（2023年11月）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>

ProSupport Plus for PCsであらゆるニーズに対応

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 - 優先アクセス	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。
HDD返却不要サービス	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HIPAAなど）を支援します。
アクシデンタル ダメージ補償 ²	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。