



大規模な分散型データセンターに対するサポート サービス

Dell ProSupport One for Data Center

データセンターを維持するには、単に稼働し続けるだけでは不十分です。また、最新テクノロジーの活用による競争力の向上、複数のサードパーティーベンダーの管理、セキュリティの確保など、すべてを予算内で行う必要があります。優先事項、リソース、テクノロジーの変化に対応する際に最も避けたいのは、サポートモデルが対応できていないことです。

デル・テクノロジーズは、大規模な分散型データセンター特有の複雑さに対応するには、より柔軟でカスタマイズされたサポートアプローチが必要であることを把握しています。そうした状況にお勧めしたいのがProSupport One for Data Centerです。このエンタープライズサポートソリューションは、進化し続けるニーズに合わせて、お客様がデータセンターインフラストラクチャからより大きな価値を引き出せるように設計されています。

あらゆるニーズに1つで対応できる万能なソリューションはありません。
お客様の組織に適した方法でデータセンターのサポートをご活用ください。

ProSupport One for Data Centerは、モダンデータセンターの課題に正面から取り組むように設計されています。柔軟でカスタマイズ可能なサポートモデルなら、次のことが可能になります。

- お客様固有のデータセンター環境と、既存のITシステムおよび機能に対応できるようにサポートサービスをカスタマイズします。
- テクニカルサポートの利用状況*と予算に応じて費用対効果の高いオプションを選択し、必要なサービスレベルを維持しながら投資を最大限に活用します。
- 優先事項やリソースの変化に応じて、社内のサポートリソースを補完します。
- 自動化、リアルタイムモニタリング、AIを活用した分析など、Dellの最先端テクノロジーを用いて、リスクとダウンタイムを削減しながらインフラストラクチャ管理を合理化します。

専任のサポートチームが担当

ProSupport One for Data Centerでは、お客様のビジネスに精通し、お客様の求める成果を達成できるよう重点的に取り組む専任のチームが、必要なサポートを提供します。ProSupport Oneのお客様には、1名のTechnical Customer Success Managerが割り当てられます。Technical CSMは信頼できる担当アドバイザーとして、データやAI主導のインサイトとDellの専門技術を活用し、お客様のビジネスに最大の成果をもたらす最善の戦略とアクションを特定します。

より高いレベルのサポートが必要なデータセンター環境の場合、ProSupport Oneでは、Designated Support Engineer (DSE)と Technical Account Manager (TAM)が提供する専門サポート サービスを追加できます。Dell DSEは、サービス体験をお客様に最適な形にパーソナライズし、データセンター内の対象資産に対する実用的なテクニカル サポートを直接提供します。Dell TAMは、エキスパートレベルの技術知識とビジネス上の見識を組み合わせ、将来を見据えたプロアクティブな技術的ガイダンスを提供し、お客様がビジネスとテクノロジーの戦略目標を達成できるよう支援します。

主な機能

		ProSupport One for Data Center
利用資格と対象範囲	対象製品ライン	サーバー、ストレージ、データ保護、ネットワーク、ハイパーコンバージドインフラストラクチャ
	提供サービスの利用資格の基準値	対象製品ラインのデル・テクノロジー資産が1,000台を超える または ストレージとハイパーコンバージドインフラストラクチャへの支出が要件を満たしている
	対象製品タイプ	デル・テクノロジーのハードウェアとソフトウェア
基本サポート	テクニカル サポートの可用性と対応	上級リモート サポート エンジニアへの24時間365日対応の優先アクセス。
	オンサイト パーツ発送と技術者派遣対応	翌営業日対応および4時間以内対応オプション
	ソフトウェア アップデートの利用	すべての製品ラインで利用できます。 ストレージ製品については、アップグレード サポートを利用できます。
	重大なインシデントのサポート	電話によるトラブルシューティングと並行してフィールド エンジニアを迅速に派遣し、重要度1と特定されたサポート インシデントに対してIncident Managerを割り当てます。
	コラボラティブ サポート	Dellは、複数のベンダーにまたがるサポート インシデントを管理する単一の窓口としての役割を果たします。
サービス管理、サポートの自動化、AIによる分析とインサイト	Dellのテクノロジーとツール	TechDirect、MyService360、Dell AIOpsへのアクセス。 セキュア コネクト ゲートウェイ テクノロジーで可能。
	サポート ケースの管理	MyService360とTechDirectを通じて利用可能
	実用的なインテリジェンスによるリアルタイムの重大なインシデントとリスクに関する通知	MyService360を通じて利用可能
	対象パーツのセルフディスパッチ	TechDirectを通じて利用可能。オンサイトのパーツ ロッカー オプションを利用可能。
	ケースの自動作成によるプロアクティブな問題検出	セキュア コネクト ゲートウェイ テクノロジーで可能
	予測的なハードウェア異常検出	セキュア コネクト ゲートウェイ テクノロジーで可能
	分析を活用したインフラストラクチャの正常性、サイバーセキュリティ、サステナビリティのモニタリング	Dell AIOpsを通じて利用可能
	アカウント管理サービスの役割	Technical Customer Success Manager
Designated Support Engineer (DSE)		ストレージとハイパーコンバージド インフラストラクチャへの支出が要件を満たす場合にオプションとして利用可能
Technical Account Manager (TAM)		

詳細については、デル・テクノロジーズのセールス担当者までお問い合わせください。