

デル製 エンタープライズ製品の ヘルスチェック・リモートアップデートソリューション

※ 本サービスはプロサポートプラス(PSP) に標準付帯するサービスです

適切な診断およびメンテナンスにより既知障害を未然に防止します
 エンタープライズ機器の状態を、経験豊かなデルサポートエンジニアがヘルスチェックし、必要に応じてファームウェア、BIOS、ドライバ類をリモート作業にてアップデートします



- **幅広いサービス提供範囲**
 アップデート作業対象：PowerEdge(Cシリーズを除く)、PowerVault MDシリーズ、EqualLogic PS/FSシリーズ、PowerConnect、Dell Force10 のファームウェア、BIOS、ドライバ
 ※ OS、ハイパーバイザ、アプリケーション等のアップデートは本サービスの対象外
- **24時間365日サービス提供可能**
 夜間帯/休日の作業でも追加料金不要
- **専任テクニカルアカウントマネージャ (TAM) によるサービス提供支援**
 専任TAMがコーディネーターとして、一元的に進捗管理やスケジュール調整を実施
- **サービス前提条件**
 - プロサポートプラス(PSP) 契約機器
 - Dell Support Assist の導入
 ※ Support Assist 導入が無い場合でもサービス提供できる場合があります。
 詳細は専任TAMにお問い合わせ下さい。
 - WebEXリモート作業環境の準備 (Outbound方向のhttp, https 通信可能であること)
 - OpenManage Essential (OME) の導入
 - EqualLogic が含まれる場合、SAN Headquarters の導入

デル	メンテナンス 提案	ログ採取依頼	ヘルスチェック	メンテナンス プラン提示	作業日程調整	リモート作業 提供
	TAMより推奨 メンテナンス 項目の提案	ヘルスチェック 用のログを依頼	推奨されるメン テナンス内容を ログから分析	メンテナンス 推奨項目を TAMより提示	TAMにて日程 調整を実施	画面共有し てリモート 作業実施

お客様	メンテナンス 依頼	ログ採取/送付	約5営業日	メンテナンス プラン承認	作業日程調整	リモート作業 立ち合い
	お客様からも メンテナンス 依頼可能	デルより依頼さ れたログを採取、 送付		作業所要時間 等を検討し 計画承認	作業希望日時 を幾つか提示	作業当日は電話 にて作業承認や 動作確認を実施

本サービスをご活用頂いたお客様の声

- ✓ デルがリモートで対応してくれて、負担軽減につながった
- ✓ TAMと担当者が上手く連携して対応してくれた
- ✓ 事前にデルサポートエンジニアがリモート接続テストを実施してくれたので、安心感をもって作業当日を迎えられた

障害20%削減
 本サービスをご活用頂いたお客様では、
 20%程度の障害低減効果がありました。
 弊社調べ：EqualLogic で本サービスをご利用され
 たお客様と、利用されていないお客様の、26週間
 の障害発生数の比較 (平均)

- ✓ リモート作業が実施不可の場合、別途有償でオンサイト作業を承ります(都度お見積もり)。
- ✓ PSP契約がない機器のリモートメンテナンスは、別サービスにて有償で承ります(都度お見積もり)。