

エンタープライズシステム向け SupportAssist



解決までにかかる時間
を最大

72%

短縮する
ProSupport Plus と
SupportAssist¹

多大なコストが生じる前に問題に対処。

問題のトラブルシューティングよりも重要な業務があることを Dell EMC は知っています。

SupportAssist では、お客様の Dell EMC サーバ、ストレージ、ネットワークのデバイスの健全性をプロアクティブに維持するお手伝いをします。問題が検出されると解決プロセスが迅速にスタートし、自動通知とトラブルシューティングを開始するために必要なシステム情報が Dell EMC に送信されます。Dell EMC テクニカルサポートが解決策についてお客様に連絡し、多大なコストのかかる問題に発展することを防ぎます。

手動のサポート手続きやダウンタイムは必要なくなります。SupportAssist を利用すると、問題解決プロセスが迅速化し、必要な作業が最小限に抑えられるため、最も重要な業務に注力できる時間を取り戻すことができます。すばやく問題を特定、診断、解決できるようにしましょう。

「以前は [週末に問題が発生すると] 月曜日になってからデルのサポートケースを開始したのですが、SupportAssist では問題が発生した瞬間に自動的にケースが開始されるので、月曜の朝に会社したときにはスペアパーツが届いています」

Sumit Sharma 氏
Winshuttle Software 社
システムエンジニア

主な特徴

自動化

- 問題が発生すると、お客様が気付く前にアラートで通知されます。
- サポートケースが自動的に開始され、診断情報が Dell EMC に送信されて、テクニカルサポートがトラブルシューティングを開始します。

プロアクティブサポート

- プロアクティブなモニタリングを 24 時間 365 日体制で実施
- 解決策を進めるにあたって、Dell EMC テクニカルサポートがお客様に連絡
- 健全性とパフォーマンスを最適化するオンデマンドのレポートと推奨事項を提供

予測的サポート

- SupportAssist は障害分析を使用し、問題を予測し、実際に発生する前にお客様と Dell EMC に通知します。
- 問題が予測されると、お客様に代わってサポートケースが作成されます。

サービスレベルによって異なる機能を提供

お使いのシステムで購入された Dell EMC の保証に応じて、利用できる機能は異なります。ProSupport Plus のお客様は、予測的な問題検出や TechDirect からオンデマンドで提供される推奨事項や利用レポートなど、SupportAssist の機能をすべて活用できます。

	ハードウェア 基本保証	ProSupport	ProSupport Plus
自動問題検出とシステム状態情報の収集	●	●	●
プロアクティブな自動ケース作成と通知		●	●
障害防止のための予測的な問題検出			●
TechDirect からオンデマンドで提供される推奨事項レポート			●

セキュリティとプライバシーは Dell EMC の最重要事項です。

個人データまたはビジネスデータは収集されません。SupportAssist は、構成、イベント通知、システム診断情報などのシステム状態情報のみを収集します。

主導権はお客様の側に

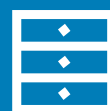
- ・ 収集にはユーザーが提供する資格情報が必要
- ・ 資格情報が外部に持ち出されることはありません
- ・ 収集 / 送信の対象となる情報はお客様が決定します
 - インストール済みソフトウェア
 - ログファイル
 - ネットワーク ID (マスク可能)

転送中および保管中の情報は安全



転送

- ・ 256 ビット暗号化
- ・ セキュアなウェブポート
- ・ ファイアウォールで保護された一方向通信 (お客様のサイトからデルへ)
- ・ デバイス使用状況とログイン認証情報は収集されない



ストレージ

- ・ データベース層およびアプリケーション層での PCI 準拠のデータアクセス
- ・ デフォルトでブロックされる制限されたアクセス
- ・ システム状態情報は要請に応じて消去

「そして OpenManage Essentials と SupportAssist を統合したので、たとえばハードドライブやノードに問題が発生したら、自動的にケースが作成されます。デルが当社のネットワークとデバイスをプロアクティブに監視し、他社と比べると非常に迅速に対応してくれます。Dell ProSupport のおかげです」

- Biju Samuel Cardlytics IT 部門責任者

詳細については、Dell.com/SupportAssist を参照するか、Dell EMC 担当者にお問い合わせください。

¹サードパーティ (Principled Technologies) によるラポテスト (ProSupport Plus と SupportAssist Save を利用して、サーバとハードウェアの問題を解決するための時間と IT 部門の工数を削減) - 2018 年6月

²最高レベルのカスタマーサービスを実現している Winshuttle Software India 社の事例より引用。顧客事例。

³デルのハイパーコンバージドソリューションを使用して市場投入期間を短縮した Cardlytics 社の事例より引用。デルの顧客事例。