

オンサイトリカバリ・パッケージ

クライアントPC導入後の“安心”を低価格で提供

August / 2003



オンサイトの障害対応からリカバリまでの作業フローを一体化。
クライアント環境のダウンタイムを最小限に抑えます。

お客様に高い満足を提供するデルのサービス

ビジネスの最前線に立つエンドユーザのPC環境に、ひとたび故障やトラブルが発生すると、その影響は業務の停止や機会損失を招きかねません。それだけに不測の事態への備えは、企業にとって必須の取り組みです。デルは、お客様のもとにエンジニアを派遣して技術的な問題に対処する「オンサイト」を標準にビジネスユーザに特化したサポートを展開。顧客満足度3年連続No.1を達成するなど、高く評価されてきました。デルは、お客様が必要とされるサービス内容をよりシンプルな形に整え、安心して使用できる環境を提供するため、オンサイトリカバリ・パッケージを用意しました。

顧客満足度3年連続No.1:デルコンピュータは、日経ビジネス誌2003年3月10日号の「1万人アフターサービス調査(パソコン部門)」の記事の中で3年連続で第1位に選ばれました。

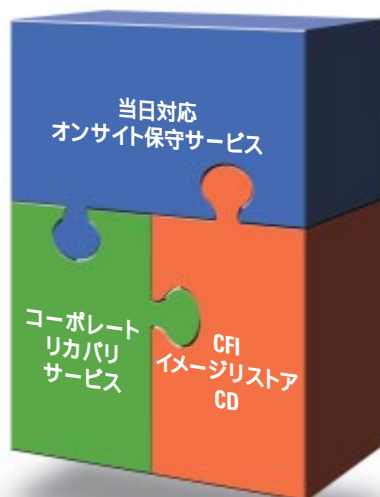
3つのサポートメニューをパッケージ化

お客様のクライアント環境に発生した障害に素早く対処し、即座に業務が再開できるように復旧を図るという観点から、最も有益な対策を提供する「当日対応オンサイト保守サービス」、「コーポレートリカバリサービス」、「CFIイメージリストアCD」の3つのサポートプログラムを組み合わせるパッケージ化。各サービスのシームレスな連携と相乗効果により、スピーディかつ確実なサポート体制を確立することができます。また、パッケージ化によってメニューが簡素化され、サポート内容とコストが明確になることで、予算化や導入も容易になります。

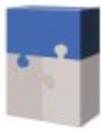
TCO削減にも貢献

当日対応オンサイト保守サービス、コーポレートリカバリサービス、CFIイメージリストアCDの各サービスプログラムを個別に導入する場合に比べ、リーズナブルな価格を設定。パッケージならではのコストメリットを得られます。

本サービスは有償でご提供です。



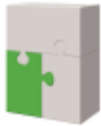
オンサイトリカバリ・パッケージを構成する3つのソリューション



エンジニアが当日中に訪問する 当日対応オンサイト保守サービス

障害が発生した当日中に技術的な問題の原因を究明し、お客様のもとで修理や部品の交換作業を行います。

デルは、障害の復旧に必要な部品を、即座にお客様のもとにお届けできる体制を整えています。16時までに弊社テクニカルサポートが修理が必要と判断した場合、原則として当日20時までに最寄りの拠点からサービスエンジニアが駆けつけます。

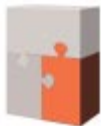


復旧と共に接続設定を行う コーポレートリカバリサービス

ハードウェアの修理後に、プリインストールOSの再導入、ネットワークへの接続設定を実施。PCを最低限使える状態まで復旧します。

障害の原因がハードディスクの故障であった場合など、部品を交換するだけでは問題を解決することはできません。そこでサービスエンジニアはお客様のもとでそのまま作業を続行。PCが実際に動作するまでサポートします。また、今日の企業内において、ほとんどのPCがネットワーク接続されていることに対応し、以下の作業を実施します。

- 既存ネットワークへ接続するためのパラメータ設定
- ネットワーク環境に正常に接続できることの確認
- ネットワークプリンタの登録(1台まで)



お客様固有のHDDイメージを 管理、インストール CFI イメージリストア CD

工場出荷時のHDDマスターイメージをCDにコピーし、製品1台ずつに同梱。OSやアプリケーションの再インストール作業を大幅に簡略化し、コーポレートリカバリサービスの作業をスピードアップします。

CFI(カスタム ファクトリー インテグレーション)とは、機器のご導入時に、標準品以外の周辺機器の取り付けや設定をはじめ、企業標準のアプリケーションをプリインストールした、お客様専用モデルを生産するサービス。そして、ここでの工場出荷時のHDDのマスターイメージをCDにコピーしたものが、イメージリストアCDです。サービスエンジニアは、このイメージリストアCDを用いて、お客様固有のPC環境の復旧作業を行います。イメージリストアCDは、製品とともにあらかじめお客様のもとにお届けしますので、大切に保管をお願いいたします。なお、紛失や破損などの場合は、あらためてデルの工場にてお客様のイメージリストアCDを作成、サービスエンジニアが持参することも可能です。

対象機種



OptiPlex™シリーズ

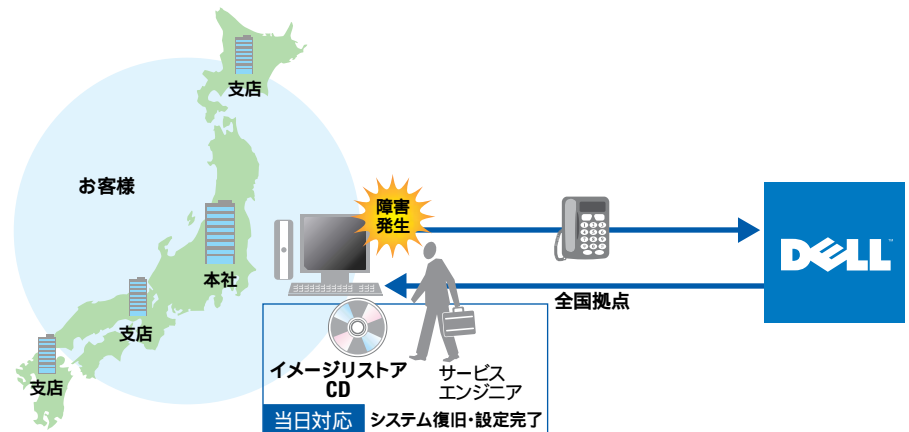


Dell Precision™シリーズ



Latitude™シリーズ

オンサイトリカバリの流れ



OptiPlex, Dell Precision, Latitude, DELLロゴは、米国Dell Inc.の商標または登録商標です。記載されている内容は2003年8月26日現在のものであり、予告なく変更される場合があります。各サービス&サポートの詳細については弊社営業またはホームページにてご確認ください。

シンプルをあなたに **DELL**

www.dell.com/jp/

デルコンピュータ株式会社 〒212-8589 川崎市幸区堀川町580番地ソリッドスクエア東館20F Tel.044-542-4047



古紙配合率100%再生紙を使用しています。