

Smarter
technology
for all

Lenovo

Lenovoサポートサービス

スピードと統制、そして 予防保守で、インフラ運用を 次のレベルへ

サーバー向けプレミアサポート・プラス

常時稼働が求められる今日の企業環境では、わずかなサービス停止であっても、業務運営や顧客からの信頼に大きな影響を及ぼします。しかし多くのIT部門では、事後対応に追われ、複雑化するハイブリッド環境全体を十分に把握できていないのが実情です。

サーバー向けプレミアサポート・プラスは、予測分析に基づくプロアクティブサポート、24時間365日の専門エンジニア対応、専任のサービス・エンゲージメント・マネージャー（SEM）、および予防保守を通じて、インフラ運用を根本から改善します。

ダウンタイムを最小化し、運用をシンプルにし、将来の変化にも即応できるインフラをLenovoとともに実現してください。

高い専門性を備えたサポートで、インフラの課題を克服

現代の企業は、インフラが常に稼働し、常に最適化されていることを期待しています。しかし多くのIT部門は、予防対応よりも事後対応に多くの時間を費やしています。IT運用が規模と複雑さを増す中、サポートするIT部門には、より迅速な解決、より深い可視性、そして途切れない継続性を提供することが求められています。ベンダー選定時において85%の企業がサポートサービスを重要な差別化ポイントとして挙げており、対応力と信頼性への期待はこれまでになく高まっています。¹

Lenovoのプレミアサポート・プラスは、予測分析、高度な分析機能、そして4時間オンサイト対応サービス² を組み合わせることで、ダウンタイムの最小化と運用品質の向上を確保します。

止められないシステムのダウンタイムを最小化

IDCのレポートによると、今日の常時稼働するデータセンターにおいて、安定性を維持するためには、プロアクティブなサポートが不可欠となっていると報告しています¹。一方、Gartnerは、AIを活用した運用監視と可観測性が、主要なサポートプラットフォームにおける必須機能になっていると指摘しています。³



Lenovoのプレミアサポート・プラスには、インテリジェントな監視、予測分析、そしてCall Homeという自動通知機能があり、トラブルの兆候を見つけると自動でLenovoに連絡します。サポートの受付から、必要な部品の無償手配まで自動で進むため、担当者の手間を最小限に抑えられます。

Call Homeは、問題の兆候を検知すると診断データを安全にLenovoサポートへ送信し、サポートリクエストを自動的に起票します。必要な場合には、無償で交換部品の出荷まで自動的に行われるため、IT部門の負担を大幅に軽減します。これにより、障害がビジネスに影響を及ぼす前に対応が可能となります。

AIによる分析と、4時間オンサイト対応サービス² を組み合わせることで、プレミアサポート・プラスは迅速な復旧と高い稼働率を実現し、ITインフラを常に安心して使える状態に保ちます。

インフラの健全性向上と長期活用を実現

老朽化したインフラと不定期なメンテナンスは、リスクの増大や運用コストの増加を招きます。プレミアサポート・プラスは、予防保守、稼働状況を可視化するダッシュボード、ファームウェアの健全性チェックを通じて、問題を早期に把握し、適切なタイミングでの更新を支援します。これにより、ハードウェアの寿命を延ばし、安定稼働を長期的にわたって維持できます。

さらに、サービス・エンゲージメント・マネージャー（SEM）が、運用状況を継続的に管理します。SEMはお客様の窓口として、パフォーマンス分析、改善提案、定期的な見直しを行うことで、ITインフラを常にベストな状態に保ちます。この継続的なパートナーシップを通じて、インフラのパフォーマンスを最高水準に保つためのデータに基づく判断と人的サポートの両立を実現します。



プレミアサポートの強み

専門家によるサポート

エスカレーション、転送、またはオンサイト対応を伴わずに解決できる確率が2倍

迅速で信頼性の高い対応

プレミアサポート案件は、標準サポートより平均5日早く解決

応答スピード

プレミアサポートエンジニアは、数秒以内に電話に回答²

最新のインフラ環境に設計された包括的な機能

プレミアサポート・プラスは、AIを活用した高度な分析機能、迅速な対応、予防保守を組み合わせることで、サーバーに対するエンドツーエンドの保護を提供します。すべての機能は、稼働時間の向上、サポートの簡素化、インフラの寿命延長を目的として設計されています。



プロアクティブ・予測型のサポート

AIを活用した監視と分析により、問題が深刻化する前に潜在的な兆候を検知します。Call Homeの自動化機能により、自動的にサポートリクエストを作成し、部品を手配することで、業務の停止を防ぎ、重要なシステムの稼働を維持します。



予防保守

稼働状況を可視化するダッシュボードとファームウェアの健全性チェックにより、システムパフォーマンスを明確に可視化します。専門的なガイダンスと計画的な更新により、長期的な信頼性を維持します。



専任アカウント管理

Lenovoのサービス・エンゲージメント・マネージャーが、導入、報告、四半期ごとのレビューを統括し、運用面での整合性を確保します。



グローバル対応

75以上の市場において標準化されたサービス提供を行い、お客様のビジネスの展開地域を問わず、一貫した企業レベルのサポートを提供します。



ハードディスク返却不要サービス (KYD)

障害が発生したドライブはお客様側で保管できるため、機密データを完全に管理できます。追加の手続きなしで、社内セキュリティポリシーや業界のコンプライアンス要件に対応可能です。



24時間365日の専門サポート

Lenovoの専門エンジニアに24時間体制でアクセスでき、4時間オンサイト対応サービス²により、迅速な復旧と業務への影響の最小化を実現します。

止められないシステムのために



専任サービスによる修理

システム停止が大きな影響につながる重要なインフラをご利用のお客様向けに、コミットメント・サービス・リペア (CSR) では、6時間以内のオンサイト修理²を提供します。このオプションにより、最短での復旧を実現し、一分一秒の遅れがビジネスに影響を及ぼす重要な環境において、他社に類を見ない迅速な対応を提供します。

Lenovoのライフサイクルマネジメントで プレミアサポート・プラスの価値を最大化

計画から導入、運用、将来の進化までを包括的に支援するエンドツーエンドのライフサイクルマネジメントにより、プレミアサポート・プラスへの投資効果を長期的に高め、安心してITインフラを運用できます。



アドバイザーサービス

現在のIT環境を評価し、最適なインフラ戦略を設計するための専門的な支援を提供します。コスト、パフォーマンス、サステナビリティの観点から最適化の機会を特定し、成果の創出を加速しながら、ビジネス目標の達成を支援します。

主なサービス：
コスト管理アドバイザー、電源・冷却サービス、事業継続/災害復旧アドバイザー、VM移行アドバイザー、ハイブリッドクラウド計画・設計、AI Discover、AI Advisory、AI Fast Start



導入サービス

専門家主導による構成、統合、移行により、インフラ導入を効率化します。すべてのコンポーネントを確実に導入・検証・最適化し、業務への影響を最小限に抑えながら、最大限の稼働率を可能にします。

主なサービス：
Factory Integrated Services、ハードウェア設置サービス、DM/DGファイル移行サービス、導入ストレージ/ThinkAgile向けサービス、ハイブリッドクラウド導入、VM移行、AIの導入・拡張、CO₂オフセットサービス



サポートサービス

迅速な対応とダウンタイムの抑制により、日々の運用における不安や負担を軽減します。システムの導入から運用まで、あらゆる場面でテクノロジーが安定して機能するよう支え続けることで、お客様が本来の業務に集中できる環境を実現します。

主なサービス：
コミットメント修理サービス、マルチベンダー対応サポートサービス、ヘルスチェックサービス、エンタープライズソフトウェアサポート



マネージドサービス

リモートによる継続的な監視と管理を通じて、システムの健全性、パフォーマンス、キャパシティを常時可視化します。専門知識に基づく運用支援により、稼働率、効率性、信頼性を向上させます。

主なサービス：
AI Managed Services、HPC Managed Services、Hardware Managed Services



機器買取・再生サービス

安全性とサステナビリティ、そして価値を重視した資産回収ソリューションにより、製品ライフサイクル終了時の移行を簡素化します。機器の再利用、再生、リサイクルを安心して実施でき、廃棄物削減と循環型経済の実現を支援します。

主なサービス：
機器買取サービス、Lenovo認定再生品

次のステージへの準備は万全ですか？

プレミアサポート・プラスは、Lenovoライフサイクルマネジメントとともに、ITインフラの導入前の計画から運用中の最適化、そして安全な入れ替えまでを一貫してサポートします。どの段階でもシステムがしっかりと力を発揮できるよう、Lenovoの専門家が寄り添います。詳しくはLenovoの担当者までお気軽にご相談ください。

WWServices_Premier-Support-Plus-for-Servers_Brochure_123025_ext_GP

- (1) 出典：IDC MarketScape: Worldwide Support Services 2022 Vendor Assessment
- (2) 応答時間は目標値であり、保証されたコミットメントではありません。詳細については、Lenovo Data Center Services Agreement をご参照ください。
- (3) 出典：Gartner: Magic Quadrant for Primary Storage Platforms 2024

Lenovoは、予告なしにいつでも製品の提供内容や仕様を変更する権利を留保します。Lenovoは、すべての情報の正確性を確保するよう最善を尽くしていますが、編集上の誤り、写真上の誤り、または誤植について、一切の責任を負いません。

すべての画像はイメージです。Lenovoの製品、サービス、および保証に関する詳細な仕様については、www.lenovo.com をご覧ください。LenovoおよびLenovoのロゴは、Lenovoの商標または登録商標です。その他の会社名、製品名、サービス名は、各社の商標またはサービスマークである場合があります。

© Lenovo 2026. All rights reserved.

Lenovo