



Proaktiver, vorausschauender und personalisierter Support

ProSupport Infrastructure Suite

Ihr Unternehmen entwickelt sich weiter, genau wie die Herausforderungen, mit denen Sie konfrontiert sind. Ganz gleich, ob es um das Management der IT-Infrastruktur, die Minimierung von Sicherheitsrisiken oder das Arbeiten mit knappen Budgets geht – alle Systeme verfügbar zu halten und den Betrieb bei Spitzenlast zu gewährleisten, kann überwältigend sein.

Die **ProSupport Infrastructure Suite** von Dell unterstützt Sie mit fachkundigem technischen Support und hochmodernen Tools, die darauf ausgelegt sind, Zeit zu sparen, Ihre Produktivität zu steigern und den Wert zu maximieren.

Die ProSupport Infrastructure Suite nutzt erstklassiges Fachwissen und KI-gestützte Erkenntnisse und hilft unseren KundInnen so, den größtmöglichen Nutzen aus Infrastrukturinvestitionen zu ziehen. Wir unterstützen Ihren geschäftlichen Erfolg durch:

- **Flexible Wahl** des richtigen Support-Levels, je nach Wichtigkeit von Systemen.
- **Umfassende Zusammenarbeit** bei Hardware- und Softwareproblemen.
- **Konsistente Qualität weltweit** – eine nahtlose Erfahrung, unabhängig davon, wo sich Ihre Teams befinden.

Gründe für die ProSupport Infrastructure Suite²

Dank einer Kombination aus hochqualifizierten Fachkräften und innovativer Technologie genießen wir einen ausgezeichneten Ruf, unseren KundInnen in jedem Geschäftsbereich ein verlässlicher Partner zu sein.

- Über 60.000 ExpertInnen von Dell und Partnern
- Über 250 Mio. derzeit unterstützte Ressourcen
- Verfügbarkeit an mehr als 120 Standorten
- Über 55 Sprachen unterstützte Sprachen
- 6 Services Command Center
- 85 Standorte für technischen Support
- Mehr als 650 Teilevertriebszentren
- 49 TSIA STAR Awards

97 %



der ProSupport Infrastructure Suite-Kunden sind sehr zufrieden mit dem technischen Support.¹

¹Basierend auf einer internen Analyse von Dell Technologies, Februar 2024.

²Basierend auf internen Zahlen von Dell Technologies, Januar 2025.

Der richtige Support für jede Anforderung

ProSupport for Infrastructure

ProSupport bietet technischen Support für Dell Hardware und Software rund um die Uhr und hilft ohne Verzögerung bei Problemen aller Art. Kombinieren Sie diesen fachkundigen Support mit der Dell Konnektivitätstechnologie und den Tools für das Services- und Infrastrukturmanagement, um zusätzliche Vorteile wie die proaktive Erkennung von Hardwareanomalien und Anleitungen zu Sicherheitsratgebern zu erhalten.

ProSupport Plus for Infrastructure (ProSupport Plus für Infrastrukturen)

Beim Management kritischer Business-Workloads ist ProSupport Plus die Lösung der Wahl. Dieses Angebot umfasst alle ProSupport-Funktionen sowie proaktive Systemwartung, Zugang zu leitenden SupporttechnikerInnen und einem Technical Customer Success Manager – ein zuverlässiger Partner über verschiedene Funktionen hinweg, der Sie bei der Verwirklichung Ihrer Geschäfts- und Technologieziele unterstützt. Von der vorausschauenden Problemlösung bis hin zur regelmäßigen Wartungsplanung bietet ProSupport Plus eine personalisierte Supporterfahrung, die für kritische Umgebungen entwickelt wurde.

Verfügbare Standardangebote

	Basic Hardware Support ³	ProSupport	ProSupport Plus
Grundlegender Support			
Dell Technologies Produktabdeckung	Hardware	Hardware und Software	Hardware und Software
Verfügbarkeits- und Reaktionsziele für technischen Support	Örtliche Geschäftszeiten	24/7/365	24/7/365
Ziel für Teileaustausch und Arbeitseinsätze vor Ort	Am nächsten Werktag (NBD)	Am nächsten Werktag oder 4 Stunden	4 Stunden
Gemeinsame Hardware- und Softwareunterstützung		✓	✓
Zugriff auf Softwareupdates		✓	✓
Unterstützung bei Softwareupgrades auf Storage-Systemen		✓	✓
Individuell zugewiesener Incident Manager für Support-Fälle mit Schweregrad 1		✓	✓
Proaktive Systemwartung			✓
Erweiterter Mission Critical Support			✓
Vorrangiger Zugang zu erfahrenen SupporttechnikerInnen.			✓
(eingeschränkter) Support für Drittanbietersoftware			✓

Monitoring und umsetzbare Erkenntnisse *über die KI-gestützten Technologieplattformen von Dell*

Aktueller Systemintegritätsscore		✓	✓
Cybersicherheitsmonitoring mit umsetzbaren Erkenntnissen		✓	✓
Vorausschauende Leistungs- und Kapazitätsanalysen		✓	✓
Vorausschauende Erkennung von Hardwareanomalien		✓	✓
Prognose zu Energieverbrauch und CO2-Fußabdruck		✓	✓
Proaktive Problemerkennung mit automatisierter Fallerstellung	✓	✓	✓
Benachrichtigungen und Einblicke zu kritischen Vorfällen/Risiken	✓	✓	✓
Service-Request-Management und Eskalationsmonitoring	✓	✓	✓
Self-Dispatch von qualifizierten Teilen	✓	✓	✓

Kundenerfolg *dank individuell zugewiesenem Technical Customer Success Manager*

Funktionsübergreifendes Lebenszyklusmanagement			✓
Unterstützung bei Onboarding und der Einführung neuer Technologien			✓
Erfolgsinitiativen und erweitertes Reporting			✓
Verlängerungen und Aktualisierungsplanung			✓

Weitere Informationen erhalten Sie unter [Dell.com](https://www.dell.com) oder bei Ihrem/Ihrer Dell Technologies VertriebsmitarbeiterIn.

³Erweiterungen und Upgrades für Basic Hardware Support sind in Deutschland nicht verfügbar.

Die Verfügbarkeit und Geschäftsbedingungen der Dell Technologies Services sind je nach Region und Produkt unterschiedlich. Weitere Informationen finden Sie in unseren [Servicebeschreibungen](#).
© 2025 Dell Inc. oder Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Alle anderen Marken können Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein. Dell Inc. ist der Ansicht, dass die Informationen in diesem Dokument zum Zeitpunkt der Veröffentlichung korrekt sind. Diese Informationen können jederzeit ohne vorherige Ankündigung geändert werden.
April 2025 | Datenblatt zur ProSupport Infrastructure Suite