



## Support Services für große und verteilte Rechenzentren

### Dell ProSupport One for Data Center

Die Rechenzentrumswartung umfasst mehr als nur die Aufrechterhaltung des Betriebs. Es geht auch darum, Ihre Wettbewerbsvorteile durch neue Technologien auszubauen, mehrere Drittanbieter zu managen, für Sicherheit zu sorgen und gleichzeitig die Budgetvorgaben einzuhalten. Vor dem Hintergrund sich ändernder Prioritäten, Ressourcen und Technologien ist ein Supportmodell, das Schritt halten kann, unerlässlich.

Wir bei Dell Technologies wissen, dass die einzigartige Komplexität großer und verteilter Rechenzentren einen flexibleren und individuelleren Supportansatz erfordert. Für diese Situationen empfehlen wir ProSupport One for Data Center, eine Enterprise-Supportlösung, die sich an Ihre dynamischen Anforderungen anpasst und es Ihrem Unternehmen ermöglicht, einen größeren Nutzen aus Ihrer Rechenzentrumsinfrastruktur zu ziehen.

#### Individueller Ansatz – der richtige Rechenzentrumssupport für Ihr Unternehmen

ProSupport One for Data Center wurde entwickelt, um den Herausforderungen moderner Rechenzentren direkt zu begegnen. Mit unserem flexiblen, anpassbaren Supportmodell können Sie Folgendes tun:

- Support Services auf Ihre individuelle Rechenzentrumsumgebung und vorhandenen IT-Systeme und -Funktionen abstimmen
- Kosteneffiziente Optionen auswählen, die sich an Ihrer Nutzung des technischen Supports sowie am entsprechenden Budget orientieren, um Ihre Investitionen zu optimieren und gleichzeitig die erforderlichen Servicelevel aufrechtzuerhalten
- Interne Supportressourcen ergänzen, wenn sich Ihre Prioritäten und Ressourcen ändern
- Risiken und Ausfallzeiten verringern, indem Sie sich die Automatisierung und KI-gesteuerten Analysen der Dell ProSupport AIOps-Plattformen zunutze machen

## Zusammenarbeit mit einem dedizierten Supportteam

Dank ProSupport One for Data Center erhalten Sie den benötigten Support – von einem designierten Team, das mit Ihrem Unternehmen vertraut ist und sich auf Ihre gewünschten Ergebnisse konzentriert. ProSupport One-Kunden werden Service Account Managers (SAMs) zugewiesen, d. h. dedizierte PartnerInnen, die ihr Unternehmen kennen und proaktiv daran arbeiten, Ihnen die bestmögliche Supporterfahrung zu bieten. Als vertrauenswürdige BeraterInnen und Customer Advocates überwachen SAMs wichtige Aspekte der Supportbereitstellung, liefern wertvolle Einblicke und Empfehlungen und gewähren schnellen Zugriff auf wichtige Ressourcen, wenn Sie sie am dringendsten benötigen.

Für Rechenzentrumsumgebungen, die ein höheres Maß an Support erfordern, umfasst ProSupport One Optionen für zusätzliche, spezialisierte Support Services, die von Designated Support Engineers (DSEs) und Technical Account Managers (TAMs) bereitgestellt werden. Dell DSEs bieten eine außergewöhnlich personalisierte Erfahrung und direkten technischen Support für abgedeckte Ressourcen innerhalb des Rechenzentrums. Dell TAMs kombinieren technisches Fachwissen mit Geschäftssinn, um proaktive, zukunftsorientierte technische Beratung zu leisten und dadurch Kunden beim Erreichen strategischer Geschäftsziele zu unterstützen.

## Hauptmerkmale

		ProSupport One for Data Center
Qualifikation und Abdeckung	Abgedeckte Produktlinien	Server, Storage, Data Protection, Netzwerke und hyperkonvergente Infrastrukturen
	Schwellenwerte für die Angebotsqualifikation	> 1.000 Dell Technologies Ressourcen aus abgedeckten Produktlinien oder qualifizierte Ausgaben für High-End-Storage, Data Protection und hyperkonvergente Infrastrukturen
	Abgedeckte Produkttypen	Dell Technologies Hardware und Software
Grundlegender Support	Verfügbarkeit und Reaktion des technischen Supports	Vorrangiger 24/7/365-Zugang zu erfahrenen SupportingenieurInnen und -technikerInnen (remote); sofortige telefonische Antwort – keine Rückrufe
	Teileaustausch und Arbeitseinsätze vor Ort	Optionen zur Bearbeitung am nächsten Werktag und innerhalb von 4 Stunden
	Zugriff auf Softwareupdates	Erhältlich für alle Produktlinien; Upgradeunterstützung für Storage-Produkte verfügbar
	Support bei kritischen Incidents	Schnelle Entsendung von AußendienstingenieurInnen und -technikerInnen parallel zu einem telefonischen Troubleshooting und zugewiesenen Incident Managers für identifizierte Support-Incidents des Schweregrads 1
	Kooperative Unterstützung	Dell als zentrale Anlaufstelle für das anbieterübergreifende Management von Support-Incidents
Servicemanagement, Supportautomatisierung sowie KI-gesteuerte Analysen und Erkenntnisse	ProSupport AIOps-Plattformen	Zugriff auf TechDirect, MyService360 und APEX AIOps Infrastructure Observability*; unterstützt durch Technologie für sichere Verbindungsgateways
	Management von Supportfällen	Verfügbar über MyService360 und TechDirect
	Echtzeitbenachrichtigungen zu kritischen Incidents und Risiken mit verwertbaren Informationen	Verfügbar über MyService360
	Self-Dispatch von qualifizierten Teilen	Verfügbar über TechDirect
	Proaktive Problemerkennung mit automatisierter Fallerstellung	Unterstützt durch Technologie für sichere Verbindungsgateways
	Vorausschauende Erkennung von Hardwareanomalien	Unterstützt durch Technologie für sichere Verbindungsgateways
	Monitoring von Infrastrukturzustand, Cybersicherheit und Nachhaltigkeit mit Analysen	Verfügbar über APEX AIOps Infrastructure Observability*
Account-Management – Servicerollen	Service Account Manager (SAM)	Zugewiesene/r Service Account Manager
	Designated Support Engineer (DSE)	Verfügbare Optionen bei qualifizierten Ausgaben für High-End Storage, Data Protection und HCI
	Technical Account Manager (TAM)	

\* Früher bekannt als CloudIQ.

Weitere Informationen erhalten Sie von den für Sie zuständigen Dell Technologies VertriebsmitarbeiterInnen.