

ProSupport Infrastructure Suite

	Basic Hardware Support ¹	ProSupport	Best ProSupport Plus
Ergebnisorientierte Unterstützung und Beratung durch einen zugewiesenen Technical Customer Success Manager			
Reibungslose Kundenerfahrung mit funktionsübergreifendem Lebenszyklusmanagement, das auf Ihre Ziele ausgerichtet ist			✓
Schnellere Time-to-Value durch Onboarding-Unterstützung, Schulung und Erfolgsplanung			✓
Umwandlung von Herausforderungen in Verkaufschancen mit umsetzbaren Strategien, die auf Daten und KI-gesteuerten Analysen basieren			✓
Sicherstellung der Kontinuität der Abdeckung bei gleichzeitiger Vorbereitung auf die Skalierung für den zukünftigen Erfolg			✓
Proaktives Monitoring und verwertbare Erkenntnisse über die Konnektivitätslösungen und -tools von Dell			
Schnelle Visualisierung der Performance durch einen aktuellen Systemintegritäts-Score		✓	✓
Cybersecurity-Monitoring und Empfehlungen zur Risikominderung bieten zusätzlichen Schutz		✓	✓
Vorausschauende Leistungs- und Kapazitätsanalysen zur Behebung von Engpässen		✓	✓
Vermeidung oder Planung von Ausfallzeiten mit vorausschauender Erkennung von Hardwareanomalien		✓	✓
Prognosen zu Energieverbrauch und CO2-Fußabdruck unterstützen Nachhaltigkeits- und Stewardship-Initiativen		✓	✓
Seien Sie Problemen durch proaktive Problemerkennung mit automatisierter Fallerstellung einen Schritt voraus	✓	✓	✓
Optimierung des internen IT-Aufwands mit effizienten Tools für das Service-Request- und Eskalationsmanagement	✓	✓	✓
Minimierung von Unterbrechungen durch Self-Dispatch berechtigter Teile	✓	✓	✓
Grundlegender Support			
Zuweisung eines Incident Managers für Probleme mit Schweregrad 1, der Ihr Problem bis zur Lösung bearbeitet		✓	✓
Verlassen Sie sich bei Schweregrad 1-Vorfällen und Naturkatastrophen auf Mission Critical Support			✓
Proaktive Systemwartung sorgt dafür, dass der Systemcode stets aktuell ist und Spitzenleistung aufweist			✓
Vorrangiger Zugang zu erfahrenen technischen SupportingenieurlInnen und -technikerInnen zur Vermeidung von Warteschlangen und Rückrufen			✓
Sie verwenden Ihre eigene Software? Wir bieten eingeschränkten Support für Drittanbietersoftware			✓
Auswahl von Lieferung von Ersatzteilen und Arbeitseinsätzen vor Ort, die Ihren Anforderungen entsprechen	Am nächsten Werktag	NBD oder 4 Stunden	4 Stunden
Auswahl der Produktabdeckung, die Ihre internen Ressourcen am besten ergänzt	Hardware	Hardware und Software	Hardware und Software
Sie haben ein Problem? Wir sind telefonisch, per Chat und online für Sie da	Örtliche Geschäftszeiten	24/7/365	24/7/365

¹ Upgrades und Erweiterungen für Basic sind in Deutschland nicht verfügbar