



Designated Support Engineer

Sie erhalten praktischen Break/Fix-Support von ernannten technischen ExpertInnen mit umfassendem Wissen über Ihre Dell Infrastrukturmgebung.

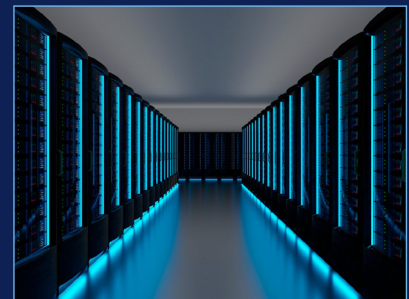
Bei Dell Technologies bildet erstklassiger technischer Support die Grundlage unserer Lösungen und unser Dell Designated Support Engineer (DSE) bietet eine hochgradig personalisierte Supporterfahrung. Dell DSEs sind nicht nur designierte ExpertInnen für produktorientiertes Troubleshooting, sondern sie erwerben auch umfassende Kenntnisse über Ihre Dell Infrastrukturmgebung, um deren Effektivität zu verbessern und Ihnen eine verbesserte Infrastrukturintegrität zu ermöglichen.

SCHNELLE, EFFEKTIVE PROBLEMLÖSUNG

Mit einem Dell Technologies DSE profitieren Sie von einer schnellen und effektiven Problemlösung, da alle Aktivitäten des technischen Supports in Bezug auf bestimmte Produktlinien oder Lösungen im Blick behalten werden. Dell DSEs arbeiten mit Ihren IT-MitarbeiterInnen zusammen und kümmern sich um Probleme – von deren Auftreten bis hin zur vollständigen Behebung. Die Vorteile:

- **Zentrale Kontaktperson** – Sie kommunizieren direkt mit Ihrem DSE, und zwar über eine Vielzahl von Optionen wie E-Mail, Telefon und personalisierte Slack- und MS-Teams-Kanäle.
- **Personalisiertes Fachwissen** – Dell DSEs führen bei reaktiven Break/Fix-Problemen praxisorientiertes Troubleshooting durch. Sie verfügen über weitreichende technische Kenntnisse und ein umfassendes Verständnis Ihrer Umgebung, sodass Probleme schnell und erfolgreich gelöst werden. Das Ergebnis ist eine zentralisierte, hochgradig personalisierte Supporterfahrung.
- **Direkter Draht zur Produktentwicklung** – Ihr Dell DSE ist in der Lage, eine Vielzahl von technischen Herausforderungen effizient zu meistern. Sollte zusätzliches Know-how vorteilhaft sein, kann Ihr DSE die Dell Entwicklungsteams nahtlos einbinden. Der direkte Zugang zu diesen Teams sorgt dafür, dass Produktprobleme schnell priorisiert und wichtige Hotfixes effizient bereitgestellt werden.
- **Eskalationsmanagement** – Dell DSEs managen technische Eskalationen und Lösungen, indem sie die erforderlichen Entwicklungs-, Produkt- und Managementteams einbeziehen. Ein Dell DSE vertritt Ihre Interessen und sorgt dafür, dass Sie die nötige persönliche Betreuung und schnelle Ergebnisse erhalten.

Ausfallzeiten minimieren
und optimal von Ihren
IT-Investitionen profitieren



Dell Designated Support Engineers (DSEs) setzen sich umfassend dafür ein, dass Sie auf die Dell Infrastruktur und wichtige Geschäftsanwendungen zugreifen können. Mit personalisiertem Support, der auf Ihre konkreten technischen Anforderungen zugeschnitten ist, schaffen unsere DSEs eine robuste IT-Umgebung.

- Sie profitieren von einer schnellen und effizienten Problemlösung für alle Dell Technologies Produkte, die in Ihrer IT-Umgebung abgedeckt werden.
- Sie treiben echte Fortschritte voran, indem Sie die Echtzeitkommunikation, das konsistente Reporting und die von Ihrem DSE bereitgestellte persönliche Beratung nutzen.

Dell Designated Support Engineers sind für ein breites Spektrum an Hardware- und Softwareprodukten von Dell verfügbar:

Data Protection

- PowerProtect
- Data Domain
- Avamar
- NetWorker
- Data Protection Advisor
- RecoverPoint
- Cyber Recovery
- Cyber Vault
- CyberSense
- SourceOne
- iDPA

Server und Netzwerke

- PowerEdge

Core Storage

- PowerMax
- VMAX
- Connectivity
- VPLEX
- Symmetrix SW
- PowerStore
- Unity
- VNX
- XtremIO
- VIPR-Controller
- ViPR SRM
- ScaleIO
- PowerFlex
- VxRail
- VxRail mit VCF
- VxRack
- VxBlock
- EHC

Unstrukturierter Daten-Storage

- Isilon
- PowerScale
- ECS
- Atmos
- ObjectScale

Cloud

- APEX Cloud Platform for Microsoft Azure
- APEX Cloud Platform for Red Hat OpenShift

ECHTZEITKOMMUNIKATION, REPORTING UND PROAKTIVE BERATUNG

Ein Dell DSE löst nicht nur unmittelbare Probleme, sondern fungiert auch als vertrauenswürdige Ressource und bietet fortlaufend proaktiven Support in Echtzeit, um die Gesamtintegrität Ihrer Dell Produkte sowie Lösungen zu unterstützen und aufrechtzuerhalten.

- **Die Überprüfung offener Probleme alle zwei Wochen** fördert ein reaktionsschnelles und kundenorientiertes Supportsystem: Kundenbedenken werden angegangen, Probleme werden basierend auf der Wichtigkeit neu bewertet und technische Lösungen werden priorisiert, um die wichtigsten Kundenanforderungen zu erfüllen.
- **Vierteljährliche Geschäftsberichte** unterstützen die kontinuierliche Verbesserung der IT-Integrität, indem sie umfassende Einblicke in Produktsupportaktivitäten, den Produktintegritätsstatus und Details zu technischen Versionen liefern, die Möglichkeiten für eine verbesserte Produktleistung bieten.
- **Beratung zu technischer Kommunikation** ermöglicht es unseren Kunden, zuverlässig sowie effizient mit technischen und Sicherheitsratgebern, Produktsicherheitslücken, Field Change Orders und verfügbaren Codeversionen umzugehen, die ihre abgedeckten Dell Produkte betreffen.
- **Beratungen zu Upgrades** dienen als Basis für kundenspezifische Pläne zu Produktpatches und -upgrades. DSEs bieten praktischen Support, um Unterbrechungen zu minimieren und reibungslose Übergänge zu gewährleisten, indem sie Probleme beheben, die bei Vorabprüfungen als auch Upgrades auftreten.
- **Wissenstransfers zu Best Practices** unterstützen eine optimale Produktleistung und kontinuierliche Zuverlässigkeit, da gezieltes technisches Fachwissen, Kapazitätsempfehlungen sowie Erkenntnisse aus regelmäßigen Produktintegritätsprüfungen ausgetauscht werden, um optimale Produkt- und Lösungsbedingungen aufrechtzuerhalten.
- **Zukunftsorientierte Interessengruppen** unterstützen das Wachstum und den Erfolg von Kunden, und zwar durch Bereitstellung einer direkten Möglichkeit, die erwarteten Anforderungen zu kommunizieren, die Produktentwicklung zu beeinflussen und sicherzustellen, dass Kundenanforderungen bei künftigen Produktverbesserungen berücksichtigt werden.



[Weitere Informationen](#)
zu Dell Support Services
für Infrastruktur



[Kontakt](#) zu
Dell Technologies
ExpertInnen



[Weitere Ressourcen](#)
anzeigen



Reden Sie mit:
#DellSupportServices