

ProSupport Plus for Infrastructure



Proaktiver, vorausschauender und personalisierter Support für geschäftskritische Systeme

Wenn ein reibungsloser IT-Betrieb für Ihr Unternehmen entscheidend ist, können Sie sich auf **ProSupport Plus for Infrastructure** verlassen. ProSupport Plus for Infrastructure kombiniert proaktiven, automatisierten Support mit schnellen Reaktionen, vorausschauenden Analysen sowie personalisierten, verwertbaren Erkenntnissen und bietet die umfassendste und fortschrittlichste Supportlösung von Dell, um eine hohe Verfügbarkeit Ihrer wichtigen Systeme sicherzustellen. So können Sie Ihr Unternehmen souverän zum Erfolg führen.

97 %



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



Schnelle und kompetente Reaktion

- **Vorrangiger Zugang:** Vermeiden Sie Wartezeiten – Sie werden direkt an erfahrene Support-TechnikerInnen von Dell für ein professionelles Troubleshooting und eine schnelle Problemlösung weitergeleitet.
- **Nahtlose Zusammenarbeit:** Durch die umfassende Unterstützung für qualifizierte Drittanbietersoftware können wir Support bieten, durch den Sie wertvolle Zeit und Ressourcen sparen.
- **Lösungen für kritische Probleme:** Wir lösen erfolgskritische Probleme mit höchster Dringlichkeit und Kompetenz, um die Funktionalität Ihrer Systeme schnell wiederherzustellen und Ihre Abläufe voranzubringen.



Proaktiver und vorausschauender Support

- **Fortschrittliche Automatisierung:** Mit unserem KI-gestützten automatisierten Support sind Sie Problemen immer einen Schritt voraus: Probleme werden erkannt und gelöst, bevor sie sich zuspitzen und den Betrieb beeinträchtigen.
- **Maximale Verfügbarkeit:** Vermeiden oder planen Sie Ausfallzeiten durch eine vorausschauende Erkennung von Hardwareanomalien.
- **Proaktive Systemwartung:** Mit der halbjährlichen Systemwartung, die von Ihrem Technical CSM koordiniert und von dem Remote Proactive Services-Team von Dell durchgeführt wird, halten Sie Ihren Infrastrukturcode auf dem neuesten Stand und erzielen eine optimale Leistung.
- **Geringeres Risiko:** Das automatisierte Cybersicherheits-Monitoring und Empfehlungen zur Risikominderung bieten zusätzlichen Schutz für Ihre IT-Umgebung.



Intelligente, verwertbare Erkenntnisse

- **Unterstützung für mehr Nachhaltigkeit:** Die Überwachung von Energieverbrauch und Emissionen sowie Prognosen für den CO2-Fußabdruck ermöglichen zusammen mit Infrastrukturanalysen fundierte Entscheidungen in Hinblick auf Nachhaltigkeit und Stewardship.
- **Schnellere Geschäftsergebnisse:** Mit dem Fachwissen von Dell, fortschrittlichen Analysen und KI-gestützten Erkenntnissen ermittelt und präsentiert Ihr Technical CSM Ihnen Zielsetzungen und optimale Strategien, mit denen Sie die für Ihr Unternehmen wichtigsten Ergebnisse erreichen können.

ProSupport Plus for Infrastructure

Ergebnisorientierte Unterstützung und Beratung durch einen zugewiesenen Technical Customer Success Manager

Reibungslose Kundenerfahrung mit funktionsübergreifendem Lebenszyklusmanagement, das auf Ihre Ziele ausgerichtet ist

Vom Onboarding über die kontinuierliche Optimierung bis hin zur Aktualisierung und Verlängerung: Technical CSMs bauen vertrauenswürdige Partnerschaften auf, um in jeder Phase der technologischen Entwicklung einen nachhaltigen Kundenerfolg sicherzustellen.

Schnellere Time-to-Value Ihrer Investitionen in Lösungen von Dell

Durch Unterstützung beim Onboarding, Schulungen und einen Erfolgsplan ermittelt Ihr Technical CSM Möglichkeiten für Sie, den Wert Ihrer Dell Infrastruktur und Services zu maximieren.

Umwandlung von Herausforderungen in Chancen durch verwertbare Strategien, die auf Daten und KI-gesteuerten Analysen basieren²

Customer Success IT Optimization Reviews ermöglichen es Ihrem Technical CSM, Einblicke und Empfehlungen zu Support-Trends, Integrität und Performance der Infrastruktur, Aktualität des Codes, sicherheitsrelevanten Themen und mehr zu geben. So können Sie Risiken minimieren und gleichzeitig Ihr Ökosystem und Ihre Services optimieren.

Proaktives Monitoring und verwertbare Erkenntnisse über die Konnektivitätslösungen und -tools von Dell

Schnelle Visualisierung der Infrastrukturleistung durch einen aktuellen Systemintegritäts-Score²

Im benutzerfreundlichen Dell AIOPS³-Dashboard für das Integritätsmonitoring können Sie detaillierte Infrastrukturdetails und Trends anzeigen und erhalten verwertbare Erkenntnisse.

Zeitnahes Angehen von Problemen durch proaktive Problemerkennung und automatisierte Fallerstellung²

Die Secure Connect Gateway-Technologie kann Probleme durch dauerhaftes, proaktives Monitoring Ihrer Infrastruktur erkennen. Wir eröffnen automatisch eine Supportanfrage und warnen Sie – manchmal bevor Sie überhaupt wissen, dass ein Problem vorliegt.

Zusätzlicher Schutz durch Cybersecurity-Monitoring und Empfehlungen zur Risikominderung²

Dell AIOPS Cybersecurity Assessment überwacht kontinuierlich Sicherheitskonfigurationen und benachrichtigt Sie über Risiken, Fehlkonfigurationen der Infrastruktursicherheit und empfohlene Maßnahmen. [Mehr erfahren](#)

Vorausschauende Leistungs- und Kapazitätsanalysen zur Behebung von Engpässen²

Dell AIOPS sendet eine Vorabwarnung dazu, wann Compute und Storage die maximale Performance und Kapazität erreichen. So haben Sie genügend Zeit, Workloads und Budgets für das Aufrüsten und Aktualisieren Ihres Bestands abzugleichen.

Vermeidung oder Planung von Ausfallzeiten durch vorausschauende Erkennung von Hardwareanomalien²

Wir analysieren Telemetriedaten und erkennen Anomalien, die zu Hardwarefehlern führen könnten. Im Falle eines prognostizierten Fehlers wird automatisch ein Service-Request für Sie generiert – und so proaktiv Schadensbegrenzung ermöglicht.

Unterstützung von Nachhaltigkeitsinitiativen durch Prognosen zu Energieverbrauch und CO2-Fußabdruck²

Dell AIOPS kombiniert die Überwachung und Prognose von Energieverbrauch und Emissionen Ihrer IT-Infrastruktur mit Analysen und ermöglicht fundierte Entscheidungen in Bezug auf Workload-Konsolidierung und Technologieaktualisierungen. [Weitere Informationen](#)

Optimierung des internen IT-Aufwands mit effizienten Tools für das Service-Request- und Eskalationsmanagement

MyService360 bietet flottenweite Transparenz über das Incident-Management sowie verwertbare Erkenntnisse über den Zustand und die Risiken der Infrastruktur. So können Sie Ihre Umgebung effizient managen und die Integrität von IT-Services optimieren. [Mehr erfahren](#)

Grundlegender Support

Schnelle Wiederaufnahme des Betriebs dank Mission Critical Support bei Schweregrad-1-Vorfällen und Naturkatastrophen

Mission Critical Support umfasst Folgendes:

- Incident-Managementverfahren für kritische Situationen (CritSit)
- On-Demand-Diagnose vor Ort von Dell²
- Schnelle Entsendung erfahrener AußendiensttechnikerInnen parallel zum telefonischen Troubleshooting.
- Ziel von 6 Stunden vom Anruf bis zur Reparatur bei hardwarebezogenen Problemen²
- Priorisierung der Produktion für den Fall, dass die kritische Situation durch eine Naturkatastrophe verursacht wird.

Proaktive Systemwartung sorgt dafür, dass der Systemcode stets aktuell ist und Spitzenleistung aufweist

Ein Systemwartungsplan und Remotesupport ermöglichen die Umsetzung von Empfehlungen und die Überprüfung, ob die Umsetzung erfolgreich war.

Vorrangiger Zugang zu Expertensupport

Vermeiden Sie Wartezeiten: ProSupport Plus-KundInnen werden sofort an erfahrene Support-TechnikerInnen weitergeleitet, die auf die betroffene Technologie spezialisiert sind. Jeden Tag rund um die Uhr verfügbar.

Sie verwenden Ihre eigene Software? Wir bieten Support für Drittanbietersoftware

Dell Support ist Ihr zentraler verantwortlicher Ansprechpartner für berechnete Drittanbietersoftware auf Ihrem durch ProSupport Plus abgedeckten System – unabhängig davon, ob Sie diese bei uns gekauft haben. [Liste der berechtigten Software](#)

Schnelle Arbeitseinsätze vor Ort und Lieferung von Teilen

Innerhalb von 4 Stunden nach der Isolierung des Problems und der Feststellung, dass Hardwaresupport vor Ort erforderlich ist, sendet Dell Technologies autorisierte MitarbeiterInnen, gegebenenfalls mit Ersatzteilen, zur Behebung des Problems an den Kundenstandort.



Verbinden und alle Vorteile genießen

Secure Connect Gateway bildet das Herzstück des proaktiven und vorausschauenden Supports von Dell und ist Ihr Schlüssel, um das volle Potenzial Ihres ProSupport Plus for Infrastructure-Vertrags zu nutzen. Sie profitieren von KI-gestütztem Monitoring, verwertbaren Einblicken in Ihr System und automatisierter Problemlösung, die nahtlos in Ihre IT-Umgebung integriert ist.

[Mehr erfahren](#)

Weitere Informationen über den **Support Services for Infrastructure**

¹ Basierend auf einer internen Analyse von Dell Technologies, März 2025. ² Erfordert eine Verbindung der Ressourcen mit Dell.

³ Zuvor CloudIQ, APEX AIOPS Infrastructure Observability. Nur verfügbar mit ProSupport- oder ProSupport Plus for Infrastructure-Services.