

ProSupport Infrastructure Suite

	Basic Hardware Support ¹	ProSupport	EXCELENTE ProSupport Plus
Asistencia y promoción de resultados a través del Technical Customer Success Manager asignado			
Disfrute de una experiencia del cliente fluida con una gestión del ciclo de vida multifuncional adaptada a sus objetivos			✓
Acelere el tiempo de rentabilización a través de la asistencia, la formación y la planificación del éxito integradas			✓
Convierta los retos en oportunidades con estrategias procesables basadas en datos y análisis mediante IA			✓
Garantice la continuidad de la cobertura mientras se prepara para la ampliación para tener éxito en el futuro			✓
Supervisión proactiva e información procesable a través de las herramientas y soluciones de conectividad de Dell			
Visualice rápidamente el rendimiento a través de una puntuación de estado del sistema actual		✓	✓
Las recomendaciones de supervisión y mitigación de ciberseguridad proporcionan otra capa de protección		✓	✓
Con el rendimiento predictivo y el análisis de capacidad se solucionan los cuellos de botella		✓	✓
Evite o planifique el tiempo de inactividad con la detección predictiva de anomalías de hardware		✓	✓
La previsión del consumo de energía y la huella de carbono facilitan las iniciativas de sostenibilidad y gestión		✓	✓
Anticipe problemas con la detección proactiva de problemas y la creación automatizada de casos	✓	✓	✓
Optimice los esfuerzos internos de TI con herramientas de administración de escalamiento y solicitudes de servicio eficientes	✓	✓	✓
Minimice las interrupciones mediante el envío automático de las piezas aplicables	✓	✓	✓
Soporte básico			
Cunte con un responsable de incidentes asignado para problemas de gravedad 1, que trabajará con usted hasta la resolución		✓	✓
Cunte con asistencia esencial durante los incidentes de gravedad 1 y los desastres naturales			✓
Mantenga el código de los sistemas actualizado y al máximo rendimiento a través del mantenimiento proactivo del sistema			✓
Obtenga acceso prioritario a ingenieros de asistencia técnica expertos, sin colas ni devoluciones de llamadas			✓
¿Trae su propio software? Proporcionamos asistencia de software de terceros limitada			✓
Elija la respuesta que satisfaga sus necesidades en lo relativo a piezas de repuesto y mano de obra	Siguiente día laborable	NBD o 4 horas	4 horas
Seleccione la cobertura de productos que potencie mejor sus recursos internos	Hardware	Hardware y software	Hardware y software
¿Tiene algún problema? Le ayudamos por teléfono, chat u online	Horario laboral local	24/7/365	24/7/365

¹Las ampliaciones y actualizaciones básicas no están disponibles en Alemania