



Designated Support Engineer

Personal técnico experto designado, con amplios conocimientos sobre su entorno de infraestructura Dell, le presta asistencia de reparación de averías práctica.

En Dell Technologies, prestar asistencia técnica de primera categoría fundamenta nuestras soluciones. La oferta Designated Support Engineer (DSE) de Dell representa una experiencia de asistencia extremadamente personalizada. Además de tratarse de personal experto en la solución de problemas, designado y centrado en los productos, los DSE de Dell adquieren conocimientos profundos sobre su entorno de infraestructura Dell diligentemente, a fin de mejorar su eficacia y guiarle para que mejore el estado de su infraestructura.

Resolución rápida y eficaz de problemas

Disfrute de una resolución de problemas rápida y eficaz gracias a los DSE de Dell Technologies, que supervisan todas las actividades de asistencia técnica relacionadas con líneas de productos o soluciones concretas. Los DSE de Dell colaboran con su personal de TI y gestionan los problemas desde el inicio hasta la solución, aportando:

- **Un punto de contacto único:** disponga de gran variedad de opciones para comunicarse directamente con su DSE, como correo electrónico, teléfono y canales personalizados en Slack y Microsoft Teams.
- **Conocimientos personalizados:** los DSE de Dell solucionan los problemas de forma práctica, mediante asistencia reactiva de reparación de averías. Cuentan con conocimientos técnicos avanzados y conocen su entorno a fondo, por lo que ofrecen soluciones rápidas y eficaces, así como una experiencia de asistencia centralizada y muy personalizada.
- **Línea directa al equipo de ingeniería de productos:** su DSE de Dell es capaz de abordar con eficiencia una amplia gama de desafíos técnicos. En los casos en los que conviene disponer de información adicional, los DSE pueden contactar fácilmente con los equipos de ingeniería de Dell. Este acceso directo les permite priorizar rápidamente los problemas de los productos y distribuir revisiones esenciales con eficiencia.
- **Administración de escalado:** Los DSE de Dell se ocupan del escalado y las resoluciones técnicas involucrando a los equipos necesarios de ingeniería, productos y gestión. Al actuar como su adalid, los DSE de Dell garantizan que recibe la atención personalizada y los resultados ágiles que merece.

Minimice el tiempo de inactividad y aproveche al máximo sus inversiones en TI.



Los Designated Support Engineers (DSE) de Dell se esfuerzan al máximo para garantizar que pueda acceder a su infraestructura Dell y a las aplicaciones esenciales de la empresa. Al ofrecer asistencia personalizada según sus requisitos técnicos concretos, nuestros DSE promueven la resiliencia en el entorno de TI.

- Disfrute de rapidez y eficiencia en la resolución de problemas relacionados con los productos Dell Technologies cubiertos en su entorno de TI.
- Obtenga un progreso significativo al poder aprovechar la comunicación en tiempo real, los informes periódicos y la orientación personalizada que le aporta su DSE.

Los Designated Support Engineers de Dell están disponibles para una amplia variedad de productos de hardware y software Dell:

Protección de datos

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

Servidores y redes

- PowerEdge

Almacenamiento principal

- PowerMax
- VMAX
- Conectividad
- VPLEX
- Software de Symmetrix
- PowerStore
- Unity
- VNX
- XtremIO
- Controladora de VIPR
- VIPR SRM
- ScaleIO
- PowerFlex
- VxRail
- VxRail con VCF
- VxRack
- VxBlock
- EHC

Almacenamiento de datos no estructurados

- Isilon
- PowerScale
- ECS
- Atmos
- ObjectScale

Cloud

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

Comunicación en tiempo real, generación de informes y orientación proactivas

Además de resolver los problemas inmediatos, un DSE de Dell actúa como recurso de confianza, ya que ofrece orientación proactivas ininterrumpida y en tiempo real para respaldar y mantener el estado general de sus productos y soluciones Dell.

- **Las revisiones bisemanales sobre los problemas pendientes de resolución** fomentan un sistema de asistencia con capacidad de respuesta y centrado en los clientes, y garantiza que aborda las preocupaciones de los clientes, que los problemas se reevalúan según su importancia y que se priorizan las soluciones técnicas para abordar las exigencias más apremiantes de los clientes.
- **Los informes empresariales trimestrales** fomentan la mejora continua del estado de TI al ofrecer información completa sobre las tareas de asistencia para productos, el estado de los productos y detalles sobre las publicaciones técnicas que ofrecen oportunidades para mejorar el rendimiento del producto.
- **La orientación para la comunicación técnica** capacita a nuestros clientes para que utilicen con confianza y eficiencia los avisos técnicos, de seguridad y sobre vulnerabilidades en los productos; las órdenes de cambio de campo y las versiones del código disponibles que puedan repercutir en sus productos Dell cubiertos.
- **Las consultas para las actualizaciones** ofrecen planes personalizados para la aplicación de parches y actualizaciones en los productos. Los DSE ofrecen asistencia práctica para minimizar las interrupciones y garantizar una transición fluida, ya que abordan todos los problemas que surgen durante las pruebas previas y las actualizaciones.
- **La transferencia de conocimientos sobre procedimientos recomendados** fomenta el rendimiento máximo de los productos y su fiabilidad constante, ya que comparte conocimientos técnicos específicos, recomendaciones de capacidad e información obtenida a partir de las comprobaciones del estado de los productos periódicas, a fin de ayudar a mantener los productos y las soluciones en condiciones óptimas.
- **El asesoramiento sobre la preparación para el futuro** respalda el crecimiento y el éxito del cliente, ya que le ofrece una plataforma directa en la que comunicar las necesidades que anticipa, influenciar el desarrollo de productos y garantizar que sus requisitos se tienen en cuenta para las futuras mejoras de los productos.



[Obtenga más información](#) sobre los servicios de asistencia Dell para la infraestructura.



[Póngase en contacto](#) con personal experto de Dell Technologies.



[Consulte más recursos.](#)



Particípe en la conversación con #DellSupportServices.