

## ProSupport Plus for Infrastructure



# Asistencia proactiva, predictiva y personalizada para sistemas esenciales



Si las operaciones de TI fluidas son fundamentales para su empresa, confíe en **ProSupport Plus for Infrastructure**. ProSupport Plus for Infrastructure combina asistencia proactiva y automatizada, respuestas rápidas, análisis predictivos e información personalizada y procesable. Además, ofrece la solución de asistencia más completa y avanzada de Dell para garantizar la alta disponibilidad de sus sistemas esenciales, lo que le permite impulsar su negocio con confianza.



### Respuesta rápida y de expertos

- **Acceso prioritario:** olvídense de las colas y obtenga acceso directo inmediato a ingenieros de asistencia expertos de Dell para resolver los problemas con rapidez y profesionalidad.
- **Colaboración fluida:** la amplia compatibilidad con determinado software de terceros nos permite ofrecer una experiencia de asistencia que ahorra tiempo y recursos valiosos.
- **Soluciones de problemas críticos:** abordamos los problemas críticos con una urgencia y unos conocimientos inigualables para restaurar rápidamente el funcionamiento del sistema y mantener sus operaciones en marcha.



### Asistencia proactiva y predictiva

- **Automatización avanzada:** anticípese gracias a nuestra asistencia automatizada basada en IA para detectar y resolver problemas antes de que se agraven y afecten a las operaciones.
- **Tiempo de actividad maximizado:** evite o planifique el tiempo de inactividad con la detección predictiva de anomalías de hardware.
- **Mantenimiento proactivo de sistemas:** mantenga el código de la infraestructura actualizado y al máximo rendimiento a través del mantenimiento semestral de los sistemas, coordinado por su Technical CSM y ofrecido por el equipo de servicios proactivos remotos de Dell.
- **Reducción de riesgos:** la supervisión y la mitigación automatizadas de la ciberseguridad proporcionan otra capa de protección para su entorno de TI.



### Información inteligente y procesable

- **Asistencia que impulsa la sostenibilidad:** el seguimiento de la energía y las emisiones y la previsión de la huella de carbono, combinados con el análisis de la infraestructura, permiten tomar decisiones informadas sobre sostenibilidad y gestión.
- **Resultados empresariales acelerados:** gracias a los conocimientos de Dell, los análisis avanzados y la información basada en IA, su Technical CSM identificará y le comunicará iniciativas de éxito y estrategias óptimas que le permitirán lograr los resultados más importantes para su negocio.

**El 97 %** 

de los clientes  
de ProSupport  
Infrastructure Suite  
están muy satisfechos  
con la asistencia  
técnica que reciben<sup>1</sup>

# ProSupport Plus for Infrastructure (ProSupport Plus para infraestructura)

## 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

Desde la incorporación hasta la mejora continua y la actualización y la renovación, los Technical CSM establecen colaboraciones de confianza para garantizar el éxito sostenido de los clientes en cada etapa de la transición tecnológica.

Acelere la rentabilización de sus inversiones en soluciones Dell

Mediante la asistencia para la incorporación, la formación y la planificación del éxito, su Technical CSM identificará formas de ayudarle a maximizar el valor de su infraestructura y servicios de Dell.

Convierta los retos en oportunidades con estrategias procesables basadas en datos y análisis mediante IA<sup>2</sup>

Las revisiones de optimización de TI para el éxito de los clientes ofrecen oportunidades para que el Technical CSM comparta información y recomendaciones sobre las tendencias de asistencia, el estado y el rendimiento de la infraestructura, la vigencia del código, las asesorías de seguridad y mucho más. Esta orientación le ayuda a minimizar los riesgos y, al mismo tiempo, optimizar su ecosistema y servicios.

## Supervisión proactiva e información procesable *a través de las herramientas y soluciones de conectividad de Dell*

Visualice rápidamente el rendimiento de la infraestructura a través de una puntuación de estado del sistema actual<sup>2</sup>

Consulte los detalles de la infraestructura, las tendencias y la información procesable en el intuitivo panel de supervisión del estado de Dell AIOps<sup>3</sup>.

Anticípe problemas con la detección proactiva de problemas y la creación automatizada de casos<sup>2</sup>

La supervisión persistente y proactiva de la infraestructura permite que la tecnología de puerta de enlace de conexión segura detecte un problema. Abrimos automáticamente un caso de asistencia y le avisamos, a veces incluso antes de que sepa que hay un problema.

La supervisión de ciberseguridad y la mitigación recomendada proporcionan otra capa de protección<sup>2</sup>

La evaluación de ciberseguridad de Dell AIOps supervisa continuamente las configuraciones de seguridad y le notifica los riesgos, las configuraciones incorrectas de seguridad de la infraestructura y las acciones recomendadas. [Obtenga más información](#).

Con el rendimiento predictivo y el análisis de capacidad se solucionan los cuellos de botella<sup>2</sup>

Dell AIOps avisa con antelación cuándo la computación y el almacenamiento alcanzarán el máximo rendimiento y capacidad, lo que le proporciona tiempo suficiente para equilibrar las cargas de trabajo y el presupuesto para ampliaciones y actualizaciones de equipos.

Evite o planifique el tiempo de inactividad con la detección predictiva de anomalías de hardware<sup>2</sup>

Analizamos los datos de telemetría y detectamos anomalías que podrían provocar fallos en el hardware. Cuando se predice un error, se genera automáticamente una solicitud de servicio en su nombre, lo que permite una mitigación proactiva.

La previsión del consumo de energía y la huella de carbono facilitan las iniciativas de sostenibilidad<sup>2</sup>

Dell AIOps, que combina el seguimiento y la previsión de la energía y las emisiones de la infraestructura de TI con análisis, permite tomar decisiones fundamentadas sobre la consolidación de cargas de trabajo y las actualizaciones tecnológicas. [Más información](#).

Optimice los esfuerzos internos de TI con herramientas de administración de escalamiento y solicitudes de servicio eficientes

MyService360 ofrece visibilidad de la gestión de incidentes de todo el parque informático, junto con información procesable sobre el estado y los riesgos de la infraestructura, lo que le ayuda a gestionar de forma eficiente su entorno y a mejorar el estado de los servicios de TI. [Obtenga más información](#).

## Soporte básico

Cuento con asistencia esencial para reanudar sus actividades lo antes posible durante los incidentes de gravedad 1 y los desastres naturales

La asistencia esencial incluye lo siguiente:

- Procedimientos de gestión de incidentes en situaciones críticas ("CritSit").
- Diagnóstico in situ de Dell bajo demanda.<sup>2</sup>
- Envío rápido de un ingeniero senior a las instalaciones en paralelo con la solución de problemas telefónica.
- Objetivo de 6 horas entre la llamada y la reparación de problemas relacionados con hardware.<sup>2</sup>
- Producción prioritaria en caso de que la situación crítica se deba a un desastre natural.

Mantenga el código de los sistemas actualizado y al máximo rendimiento a través del mantenimiento proactivo del sistema

Incluye un plan de mantenimiento del sistema junto con asistencia remota para aplicar las recomendaciones y validar el éxito de la implementación.

Acceso prioritario a asistencia de expertos

Olvídese de las colas: los clientes de ProSupport Plus se dirigen inmediatamente a un ingeniero de asistencia técnica especializado en la tecnología afectada. Disponible de forma ininterrumpida (24x7x365).

¿Trae su propio software? Proporcionamos asistencia de software de terceros

La asistencia de Dell es su punto único de referencia para cualquier software de terceros que esté instalado en su sistema cubierto por ProSupport Plus, aunque no nos lo comprara a nosotros. [Lista de software apto](#)

Respuesta de mano de obra y entrega de piezas rápidas

En un plazo de 4 horas después de identificar el problema y determinar que es necesaria la asistencia de hardware in situ, Dell Technologies enviará personal autorizado, con piezas de repuesto si es necesario, a las instalaciones del cliente para su resolución.

## Conéctese para sacar el máximo partido



La puerta de enlace de conexión segura es el eje central de la asistencia proactiva y predictiva de Dell y la clave para aprovechar todo el potencial de su contrato de ProSupport Plus for Infrastructure. Disfrute de una supervisión basada en IA, información procesable del sistema y una resolución automatizada de problemas integradas perfectamente en su entorno de TI.

[Más información](#)

Obtenga más información acerca de  
**Servicios de asistencia for Infrastructure**

<sup>1</sup> Según análisis internos de Dell Technologies, marzo de 2025. <sup>2</sup> Requiere conectividad de los activos a Dell.

<sup>3</sup> Anteriormente CloudIQ, APEX AIOps Infrastructure Observability. Solo disponible con los servicios ProSupport o ProSupport Plus for Infrastructure.