



Des services de support pour les grands datacenters distribués

Dell ProSupport One for Data Center

La gestion d'un datacenter ne se limite pas à une maintenance opérationnelle. Elle implique aussi de développer votre avantage concurrentiel grâce aux nouvelles technologies, de gérer plusieurs fournisseurs tiers et d'assurer la sécurité du datacenter, tout en respectant votre budget. Alors que vous faites face à l'évolution des priorités, des ressources et des technologies, la dernière chose dont vous avez besoin est un modèle de support incapable de suivre le rythme.

Chez Dell Technologies, nous comprenons que la complexité unique des grands datacenters distribués exige une approche de support plus flexible et personnalisée. Pour ce type de situation, nous recommandons ProSupport One for Data Center, une solution de support d'entreprise conçue pour s'adapter à l'évolution de vos besoins et permettre à votre organisation de tirer le meilleur parti de votre infrastructure de datacenter.

Une approche personnalisée Le support adapté à votre organisation

Dès le départ, ProSupport One for Data Center est conçu pour relever les défis du datacenter moderne. Notre modèle de support flexible et personnalisable vous permet d'atteindre les objectifs suivants :

- Adapter les services de support à votre environnement de datacenter unique et aux fonctionnalités et systèmes informatiques existants
- Sélectionner des options rentables qui correspondent à votre consommation et à votre budget de support technique, optimisant ainsi votre investissement tout en maintenant les niveaux de service requis
- Compléter les ressources de support internes à mesure que vos priorités et vos ressources évoluent
- Réduire les risques et les interruptions de service en tirant parti de l'automatisation et de l'analytique basée sur l'IA des plateformes Dell ProSupport AIOps

Collaborez avec une équipe de support dédiée

Avec ProSupport One for Data Center, vous bénéficiez du support dont vous avez besoin de la part d'une équipe désignée qui connaît bien votre entreprise et se concentre sur les résultats souhaités. Un Service Account Manager (SAM) est attribué aux clients ProSupport One. C'est un partenaire dédié qui comprend votre activité et travaille proactivement pour s'assurer que vous bénéficiez de la meilleure expérience de support possible. En tant que partenaire de confiance et conseiller, votre SAM supervise les aspects clés de la prestation de support, fournit des informations et des recommandations précieuses, et offre un accès rapide aux ressources stratégiques lorsque vous en avez le plus besoin.

Pour les environnements de datacenter nécessitant des niveaux élevés de support, ProSupport One propose d'autres services de support spécialisés, fournis par un Designated Support Engineer (DSE) et un Technical Account Manager (TAM). Les DSE de Dell offrent une expérience particulièrement personnalisée, en apportant un support technique direct pour les ressources couvertes au sein du datacenter. Le TAM de Dell associe des connaissances techniques de niveau expert et un sens aigu des affaires afin de proposer des conseils techniques proactifs et tournés vers l'avenir dans le but d'aider les clients à atteindre leurs objectifs métier stratégiques.

Principales fonctionnalités

		ProSupport One for Data Center
Éligibilité et couverture	Lignes de produits couvertes	Serveur, stockage, protection des données, gestion réseau et infrastructure hyperconvergée
	Seuils d'éligibilité de l'offre	>1 000 actifs Dell Technologies issus des lignes de produits couvertes ou Dépenses éligibles en Stockage haut de gamme, Protection des données et Infrastructure hyperconvergée
	Types de produits couverts	Matériel et logiciels Dell Technologies
Éléments principaux du support	Disponibilité et réponse du support technique	Accès prioritaire à distance 24/7/365 aux ingénieurs de support spécialisés Réponse immédiate par téléphone, pas de rappel
	Délai d'envoi des pièces et d'intervention de la main-d'œuvre sur site	Options du jour ouvré suivant et dans les 4 heures
	Accès aux mises à jour logicielles	Disponible sur toutes les lignes de produits Assistance à la mise à niveau disponible pour les produits de stockage
	Support pour des incidents critiques	Intervention rapide d'un ingénieur sur site parallèlement au dépannage par téléphone et à la mise à disposition d'un Incident Manager désigné pour les incidents de support identifiés de gravité 1
	Assistance collaborative	Dell agit en tant qu'interlocuteur unique pour la gestion des incidents de support impliquant plusieurs fournisseurs
Gestion des services, automatisation du support, analytique et informations basées sur l'IA	Plateformes ProSupport AIOps	Accès à TechDirect, MyService360 et APEX AIOps Infrastructure Observability*. Optimisation par la technologie Secure Connect Gateway
	Gestion des dossiers d'incidents	Disponible via MyService360 et TechDirect
	Notifications d'incidents critiques et de risques en temps réel avec des renseignements exploitables	Disponible via MyService360
	Envoi automatique Self-Dispatch des pièces éligibles	Disponible via TechDirect
	Détection proactive des problèmes avec création automatisée d'incident	Optimisation par la technologie Secure Connect Gateway
	Détection prédictive des anomalies matérielles	Optimisation par la technologie Secure Connect Gateway
	Surveillance de l'intégrité, de la cybersécurité et du développement durable, avec des informations d'analytique	Disponible via APEX AIOps Infrastructure Observability*
Fonctions de l'offre Account Management Service	Service Account Manager (SAM)	Service Account Manager attribué
	Designated Support Engineer (DSE)	Options disponibles avec des dépenses qualifiées pour le Stockage haut de gamme, la Protection des données et l'HCI
	Technical Account Manager (TAM)	

*Anciennement CloudIQ

Pour plus d'informations, contactez votre agent commercial Dell Technologies.