

APEX Subscriptions

Le choix de services adaptés à votre organisation peut être déterminant pour que votre solution Dell soit pleinement opérationnelle. Avec les offres Dell APEX Subscriptions, vous êtes libres de choisir tout ce dont votre entreprise a besoin, selon un modèle as-a-service.



Optimisez la valeur de vos offres Dell APEX Subscriptions avec Dell Technologies Services

Commencez par réfléchir aux services pertinents pour votre infrastructure, notamment le niveau de déploiement et de support qui convient le mieux à votre équipe. Faites ensuite un choix parmi une vaste gamme de services couvrant les collaborateurs, les processus et les charges applicatives, tous conçus pour accélérer l'adoption de votre solution Dell et la satisfaction que les collaborateurs en retireront.

Les offres APEX Subscriptions permettent de choisir entre une expérience **gérée par le client** et **gérée par Dell**, comme illustré dans le tableau ci-dessous :

| Requis : expérience gérée par le client | | CUSTOMER SUCCESS MANAGER | AVANTAGES DU SERVICE DISPENSÉ PAR UNE ÉQUIPE D'EXPERTS DELL |
|---|--|--------------------------|--|
| ProSupport | Support proactif et prédictif complet 24x7 pour le matériel et les logiciels. | | <ul style="list-style-type: none"> Support proactif et prédictif 24x7 pour le matériel et les logiciels Intervention sur site le jour ouvré suivant ou sous 4 heures |
| ProDeploy | Installation du matériel (sur site ou guidée) et configuration à distance des logiciels. | Non applicable | <ul style="list-style-type: none"> Installation des logiciels système à distance uniquement |
| Recommandé : expérience gérée par le client | | CUSTOMER SUCCESS MANAGER | AVANTAGES SPÉCIFIQUES DU SERVICE DISPENSÉ PAR UNE ÉQUIPE D'EXPERTS DELL |
| ProSupport Plus | Maintenance préventive et optimisation des performances des actifs stratégiques pour l'entreprise. | | <ul style="list-style-type: none"> Sous 4 heures avec support stratégique Accès prioritaire à des ingénieurs de support à distance expérimentés Maintenance proactive du système Support pour certains logiciels tiers |
| ProDeploy Plus | Offre les compétences et l'envergure nécessaires pour mener à bien des déploiements dans les environnements informatiques complexes d'aujourd'hui. | Non applicable | <ul style="list-style-type: none"> Installation du matériel et des logiciels sur site Chef de projet local Pratiques d'excellence en matière de cybersécurité |
| Conçu pour : expérience gérée par Dell | | CUSTOMER SUCCESS MANAGER | AVANTAGES SPÉCIFIQUES DU SERVICE DISPENSÉ PAR UNE ÉQUIPE D'EXPERTS DELL |
| Services managés Dell | Déléguiez les tâches opérationnelles et assurez la disponibilité ainsi que les performances. | | <ul style="list-style-type: none"> Inclut ProDeploy Plus et ProSupport Plus Maintenance du matériel et des logiciels système (correctifs et mises à jour) Surveillance, configuration et optimisation des performances système avec un contrat de niveau de service (SLA) standard garantissant une disponibilité de 99,99 % Objectif de niveau de service (SLO) pour la réponse aux incidents |

Un **Customer Success Manager (CSM)** est un conseiller de confiance qui aide les clients à optimiser la valeur de leurs offres APEX Subscriptions. ProSupport Plus et les services managés Dell incluent la prestation d'un CSM.

AVANTAGES D'UN CUSTOMER SUCCESS MANAGER (CSM)



Veille à ce que le client atteigne ses objectifs via l'intégration, la supervision et la défense de ses intérêts.



Procède à des revues d'activité, assure le suivi de la réussite client, crée des rapports et gère le renouvellement des contrats.



Contribue à accélérer la résolution des problèmes.

Il est possible de souscrire des **services à valeur ajoutée** supplémentaires dans le cadre des offres APEX Subscriptions, notamment :

| | |
|--|--|
| Temps de déploiement supplémentaire | Heures supplémentaires planifiées pour l'installation, le déploiement, la configuration et/ou la vérification du déploiement d'un produit par une ressource technique Dell. Avec le service Data Migration, des experts Dell vous aident à déplacer efficacement vos données, depuis leur emplacement actuel jusqu'à celui où elles favoriseront l'innovation. |
| Support supplémentaire | Le service On-site Diagnosis met à votre disposition des experts Dell qui assurent le dépannage sur site, ce qui vous fait économiser du temps et des ressources. Le service Optimize for Infrastructure avec analyse des données et création de rapports est dispensé par un Technical Account Manager local qui agit comme un véritable coach personnel pour vos systèmes. |
| Formation | Valorisez vos talents et aidez vos équipes à bénéficier des formations, certifications et compétences requises pour transformer votre entreprise. |
| Infrastructure | Les services « Keep Your Hard Drive » et « Keep Your Component » vous permettent de conserver les disques durs ou composants défectueux présents dans les solutions d'infrastructure Dell lors de la réception de pièces de remplacement, sans frais supplémentaires. Protégez vos données privées, votre propriété intellectuelle, votre réputation et l'environnement avec Data Sanitization/Destruction for Enterprise. |
| Délégation de compétences sur site client | Renforcez vos effectifs et élargissez vos équipes informatiques avec des ingénieurs ou des consultants Dell qualifiés. Options sur site, à distance et à court terme disponibles. |
| Conseil | Tirez parti de nos experts pour aligner vos priorités métier et informatiques et accélérer ainsi l'innovation dans les domaines du multicloud, des applications et des données, de la résilience et de la sécurité, des modes de travail modernes et de l'intelligence artificielle. |

Mise en route

Si vous avez besoin d'aide pour démarrer, les ProConsult Advisory Services vous permettent de définir des objectifs numériques clairs et d'accélérer les initiatives informatiques dans les domaines du multicloud, des applications et des données, de la résilience et de la sécurité, des méthodes de travail modernes et de l'IA générative.

Contactez votre responsable de compte pour entamer votre transformation.

Pour plus d'informations, consultez la page www.dell.com/services