

## ProSupport Infrastructure Suite

### Support proactif, prédictif et personnalisé optimisé par ProSupport AIOps

Pour faire face aux changements qui affectent votre entreprise, vous devez adopter de nouvelles exigences et répondre à des attentes élevées. Des résultats sont attendus et vous devez tirer le meilleur parti de votre ressource la plus importante : votre équipe. Qu'est-ce qui vous freine ?

- Un temps excessif est alloué à la gestion et à la maintenance de l'infrastructure IT
- Les failles de sécurité et de productivité continuent de croître
- Les contraintes de ressources et de budget vous empêchent d'innover

#### Présentation de ProSupport Infrastructure Suite

Dell change la façon dont ses clients essaient de gagner du temps et d'augmenter la disponibilité de leurs applications métier, mais aussi de leurs charges applicatives.

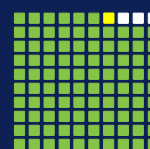
ProSupport Infrastructure Suite aide nos clients à tirer le meilleur parti de leur investissement, avec une expertise de support révolutionnaire et des informations optimisées par l'IA. ProSupport Infrastructure Suite constitue bien plus qu'une extension de votre département IT. La solution présente aussi les avantages suivants :

- La possibilité de choisir le support adapté en fonction du caractère stratégique de certains systèmes
- Un interlocuteur unique pour résoudre tous vos problèmes matériels et logiciels
- Une expérience cohérente, quelle que soit votre langue ou votre situation géographique

Pour un support matériel et logiciel proactif et prédictif, disponible partout dans le monde et 24 h/24, nous proposons **ProSupport for Infrastructure**. Si vos systèmes prennent en charge des applications et charges applicatives stratégiques, nous recommandons **ProSupport Plus for Infrastructure**. Avec notre offre de support vedette, vous bénéficiez d'un parcours de support personnalisé et d'une planification régulière de la maintenance du système. Vous profitez aussi d'un accès au support technique à distance et sur site fourni par nos experts les plus compétents.

De plus, avec **ProSupport Suite Add-On Services**, vous pouvez personnaliser votre expérience de service avec des informations techniques personnalisées, la sécurité des données et même un support sur site pour les sites distants ou sans personnel.

Des sociétés de classe mondiale, aux quatre coins de la planète, nous font confiance pour gérer de façon efficace le support de leurs systèmes d'infrastructure Dell et assurer en permanence leur bon fonctionnement. Nous sommes fiers de la confiance qui nous est accordée et mettons un point d'honneur à nous en montrer dignes.



97%

des clients ProSupport Infrastructure Suite sont très satisfaits du support technique dont ils bénéficient<sup>1</sup>

#### Dell Technologies Services

- **60 000** professionnels de services à temps plein et partenaires
- **Plus de 200 millions** d'actifs actuellement pris en charge
- Disponibilité dans plus de **120 sites**
- **54 langues** prises en charge
- **6** centres de commande de services
- **83** sites de support technique
- **Plus de 44 To** de données de télémétrie analysées chaque jour
- **Plus de 754** centres de distribution de pièces
- **Plus de 45** récompenses TSIA STAR
- **Plus de 3,7 millions** de problèmes prédits par an

## ProSupport Infrastructure Suite

	Basic Hardware Support	ProSupport	ProSupport Plus
Disponibilité du support technique et objectif de réponse	9x5, immédiat	24x7, immédiat	24x7, immédiat
Produits couverts	Matériel	Matériel et logiciel	Matériel et logiciel
Réponse sur site	Jour ouvré suivant (NBD)	NBD ou sous 4 heures	Sous 4 heures
ProSupport AIOps Platforms	•	•	•
Conseils de sécurité Dell	•	•	•
Détection proactive des problèmes avec création automatisée d'incident	•	•	•
Détection prédictive des anomalies matérielles		•	•
Accès aux mises à jour logicielles		•	•
Évaluation de la cybersécurité via APEX AIOps Infrastructure Observability		•	•
Incident Manager pour les problèmes de gravité 1		•	•
Support Enhanced Mission Critical			•
Accès prioritaire à des ingénieurs de support à distance expérimentés <sup>2</sup>			•
Service Account Manager			•
Maintenance du système proactive			•
Support pour certains logiciels tiers			•
<b>Services complémentaires ProSupport Suite</b>			
Keep Your Hard Drive/Keep Your Component for Enterprise	En option	En option	En option
Optimize for Infrastructure		En option	En option
Onsite Diagnosis Service		En option	En option
Technical Account Manager-Infrastructure Guidance		En option	En option
Designated Support Engineer		En option	En option

<sup>2</sup>En fonction de la disponibilité

## Glossaire

<b>Disponibilité du support technique et objectif de réponse</b>	Le support en ligne, par chat et par e-mail est disponible 24x7. Les demandes par téléphone sont disponibles 24x7 pour ProSupport et ProSupport Plus et 9x5 pour le Basic Hardware Support. Elles sont immédiatement acheminées au premier ingénieur du support technique disponible.
<b>Produits couverts</b>	Matériel et logiciels d'infrastructure Dell éligibles à un contrat de maintenance. Vous trouverez plus d'informations dans le <a href="#">Tableau de garantie et de maintenance des produits Dell Technologies</a> .
<b>Réponse sur site</b>	Dell Technologies enverra du personnel autorisé, avec les pièces de rechange si nécessaire, sur le site d'installation du client. Ce personnel travaillera à la résolution du problème une fois que nous l'aurons isolé et que nous aurons déterminé qu'un support matériel sur site est nécessaire. L'objectif de délai de réponse est sous 4 heures ou le jour ouvré suivant (NBD), 24x7, y compris les jours fériés.
<b>ProSupport AIOps Platforms</b>	AIOps est l'IA pour les opérations IT. Cela fait référence à l'utilisation stratégique des technologies d'IA qui simplifient et rationalisent les processus, tout en optimisant l'utilisation de vos ressources IT. ProSupport AIOps platforms inclut MyService360, TechDirect et APEX AIOps Infrastructure Observability, sur la passerelle Dell secure connect gateway.
<b>Conseils de sécurité Dell</b>	Les conseils de sécurité Dell, disponibles dans MyService360, vous informent des failles de sécurité identifiées dans vos produits Dell Technologies et fournissent les mesures correctives disponibles.
<b>Détection proactive des problèmes avec création automatisée d'incidents et notifications</b>	Connectez vos systèmes d'infrastructure Dell Technologies à notre passerelle de connexion sécurisée, afin que notre intégration unique d'une IA plus intelligente, du support automatisé et de l'analytique en temps réel travaille à votre place.
<b>Détection prédictive des anomalies matérielles</b>	Nous analysons les données de télémétrie et détectons les anomalies susceptibles d'entraîner une défaillance matérielle. Si une défaillance est prévue, une demande de service est générée automatiquement en votre nom.
<b>Accès aux mises à jour logicielles</b>	Accès 24x7 aux nouvelles versions logicielles pour vous assurer que vos systèmes sont toujours à jour.
<b>Évaluation de la cybersécurité APEX AIOps Infrastructure Observability</b>	L'évaluation de la cybersécurité disponible via APEX AIOps Infrastructure Observability surveille en permanence les configurations de sécurité et vous informe automatiquement des risques. Les alertes sont transmises via un tableau de bord de cybersécurité et des notifications par e-mail qui communiquent les erreurs de configuration de la sécurité de l'infrastructure et les actions recommandées. Cette fonctionnalité est soutenue par la passerelle Dell secure connect gateway.

<b>Incident Manager pour les problèmes de gravité 1</b>	Pour les actifs ProSupport et ProSupport Plus qui rencontrent un problème de gravité 1, un Incident Manager est affecté pour résoudre le problème.
<b>Support Mission Critical</b>	Lorsque des problèmes de support stratégique (gravité 1) surviennent, chaque seconde est importante. Avec le support stratégique, vous avez l'assurance que nous ferons tout notre possible pour que votre système soit de nouveau opérationnel aussi rapidement que possible. Le support Mission Critical comprend les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédures de situation stratégique : les problèmes de gravité 1 sont éligibles à la gestion des incidents « CritSit » (Critical Situation).</li> <li>• Diagnostic sur site à la demande de Dell Technologies si votre personnel n'est pas disponible ou ne peut pas effectuer un dépannage sur site. Nécessite de pouvoir connecter les ressources à Dell via Dell secure connect gateway</li> <li>• Intervention rapide d'un ingénieur de terrain spécialisé parallèlement au dépannage par téléphone Le technicien et la disponibilité applicables sont déterminés par Dell.</li> <li>• Objectif de réparation sous six heures pour les problèmes matériels Nécessite de pouvoir connecter les ressources à Dell via Dell secure connect gateway</li> <li>• Production prioritaire en cas de situation stratégique causée par une catastrophe naturelle.</li> </ul>
<b>Accès prioritaire à des ingénieurs de support à distance expérimentés</b>	Chaque demande de service est hiérarchisée et acheminée vers le premier ingénieur de support disponible, spécialisé dans la technologie concernée. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dépannage avancé immédiat assuré par un ingénieur qui réduira les interruptions de service et les pertes de productivité.</li> <li>• Les clients ProSupport Plus sont immédiatement dirigés vers un ingénieur du support technique possédant les compétences les plus élevées en fonction du problème signalé par le client.</li> <li>• Grande expertise de l'ensemble de la gamme de produits et solutions d'infrastructure permettant une résolution complète des problèmes</li> <li>• Utilise les plateformes ProSupport AIOps telles que <b>APEX AIOps Infrastructure Observability</b> et MyService360 pour obtenir une visibilité sur le problème, ainsi que la télémétrie du système et les données de diagnostic.</li> </ul>
<b>Service Account Manager (SAM)</b>	Votre principal représentant en matière de support, vous garantissant la meilleure expérience de support préventif, proactif et prédictif possible. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ressource attirée et conseiller de confiance connaissant votre entreprise et se concentrant sur les résultats souhaités.</li> <li>• Crée et gère un rapport de service, détaillant les informations opérationnelles et commerciales, ainsi que les recommandations continues.</li> <li>• Supervise les aspects importants de la prestation du support. Si nécessaire, votre SAM vous fournira un accès rapide au personnel au sein de notre organisation de support.</li> <li>• Représentant client pendant les incidents de gravité 1.</li> <li>• Planifie des réunions récurrentes, en fonction de vos besoins, pour passer en revue le rapport de service et progresser vers les objectifs convenus.</li> </ul>
<b>Maintenance proactive des systèmes</b>	Dell Services planifiera des réunions semestrielles pour examiner un plan de maintenance du système. Dans le cadre de cet examen, nous pouvons également planifier un support à distance pour implémenter des recommandations. Une fois l'opération terminée, nous validerons la réussite de l'implémentation avec vous. Cette fonctionnalité est soutenue par la passerelle Dell secure connect gateway.
<b>Support pour certains logiciels tiers</b>	Nous sommes votre interlocuteur unique pour tout logiciel tiers éligible installé sur votre système ProSupport Plus, que vous l'ayez acheté chez nous ou non. Une liste complète des logiciels éligibles est disponible <a href="#">ici</a> .
<b>Services complémentaires ProSupport Suite</b>	
<b>Keep Your Hard Drive/Keep Your Component for Enterprise</b>	Les données sensibles restent sous votre contrôle, ce qui en garantit la sécurité et la conformité avec les réglementations de confidentialité des données.
<b>Optimize for Infrastructure</b>	Optimize for Infrastructure fournit une analyse continue et des conseils personnalisés pour maintenir l'optimisation et la configuration de vos systèmes d'infrastructure pour des performances élevées en continu.
<b>Onsite Diagnosis Service</b>	Quand vous n'avez pas le temps, l'expertise ou le personnel pour dépanner les problèmes techniques, il vous suffit de nous appeler. Quelle que soit la gravité de l'incident, nous vous enverrons un technicien hautement qualifié, même dans les bureaux satellites et les sites sans personnel.
<b>Technical Account Manager-Infrastructure Guidance</b>	Recevez des recommandations proactives d'un expert Dell Technologies, axées sur un domaine technologique spécifique au sein de votre environnement d'infrastructure. Nous nous engageons à vous aider à atteindre les objectifs stratégiques de votre entreprise.
<b>Designated Support Engineer</b>	Cet expert axé sur les produits dépanne, diagnostique, reproduit, gère et résout votre demande de service en cas de problème. Un accès direct à l'expertise technique de Dell Technologies assure la résolution la plus rapide possible des problèmes de produits.

Pour plus d'informations, consultez la page [Dell.com](https://www.dell.com) ou contactez votre agent commercial Dell Technologies