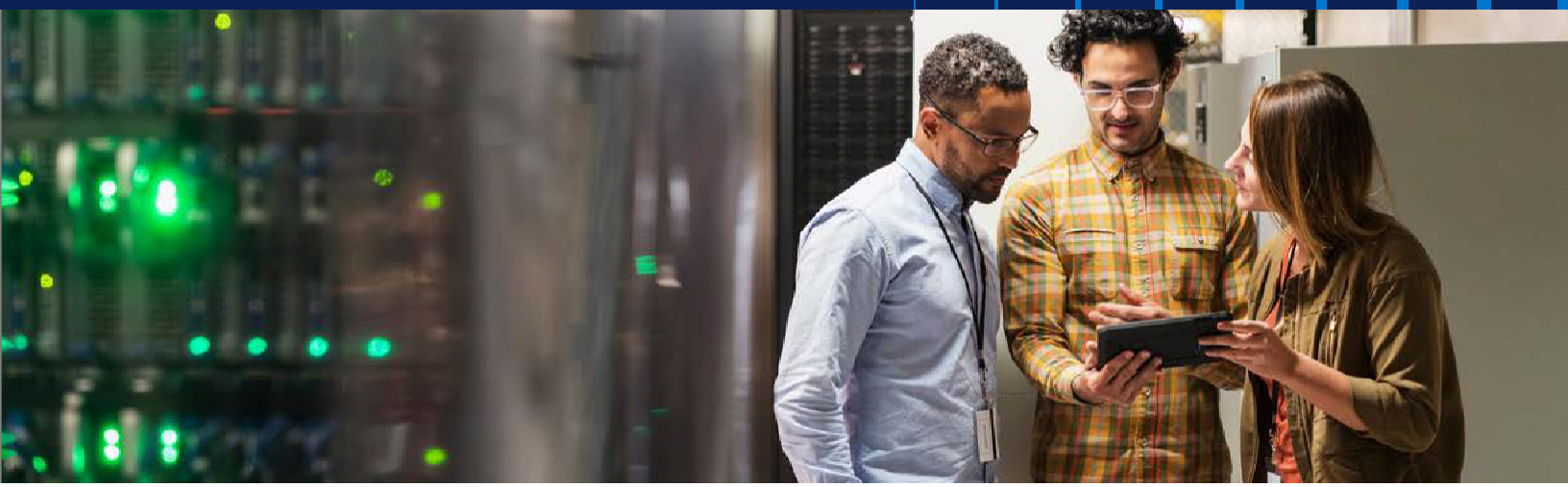

Support proactif, prédictif et personnalisé

97 %

des clients ProSupport Infrastructure Suite sont très satisfaits du support technique dont ils bénéficient[1]

ProSupport Infrastructure Suite

Votre entreprise évolue, tout comme les défis auxquels vous êtes confronté. Qu'il s'agisse de gérer l'infrastructure IT, de minimiser les risques de sécurité ou de travailler avec des budgets serrés, il peut sembler difficile de maintenir vos systèmes accessibles et opérationnels à des performances optimales.

La solution **ProSupport Infrastructure Suite** de Dell vous permet de bénéficier d'un support technique expert et d'outils de pointe conçus pour vous faire gagner du temps, augmenter votre productivité et optimiser votre valeur ajoutée.

ProSupport Infrastructure Suite aide nos clients à tirer le meilleur parti de leurs investissements dans l'infrastructure en s'appuyant sur une expertise de classe mondiale et d'informations optimisées par l'IA pour vous aider à exploiter au mieux vos investissements technologiques. Nous favorisons la réussite de votre entreprise grâce à la :

- **Possibilité** de choisir le support adapté en fonction de l'aspect stratégique de systèmes
- **Couverture collaborative complète** des problèmes de matériels et de logiciels
- **Cohérence au niveau mondial,** offrant une expérience fluide où que se trouvent vos équipes.

Pourquoi faire confiance à la solution ProSupport Infrastructure Suite ?[2]

Nous nous sommes forgé une réputation d'excellence en associant des professionnels hautement qualifiés à une technologie innovante pour rester à la pointe des besoins de votre entreprise.

- Plus de 60 000 professionnels Dell et partenaires
- Plus de 250 millions d'actifs actuellement pris en charge
- Disponibilité dans plus de 120 sites
- Plus de 55 langues prises en charge
- 6 centres de commande de services
- 85 sites de support technique
- Plus de 650 centres de distribution de pièces
- 49 récompenses TSIA STAR

[1]D'après une analyse interne réalisée par Dell Technologies en février 2024.
[2]D'après des chiffres internes Dell Technologies, janvier 2025.

Un support adapté à tous les besoins

ProSupport for Infrastructure

ProSupport offre un support technique disponible 24h/24, 7j/7 et 365j/365 pour le matériel et les logiciels Dell, garantissant une réponse immédiate en cas de problème. Associez ce support expert à la technologie et aux outils de connectivité Dell pour la gestion des services et de l'infrastructure pour bénéficier d'avantages supplémentaires tels que la détection proactive des anomalies matérielles et des conseils de sécurité.

ProSupport Plus for Infrastructure

Lors de la gestion des charges applicatives stratégiques, ProSupport Plus est votre solution de premier plan. Cette offre comprend toutes les fonctionnalités ProSupport, ainsi que la maintenance proactive du système, l'accès à des ingénieurs expérimentés du support et à un Technical Customer Success Manager (un partenaire de confiance et un accompagnateur transversal) dont la mission est de vous aider à atteindre vos objectifs commerciaux et technologiques. De la résolution prédictive des problèmes à la planification de la maintenance régulière, ProSupport Plus offre une expérience de support personnalisée conçue pour les environnements stratégiques.

Offres standard disponibles

	Basic Hardware Support[3]	ProSupport	ProSupport Plus
Les essentiels du support			
Couverture produit Dell Technologies	Matériel	Matériel et logiciel	Matériel et logiciel
Disponibilité du support technique et objectif de réponse	Heures de bureau locales	24/7/365	24/7/365
Objectif de délai d'envoi des pièces et d'intervention de la main-d'œuvre sur site	Jour ouvré suivant (NBD)	NBD ou sous 4 heures	4 heures
Assistance collaborative matérielle et logicielle		✓	✓
Accès aux mises à jour logicielles		✓	✓
Assistance à la mise à niveau logicielle sur les systèmes de stockage		✓	✓
Incident Manager attribué pour les dossiers d'incident de gravité 1		✓	✓
Maintenance proactive du système			✓
Support Mission Critical Enhanced			✓
Accès prioritaire à des ingénieurs du support expérimentés			✓
Support pour certains logiciels tiers			✓
Informations et surveillance exploitables *via les plateformes technologiques Dell basées sur l'IA*			
Score d'intégrité du système actuel		✓	✓
Surveillance de la cybersécurité avec des informations exploitables		✓	✓
Analyse prédictive des performances et de la capacité		✓	✓
Détection prédictive des anomalies matérielles		✓	✓
Prévision de la consommation électrique et empreinte carbone		✓	✓
Détection proactive des problèmes avec création automatisée d'incident	✓	✓	✓
Informations et notifications sur les incidents et risques critiques	✓	✓	✓
Gestion des demandes de service et surveillance des escalades	✓	✓	✓
Envoi automatique Self-Dispatch des pièces éligibles	✓	✓	✓
Réussite client *via un Technical Customer Success Manager attribué*			
Gestion du cycle de vie interfonctionnel			✓
Assistance à l'intégration et à l'adoption des technologies			✓
Initiatives de réussite et génération de rapports avancés			✓
Actualisation et renouvellement de vos appareils			✓

Consultez la page **Dell.com** ou contactez votre agent commercial Dell Technologies pour obtenir plus d'informations

[3]Les mises à niveau et les extensions de Basic Hardware Support ne sont pas disponibles en Allemagne

La disponibilité et les conditions générales des services Dell Technologies Services peuvent varier selon la zone géographique et le produit. Pour plus d'informations, consultez nos descriptions des services.

© 2025 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell et les autres marques citées sont des marques commerciales de Dell Inc. ou de ses filiales. Les autres marques éventuellement citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Dell estime que les informations figurant dans ce document sont exactes à la date de publication. Ces informations peuvent faire l'objet de modifications sans préavis.

Avril 2025 | Fiche technique ProSupport Infrastructure Suite