

ProSupport Infrastructure Suite

	Basic Hardware Support ¹	ProSupport	Cordialement, ProSupport Plus
Assistance aux résultats et défense des intérêts via un Technical Customer Success Manager dédié			
Profiter d'une expérience client fluide avec une gestion du cycle de vie interfonctionnelle alignée sur vos objectifs			✓
Accélérer le délai de rentabilisation grâce à l'aide à l'intégration, à la formation et à la planification de la réussite			✓
Transformer les défis en opportunités grâce à des stratégies exploitables optimisées par les données et à l'analytique basée sur l'IA			✓
Bénéficier d'une protection en continu tout en se préparant à évoluer pour la réussite future			✓
Surveillance proactive et informations exploitables via les solutions et outils de connectivité Dell			
Visualiser rapidement les performances via un score d'intégrité actuel du système		✓	✓
La surveillance de la cybersécurité et les recommandations d'atténuation offrent une couche de protection supplémentaire		✓	✓
L'analyse prédictive des performances et de la capacité résout les goulets d'étranglement		✓	✓
Anticiper ou planifier les interruptions de service avec la détection prédictive des anomalies matérielles		✓	✓
La prévision de la consommation énergétique et de l'empreinte carbone appuie les initiatives de développement durable et de gestion responsable		✓	✓
Anticiper les problèmes grâce à la détection proactive des problèmes avec création automatisée d'incidents	✓	✓	✓
Optimiser les efforts IT internes avec des outils efficaces de gestion des demandes de service et des escalades	✓	✓	✓
Atténuer les interruptions en expédiant automatiquement les pièces éligibles	✓	✓	✓
Les essentiels du support			
Bénéficier d'un gestionnaire d'incidents dédié pour les problèmes de gravité 1, qui traitera le problème jusqu'à sa résolution		✓	✓
Le service de support stratégique intervient en cas d'incidents de gravité 1 et de catastrophes naturelles			✓
Mettre à jour le code des systèmes et faire en sorte qu'ils fonctionnent à leur meilleur niveau grâce à la Maintenance Système Proactive			✓
Bénéficier d'un accès prioritaire aux ingénieurs de support technique confirmés : éviter les files d'attente et les rappels			✓
Vous apportez vos propres logiciels ? Nous fournissons un support limité pour les logiciels tiers			✓
Livraison de pièces sur site et intervention de main-d'œuvre répondant à vos besoins	Jour ouvré suivant	NBD ou sous 4 heures	4 heures
Choisir la couverture de produits qui augmente le mieux vos ressources internes	Matériel	Matériel et logiciel	Matériel et logiciels
Vous rencontrez un problème ? Nous sommes à votre disposition par téléphone, par chat et en ligne	Heures de bureau locales	24/7/365	24/7/365

¹Les mises à niveau et extensions Basic ne sont pas disponibles en Allemagne