

## ProSupport Plus for Infrastructure

# Support proactif, prédictif et personnalisé pour les systèmes stratégiques

Lorsque la transparence des opérations IT est essentielle à votre entreprise, faites confiance à **ProSupport Plus for Infrastructure**. Alliant support proactif et automatisé, réponses rapides, analytique prédictive et informations exploitables personnalisées, ProSupport Plus for Infrastructure offre la solution de support Dell la plus complète et la plus avancée et garantit une haute disponibilité de vos systèmes critiques, vous permettant ainsi d'avancer en toute confiance.

97 %



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



### Réponse rapide d'un expert

- **Accès prioritaire** : évitez les files d'attente et accédez sans attendre à des ingénieurs de support Dell confirmés pour un dépannage expert et une résolution rapide des problèmes.
- **Collaboration en toute fluidité** : la prise en charge étendue des logiciels tiers éligibles nous permet de fournir une expérience de support capable d'économiser du temps et des ressources.
- **Solutions aux problèmes critiques** : nous traitons les problèmes stratégiques en urgence et en faisant preuve d'une expertise inégalée en vue de retrouver rapidement un système fonctionnel et de poursuivre les opérations.



### Support proactif et prédictif

- **Automatisation avancée** : anticipez les problèmes en exploitant notre support automatisé basé sur l'IA pour détecter et résoudre les problèmes avant qu'ils s'aggravent et aient un impact sur les opérations.
- **Temps d'activité optimisé** : anticipez ou planifiez les interruptions de service avec la détection prédictive des anomalies matérielles.
- **Maintenance proactive du système** : maintenez votre code d'infrastructure à jour et à un niveau de performances optimal grâce à une maintenance semestrielle du système, coordonnée par votre Technical CSM et fournie par l'équipe Dell Remote Proactive Services.
- **Réduction des risques** : la surveillance de la cybersécurité et les mesures d'atténuation automatisées offrent une couche de protection supplémentaire à votre environnement IT.



### Informations intelligentes et exploitables

- **Support favorisant le développement durable** : le suivi de la consommation énergétique et des émissions et la prévision de l'empreinte carbone, associés à l'analytique de l'infrastructure, vous aident à prendre des décisions éclairées en matière de développement durable et de gestion responsable.
- **Accélération des résultats opérationnels** : en mettant à profit l'expertise de Dell, l'analytique avancée et les informations basées sur l'IA, votre Technical CSM identifiera et communiquera les initiatives de réussite et les stratégies optimales qui vous permettront d'atteindre les résultats les plus importants pour votre entreprise.

# ProSupport Plus for Infrastructure

## Assistance aux résultats et défense des intérêts grâce à l'attribution d'un Technical Customer Success Manager dédié

Profiter d'une expérience client fluide avec une gestion du cycle de vie interfonctionnelle alignée sur vos objectifs

Intégration, amélioration continue, actualisation et renouvellement... Les Technical CSM établissent des partenariats de confiance pour garantir la réussite durable des clients à chaque étape du parcours technologique.

Accélérez le délai de rentabilisation de vos investissements dans les solutions Dell

En vous accompagnant lors de l'intégration, la formation et la planification de la réussite, votre Technical CSM identifiera des moyens de rentabiliser votre infrastructure et vos services Dell.

Transformez les défis en opportunités grâce à des stratégies exploitables optimisées par les données et l'analytique basée sur l'IA<sup>2</sup>

Les examens d'optimisation de l'IT pour la réussite client permettent à votre Technical CSM de partager des informations et des recommandations sur les tendances en matière de support, d'intégrité et de performances de l'infrastructure, de pertinence du code, de conseils de sécurité et bien plus encore, autant de données qui vous aident à limiter les risques tout en optimisant votre écosystème et vos services.

## Surveillance proactive et informations exploitables via les solutions et outils de connectivité Dell

Visualisez rapidement les performances de l'infrastructure via un score d'intégrité actuelle du système<sup>2</sup>

Bénéficiez de données détaillées, de tendances et d'informations exploitables sur l'infrastructure dans le tableau de bord de surveillance de l'intégrité de Dell AIOps<sup>3</sup>, qui offre une grande simplicité d'utilisation.

Anticipez les problèmes grâce à la détection proactive des problèmes avec création automatisée de tickets d'incident<sup>2</sup>

La surveillance persistante et proactive de votre infrastructure permet à la technologie de passerelle de connexion sécurisée Dell de détecter tout problème. Nous ouvrons automatiquement un ticket de support et vous alertons, parfois avant même que vous n'ayez conscience du problème.

La surveillance de la cybersécurité et les recommandations de mesures d'atténuation offrent une couche de protection supplémentaire<sup>2</sup>

Dell AIOps Cybersecurity Assessment surveille en permanence les configurations de sécurité et vous informe des risques, des erreurs de configuration de la sécurité de l'infrastructure et des actions recommandées. [En savoir plus.](#)

L'analyse prédictive des performances et de la capacité résout les goulots d'étranglement<sup>2</sup>

Dell AIOps émet un avertissement préalable lorsque le calcul et le stockage sont sur le point d'atteindre leur niveau de performances et de capacité maximal, vous laissant ainsi suffisamment de temps pour équilibrer les charges applicatives et le budget pour les extensions et actualisations de l'équipement.

Anticipez ou planifiez les interruptions de service avec la détection prédictive des anomalies matérielles<sup>2</sup>

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, permettant ainsi une atténuation proactive.

La prévision de la consommation énergétique et de l'empreinte carbone appuie les initiatives de développement durable<sup>2</sup>

Alliant suivi et prévision de la consommation énergétique et des émissions de l'infrastructure IT grâce à l'analytique, Dell AIOps permet de prendre des décisions éclairées sur la consolidation des charges de travail et les mises à jour technologiques. [En savoir plus.](#)

Optimiser les efforts IT internes avec des outils efficaces de gestion des demandes de service et des escalades

MyService360 offre une visibilité sur la gestion des incidents à l'échelle de l'ensemble du parc, ainsi que des informations exploitables sur l'intégrité et les risques liés à l'infrastructure, vous aidant à gérer efficacement votre environnement et à optimiser l'intégrité des services IT. [En savoir plus.](#)

## Les essentiels du support

Le service de support stratégique vous aide à reprendre le cours normal de votre activité le plus rapidement possible en cas d'incidents de gravité 1 et de catastrophes naturelles

Le service de support stratégique offre les avantages suivants :

- Procédures de gestion des incidents critiques (« CritSit »)
- Diagnostic sur site à la demande par Dell<sup>2</sup>
- Intervention rapide d'un ingénieur de terrain spécialisé parallèlement au dépannage par téléphone
- Objectif d'intervention sous six heures après la demande dans le cadre de problèmes matériels<sup>2</sup>
- Production prioritaire en cas de situation critique causée par une catastrophe naturelle

Mettre à jour le code des systèmes et faire en sorte qu'ils fonctionnent à leur meilleur niveau grâce à la Maintenance Système Proactive

Inclut un plan de maintenance du système de même qu'un support à distance pour l'implémentation des recommandations et la validation de la réussite.

Accès prioritaire à un support assuré par des experts

Évitez les files d'attente : les clients ProSupport Plus sont immédiatement redirigés vers un ingénieur de support technique expérimenté spécialisé dans la technologie concernée. Disponibilité 24 h/24 et 7 j/7, toute l'année.

Vous apportez vos propres logiciels ? Nous fournissons un support pour les logiciels tiers

Dell Support est votre interlocuteur unique pour les logiciels tiers éligibles installés sur votre système couvert par ProSupport Plus, que vous l'ayez acheté chez nous ou non. [Liste des logiciels éligibles](#)

Intervention rapide sur site et livraison des pièces

Dans les 4 heures suivant l'isolement du problème et l'identification de la nécessité d'une intervention matérielle sur site, Dell Technologies envoie des techniciens agréés, avec des pièces de rechange le cas échéant, sur le site du client pour résoudre le problème.



## Restez connecté pour tirer le meilleur parti

La passerelle de connexion sécurisée constitue l'épine dorsale du support proactif et prédictif de Dell et vous permet de bénéficier de tous les avantages de votre contrat ProSupport Plus for Infrastructure. Profitez d'une surveillance basée sur l'IA, d'informations exploitables sur les systèmes et d'une résolution automatisée des problèmes intégrée de manière transparente dans votre environnement IT.

[En savoir plus](#)

En savoir plus  
Services de support  
for Infrastructure

<sup>1</sup> D'après une analyse interne réalisée par Dell Technologies en mars 2025. <sup>2</sup> Nécessite une connectivité des actifs à Dell.

<sup>3</sup> Anciennement CloudIQ, APEX AIOps Infrastructure Observability. Disponible uniquement avec les services ProSupport ou ProSupport Plus for Infrastructure.