



ProSupport Infrastructure Suite

Supporto proattivo, predittivo e personalizzato

Nell'affrontare i cambiamenti dinamici che interessano il business, è anche necessario adottare nuovi requisiti e soddisfare aspettative elevate. È importante ottenere i risultati prefissati, sfruttando al meglio la risorsa aziendale più preziosa, ovvero il proprio team. Ma ci sono alcuni ostacoli.

- Allocazione di un tempo eccessivo per la gestione e la manutenzione dell'infrastruttura IT
- Continuo aumento delle vulnerabilità a livello di sicurezza e di produttività
- Risorse e budget limitati che ostacolano l'innovazione

Che cos'è ProSupport Infrastructure Suite

Dell sta cambiando l'approccio con cui i clienti valutano aspetti quali il risparmio di tempo e l'aumento della disponibilità per le applicazioni e i carichi di lavoro aziendali.

ProSupport Infrastructure Suite consente di trarre il massimo vantaggio dal proprio investimento attraverso vaste competenze di supporto e dati analitici basati sull'intelligenza artificiale (AI). Oltre a estendere l'organizzazione IT, ProSupport Infrastructure Suite offre:

- La flessibilità di scegliere il tipo di supporto più adatto in base alla criticità dei sistemi
- Un interlocutore univoco per tutte le problematiche hardware e software
- Un'esperienza coerente, ovunque e a prescindere dalla lingua

Per chi necessita di supporto proattivo e predittivo per hardware e software disponibile in tutto il mondo 24 ore su 24, Dell offre anche **ProSupport for Infrastructure**. Quando i sistemi supportano carichi di lavoro e applicazioni business-critical, consigliamo **ProSupport Plus for Infrastructure**. La nostra offerta di supporto premier fornisce un percorso di supporto personalizzato e una regolare pianificazione della manutenzione del sistema oltre all'accesso al supporto tecnico da remoto e on-site fornito dai nostri tecnici più esperti.

Inoltre, con i **servizi aggiuntivi per ProSupport Suite** è possibile creare un'esperienza di assistenza su misura con informazioni tecniche personalizzate, sicurezza dei dati e supporto in loco per le sedi remote o senza personale.

Le più importanti multinazionali si affidano a noi per supportare in modo efficiente i loro sistemi di infrastrutture Dell e per mantenerli costantemente in funzione, compito che noi svolgiamo al meglio e che è motivo di grande orgoglio.



dei clienti ProSupport Infrastructure Suite si dichiara pienamente soddisfatto del supporto tecnico ricevuto¹

Dell Technologies Services

- **60.000** professionisti a tempo pieno e dei partner specializzati nell'erogazione dei servizi
- **Più di 200 milioni** di asset attualmente supportati
- Disponibili in oltre **120 Paesi**
- **54 lingue** supportate
- **6 Services Command Center**
- **83** siti di supporto tecnico
- **Più di 44 TB** di dati di telemetria analizzati ogni giorno
- **754** centri di distribuzione delle parti
- **Più di 45** riconoscimenti TSIA STAR
- **Più 3,7 milioni** di problemi previsti ogni anno

ProSupport Infrastructure Suite	Supporto hardware di base	ProSupport	ProSupport Plus
Disponibilità del supporto tecnico e obiettivo di risposta	9x5, con risposta immediata	24x7, con risposta immediata	24x7, con risposta immediata
Prodotti coperti	Hardware	Hardware e software	Hardware e software
Intervento on-site	Entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata	Entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata o entro 4 ore	Entro 4 ore
Piattaforme AIOps ProSupport	•	•	•
Avvertenze sulla sicurezza Dell	•	•	•
Rilevamento proattivo dei problemi con creazione automatizzata dei casi	•	•	•
Rilevamento predittivo delle anomalie a livello hardware		•	•
Accesso per aggiornamenti software		•	•
CloudIQ Cybersecurity Assessment		•	•
Incident Manager per gli eventi con livello di gravità 1		•	•
Supporto Mission Critical avanzato			•
Accesso prioritario a tecnici di supporto senior remoti ²			•
Service Account Manager			•
Manutenzione proattiva dei sistemi			•
Supporto limitato per software di terze parti			•
Servizi aggiuntivi per ProSupport Suite			
Keep Your Hard Drive/Keep Your Component for Enterprise	Opzionale	Opzionale	Opzionale
Optimize for Infrastructure		Opzionale	Opzionale
Servizio di diagnostica on-site		Opzionale	Opzionale
Technical Account Manager - Infrastructure Guidance		Opzionale	Opzionale
Technical Account Manager - Designated Remote Support		Opzionale	Opzionale

²In base alla disponibilità

Glossario

Disponibilità del supporto tecnico e obiettivo di risposta	Il supporto online, via chat e tramite e-mail è disponibile 24x7. Le richieste telefoniche possono invece essere inoltrate 24x7 per ProSupport/ProSupport Plus e 9 ore al giorno, 5 giorni alla settimana per il supporto hardware di base. Le chiamate saranno immediatamente trasferite al primo esperto del supporto tecnico disponibile.
Prodotti coperti	Hardware e software dell'infrastruttura Dell idonei per un contratto di manutenzione. Ulteriori informazioni sono riportate nella Tabella per la garanzia e la manutenzione dei prodotti Dell Technologies .
Intervento on-site	Dell Technologies invierà personale autorizzato presso il sito di installazione del cliente dopo aver isolato il problema da risolvere e stabilito la necessità di un supporto hardware on-site. Gli obiettivi di risposta sono entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata (NBD) o entro 4 ore su base 24x7, festivi inclusi.
Piattaforme AIOps ProSupport	AIOps è l'intelligenza artificiale per le operazioni IT. Si riferisce all'uso strategico delle tecnologie di intelligenza artificiale (AI), apprendimento automatico (ML) e ragionamento automatico (MR) per semplificare i processi e ottimizzare l'utilizzo delle risorse IT. Le piattaforme AIOps di ProSupport includono CloudIQ, TechDirect e MyService360. Tutte e tre si basano sul gateway con connessione sicura di Dell Technologies.
Avvertenze sulla sicurezza Dell	Disponibili in MyService360, gli avvisi sulla sicurezza Dell informano l'utente di eventuali vulnerabilità identificate nei prodotti Dell Technologies e illustrano quali sono i rimedi disponibili.
Rilevamento proattivo dei problemi con creazione e notifica automatizzate dei casi	Collegamento dei sistemi di infrastrutture Dell Technologies al nostro gateway con connessione sicura per sfruttare appieno i vantaggi associati all'integrazione dell'intelligenza artificiale avanzata, del supporto automatizzato e dell'analisi in tempo reale.
Rilevamento predittivo delle anomalie a livello hardware	Dell analizza i dati di telemetria e rileva eventuali anomalie che potrebbero causare un guasto dell'hardware, generando automaticamente una Service Request per conto dell'utente.
Accesso per aggiornamenti software	Accesso 24x7 alle nuove versioni del software per sistemi sempre aggiornati.
CloudIQ Cybersecurity Assessment	CloudIQ Cybersecurity Assessment monitora continuamente le configurazioni della sicurezza e informa automaticamente l'utente dei possibili rischi, fornendo suggerimenti per la risoluzione. Ciò avviene tramite un dashboard per la sicurezza informatica in combinazione con notifiche e-mail inviate nel caso in cui vengano individuate configurazioni errate della sicurezza dell'infrastruttura. Verranno inoltre consigliate le azioni da intraprendere. Questa funzionalità è possibile tramite il gateway con connessione sicura Dell Technologies.

Incident Manager per i casi con livello di gravità 1	Per gli asset ProSupport e ProSupport Plus con un problema con livello di gravità 1, verrà assegnato un Incident Manager al caso per risolvere il problema.
Supporto Mission Critical	Quando sorgono problemi critici (gravità 1), ogni secondo conta. Con il supporto Mission Critical, i tecnici faranno tutto quanto in loro potere per riattivare il sistema il più rapidamente possibile. Il supporto Mission Critical include: <ul style="list-style-type: none"> • Procedure per situazioni critiche: i problemi con livello di gravità 1 sono ideali per l'incident management per situazioni critiche ("CritSit"). • Diagnostica on-site e on-demand da parte di Dell Technologies qualora il personale aziendale non fosse disponibile o non riuscisse a risolvere i problemi on-site. Richiede la connettività degli asset a Dell tramite gateway con connessione sicura. • Invio rapido di un tecnico senior sul campo in parallelo alla risoluzione dei problemi con utente al telefono. Il tecnico applicabile e la disponibilità sono determinati da Dell. • Riparazione dei guasti hardware entro sei ore. Richiede la connettività degli asset a Dell tramite gateway con connessione sicura. • Produzione prioritaria in caso di situazioni critiche causate da calamità naturali.
Accesso prioritario a tecnici di supporto senior remoti	Ogni Service Request viene classificata in ordine di priorità e inoltrata al primo tecnico di supporto disponibile specializzato nella tecnologia in questione. <ul style="list-style-type: none"> • Riduzione del downtime e della perdita di produttività grazie alla risoluzione avanzata dei problemi eseguita immediatamente da un tecnico. • Clienti ProSupport Plus immediatamente indirizzati a un esperto del supporto tecnico specializzato, a seconda del problema segnalato. • Competenze estese e approfondite sull'intera gamma di soluzioni per l'infrastruttura per la risoluzione di tutti i problemi. • Uso delle piattaforme AIOps di ProSupport, tra cui CloudIQ e MyService360, per ottenere visibilità sul problema, nonché dati di telemetria e di diagnostica del sistema.
Service Account Manager (SAM)	Vero e proprio punto di riferimento per il cliente, il SAM assicura la migliore esperienza possibile per quanto riguarda il supporto preventivo, proattivo e predittivo. <ul style="list-style-type: none"> • Risorsa dedicata e consulente di fiducia, esperto nel campo e concentrato sul conseguimento dei risultati desiderati. • Crea e gestisce i Service Report, che includono informazioni operative e aziendali dettagliate nonché suggerimenti utili. • Supervisiona i principali aspetti dell'erogazione del supporto. Se necessario, il SAM mette il cliente rapidamente in contatto con il personale dell'organizzazione di supporto Dell. • Supporto per il cliente in caso di problemi con livello di gravità 1. • In base alle esigenze del cliente, pianifica regolarmente riunioni per esaminare il Service Report e i progressi compiuti verso il raggiungimento degli obiettivi concordati.
Manutenzione proattiva dei sistemi	Dell Services pianificherà una riunione ogni sei mesi per esaminare il piano di manutenzione del sistema (SMP). Nell'ambito di questa revisione, potrà anche essere pianificato il supporto da remoto per l'attuazione dei suggerimenti forniti e la convalida della buona riuscita dell'implementazione. Questa funzionalità è possibile tramite il gateway con connessione sicura Dell Technologies.
Supporto limitato per software di terze parti	Dell Technologies funge anche da interlocutore univoco per qualsiasi software di terze parti idoneo installato sul sistema ProSupport Plus, indipendentemente dal fatto che il software sia stato acquistato o meno da noi. L'elenco completo dei software idonei è disponibile qui .
Servizi aggiuntivi per ProSupport Suite	
Keep Your Hard Drive/ Keep Your Component for Enterprise	I dati sensibili rimangono sempre sotto il controllo del cliente, garantendo sicurezza e conformità alle normative in materia di riservatezza dei dati.
Optimize for Infrastructure	Optimize for Infrastructure fornisce un'analisi continua e indicazioni personalizzate affinché i sistemi di infrastrutture siano sempre ottimizzati e configurati per prestazioni di picco.
Servizio di diagnostica on-site	Quando non si ha il tempo oppure non si dispone delle competenze o del personale per risolvere eventuali problemi tecnici, non si deve fare altro che contattarci. A prescindere dalla gravità del problema, Dell invierà sul posto un tecnico specializzato, anche in sedi periferiche e non presidiate.
Technical Account Manager - Infrastructure Guidance	Possibilità di ricevere suggerimenti proattivi da un esperto Dell Technologies, dedicato a un'area tecnologica specifica all'interno dell'ambiente dell'infrastruttura e impegnato ad aiutare il cliente a raggiungere i propri obiettivi aziendali strategici.
Technical Account Manager - Designated Remote Support	Questo esperto orientato al prodotto si occuperà della risoluzione dei problemi, della diagnosi, della riproduzione, della gestione e della risoluzione della Service Request quando si verificano problemi. Accesso diretto al reparto tecnico Dell Technologies per assicurare una risoluzione dei problemi dei prodotti quanto più rapida possibile.

Per ulteriori informazioni, visitare il sito [Dell.com](https://www.dell.com) oppure contattare il responsabile vendite Dell Technologies di riferimento