



# Supporto proattivo, predittivo e personalizzato

## ProSupport Infrastructure Suite

Con l'evoluzione del business, le sfide da affrontare aumentano. Che si tratti di gestire l'infrastruttura IT, ridurre al minimo i rischi per la sicurezza o lavorare con budget limitati, mantenere i sistemi accessibili e al massimo delle prestazioni risulta complesso.

**Dell ProSupport Infrastructure Suite** potenzia le tue capacità grazie al supporto tecnico qualificato e agli strumenti all'avanguardia progettati per risparmiare tempo, aumentare la produttività e massimizzare il valore.

ProSupport Infrastructure Suite aiuta i nostri clienti a ottenere il massimo valore dagli investimenti nell'infrastruttura, sfruttando competenze di altissimo livello e informazioni basate sull'AI. Contribuiamo al successo del tuo business con:

- **Flessibilità** di scegliere il supporto giusto in base alla criticità del sistema.
- **Copertura collaborativa completa** per i problemi hardware e software.
- **Coerenza globale**, offrendo esperienze impareggiabili ovunque siano dislocati i team.

### Perché affidarsi a ProSupport Infrastructure Suite?<sup>2</sup>

Abbiamo costruito una reputazione di eccellenza combinando professionisti altamente qualificati con tecnologie innovative per stare al passo con le esigenze aziendali.

- Oltre 60.000 professionisti Dell e di società partner
- Più di 250 milioni di asset attualmente supportati
- Disponibilità in oltre 120 Paesi
- Oltre 55 lingue supportate
- 6 Service Command Center
- 85 sedi di supporto tecnico
- Oltre 650 centri di distribuzione delle parti
- 49 TSIA STAR Award

Il **97%**



dei clienti ProSupport Infrastructure Suite è pienamente soddisfatto del supporto tecnico che riceve<sup>1</sup>

## Il supporto giusto per ogni esigenza

### ProSupport for Infrastructure

ProSupport offre assistenza tecnica 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno per i prodotti hardware e software Dell, garantendo una risposta immediata in caso di problemi. Associa questo supporto esperto alla tecnologia e agli strumenti di connettività Dell per la gestione dei servizi e dell'infrastruttura per ottenere ulteriori vantaggi, come il rilevamento proattivo delle anomalie hardware e le indicazioni sulle avvertenze di sicurezza.

### ProSupport Plus for Infrastructure

Per gestire i carichi di lavoro aziendali critici, ProSupport Plus è la soluzione ideale. Questa offerta include tutte le funzionalità ProSupport, oltre alla manutenzione proattiva dei sistemi, l'accesso a tecnici del supporto senior e al Technical Customer Success Manager, il partner di fiducia e consulente interfunzionale dedicato a realizzare i tuoi obiettivi aziendali e tecnologici. Dalla risoluzione predittiva dei problemi alla pianificazione regolare della manutenzione, ProSupport Plus offre esperienze di supporto personalizzate progettate per gli ambienti mission-critical.

## Offerte standard disponibili

	Basic Hardware Support <sup>3</sup>	ProSupport	ProSupport Plus
--	-------------------------------------	------------	-----------------

### Caratteristiche principali del supporto

Copertura dei prodotti Dell Technologies	Hardware	Hardware e software	Hardware e software
Disponibilità del supporto tecnico e obiettivo di risposta	Orario lavorativo locale	24/7/365	24/7/365
Risposta per l'invio di componenti e manodopera on-site	Entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata (NBD)	Entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata o entro 4 ore	4 ore
Assistenza collaborativa per hardware e software		✓	✓
Accesso agli aggiornamenti software		✓	✓
Assistenza per l'aggiornamento del software sui sistemi di storage		✓	✓
Incident Manager assegnati ai casi con livello di gravità 1		✓	✓
Manutenzione proattiva dei sistemi			✓
Supporto mission critical avanzato			✓
Accesso prioritario a tecnici di supporto specializzati			✓
Supporto limitato per software di terze parti (limitato)			✓

### Monitoraggio e informazioni utili tramite le piattaforme tecnologiche Dell basate sull'AI

Punteggio dell'integrità attuale dei sistemi		✓	✓
Monitoraggio della sicurezza informatica con informazioni utili		✓	✓
Analisi predittiva delle prestazioni e della capacità		✓	✓
Rilevamento predittivo delle anomalie nell'hardware		✓	✓
Previsioni di consumo energetico e impronta di carbonio		✓	✓
Rilevamento proattivo dei problemi con creazione automatizzata dei casi	✓	✓	✓
Notifiche e informazioni dettagliate su incidenti/rischi critici	✓	✓	✓
Gestione delle Service Request e monitoraggio delle escalation	✓	✓	✓
Self-Dispatch di componenti idonei	✓	✓	✓

### Successo del cliente tramite Technical Customer Success Manager assegnato

Gestione del ciclo di vita interfunzionale		✓
Assistenza per l'onboarding e l'adozione della tecnologia		✓
Iniziative di successo e reporting avanzato		✓
Rinnovi e pianificazione degli aggiornamenti		✓

Visita [Dell.com](https://www.dell.com) o contatta il responsabile vendite Dell Technologies per ulteriori informazioni

<sup>3</sup>Estensioni/aggiornamenti di Basic Hardware Support non disponibili in Germania

Le disponibilità e i termini dei servizi Dell Technologies variano in base all'area geografica e al prodotto. Per ulteriori informazioni, consulta le nostre [descrizioni dei servizi](#).

© 2025 Dell Inc. o delle sue affiliate. Tutti i diritti riservati. Dell e altri marchi registrati sono di proprietà Dell Inc. o delle sue affiliate. Altri marchi registrati appartengono ai rispettivi proprietari. Dell Inc. ritiene che le informazioni presenti in questo documento siano accurate alla data di pubblicazione. Le informazioni sono soggette a modifiche senza preavviso.

Aprile 2025 | Data sheet ProSupport Infrastructure Suite