



Designated Support Engineer

Ricevi supporto pratico per la riparazione dei guasti da parte di un esperto tecnico incaricato che conosce perfettamente l'ambiente della tua infrastruttura Dell.

In Dell Technologies, il supporto tecnico di massimo livello costituisce la base delle nostre soluzioni e l'offerta Dell Designated Support Engineer (DSE) assicura un'esperienza di supporto altamente personalizzata. Oltre ad avere le competenze necessarie per la risoluzione dei problemi orientata al prodotto, il Dell DSE acquisisce tutti i dettagli sull'ambiente dell'infrastruttura Dell in questione per delineare un quadro completo, al fine di aumentarne l'efficacia e migliorarne l'integrità.

RISOLUZIONE RAPIDA ED EFFICACE DEI PROBLEMI

Scopri come risolvere i problemi in modo rapido ed efficace con l'aiuto del Dell Technologies DSE, un esperto che supervisiona tutte le attività di supporto tecnico correlate a linee di prodotto o soluzioni specifiche. I Dell DSE collaborano con il personale IT dell'azienda per gestire i problemi dalla comparsa alla risoluzione, offrendo i seguenti vantaggi:

- **Unico punto di contatto:** comunica direttamente con il DSE assegnato in varie modalità, ad esempio via e-mail, telefonicamente o tramite canali Slack e Microsoft Teams personalizzati.
- **Esperienza personalizzata:** il Dell DSE offre supporto pratico e reattivo per la riparazione dei guasti, nonché competenze tecniche di altissimo livello per una risoluzione rapida ed efficace dei problemi grazie a una profonda conoscenza dell'ambiente aziendale. Il tutto si traduce in un'esperienza di supporto centralizzata e altamente personalizzata.
- **Linea diretta con i team di progettazione del prodotto:** il Dell DSE assegnato dispone di tutti gli strumenti necessari per gestire efficacemente una serie di problematiche a livello tecnico, eventualmente coinvolgendo i team di progettazione Dell qualora servissero ulteriori approfondimenti. Grazie a questo accesso diretto, è possibile assegnare prontamente priorità ai problemi del prodotto e implementare in modo efficiente gli hot fix critici.
- **Gestione delle escalation:** il Dell DSE gestisce escalation tecniche e risoluzioni coinvolgendo i team di progettazione, prodotto e gestione interessati, in modo da ricevere l'attenzione necessaria e conseguire rapidamente i risultati.

Riduci al minimo il downtime e ottieni il massimo vantaggio dagli investimenti IT



I Dell Designated Support Engineer (DSE) assicurano l'accesso all'infrastruttura Dell e alle applicazioni aziendali più importanti. Offrendo supporto personalizzato in base a requisiti tecnici specifici, i nostri DSE contribuiscono a creare un ambiente IT resiliente.

- Risoluzione rapida ed efficiente di qualsiasi problema ai prodotti Dell Technologies coperti nell'ambiente IT.
- Progressi significativi attraverso comunicazioni in tempo reale, reporting coerente e indicazioni personalizzate fornite dal DSE assegnato.

I Dell Designated Support Engineer sono disponibili per un'ampia gamma di prodotti hardware e software Dell:

Protezione dei dati

- PowerProtect
- Data Domain
- Avamar
- NetWorker
- Data Protection Advisor
- RecoverPoint
- Cyber Recovery
- Cyber Vault
- CyberSense
- SourceOne
- IDPA

Server e rete

- PowerEdge

Core storage

- PowerMax
- VMAX
- Connettività
- VPLEX
- Symmetrix SW
- PowerStore
- Unity
- VNX
- XtremIO
- Controller VIPR
- ViPR SRM
- ScaleIO
- PowerFlex
- VxRail
- VxRail con VCF
- VxRack
- VxBlock
- EHC

Storage dei dati non strutturati

- Isilon
- PowerScale
- ECS
- Atmos
- ObjectScale

Cloud

- APEX Cloud Platform for Microsoft Azure
- APEX Cloud Platform for Red Hat OpenShift

COMUNICAZIONI IN TEMPO REALE, REPORTING E INDICAZIONI PROATTIVE

Oltre a risolvere i problemi nell'immediato, il Dell DSE fornisce indicazioni proattive e affidabili in tempo reale per supportare e mantenere l'integrità generale dei prodotti e delle soluzioni Dell.

- **La revisione dei problemi aperti ogni due settimane** consente un supporto reattivo incentrato sul cliente, garantendo la risoluzione delle problematiche dei clienti, la rivalutazione dei problemi in base all'importanza e l'assegnazione di priorità alle risoluzioni tecniche per soddisfare le esigenze critiche dei clienti.
- **I report aziendali trimestrali** consentono di migliorare continuamente l'integrità dell'IT tramite informazioni approfondite e complete sulle attività di supporto e sullo stato del prodotto, nonché dettagli sulle release tecniche volti a migliorare le prestazioni del prodotto stesso.
- **Le indicazioni sulle comunicazioni tecniche** consentono ai clienti di esaminare facilmente le avvertenze tecniche e gli avvisi sulla sicurezza, le vulnerabilità del prodotto, gli ordini di modifiche sul campo e le versioni del codice disponibili che hanno impatto sui prodotti Dell coperti.
- **Le consulenze sugli aggiornamenti** forniscono piani personalizzati per l'installazione delle patch e degli aggiornamenti del prodotto. I DSE offrono supporto pratico per ridurre al minimo le interruzioni e garantire transizioni fluide risolvendo eventuali problemi che si verificano durante i controlli preliminari e gli aggiornamenti.
- **Il trasferimento delle conoscenze sulle best practice** aiuta a mantenere le prestazioni di picco del prodotto e un'elevata affidabilità attraverso la condivisione di conoscenze tecniche specifiche, suggerimenti sulla capacità e informazioni raccolte sulla base di regolari controlli di integrità, affinché il prodotto o la soluzione siano sempre in condizioni ottimali.
- **Il sostegno orientato al futuro** favorisce la crescita del cliente in un'ottica di successo fornendo una piattaforma diretta per comunicare eventuali esigenze, influenzare lo sviluppo del prodotto e migliorarlo in futuro in base a determinati requisiti.



[Scopri di più](#) sui servizi di supporto Dell per l'infrastruttura



[Contatta](#) un esperto Dell Technologies



[Visualizza](#) altre risorse



Partecipa alla conversazione con #DellSupportServices