

## ProSupport Plus for Infrastructure



Supporto proattivo, predittivo e personalizzato per i sistemi business-critical



Per operazioni IT senza ostacoli, affidati a **ProSupport Plus for Infrastructure**. Combinando supporto proattivo e automatizzato, risposte rapide, analisi predittiva e informazioni pratiche personalizzate, ProSupport Plus for Infrastructure offre la soluzione di supporto Dell più completa e avanzata per garantire l'high availability dei sistemi vitali e la sicurezza del business.

Il **97%** dei clienti ProSupport Infrastructure Suite è pienamente soddisfatto del supporto tecnico che riceve<sup>1</sup>



### Risposta rapida e professionale

- Accesso prioritario:** salta le code e ottieni accesso diretto e immediato agli esperti del supporto Dell per la risoluzione rapida dei problemi.
- Collaborazione senza intoppi:** con l'ampio supporto dei software di terze parti idonei, l'esperienza di assistenza consente di risparmiare tempo e risorse preziose.
- Soluzioni ai problemi critici:** ci occupiamo dei problemi mission-critical con urgenza e competenza ineguagliabili per ripristinare rapidamente il funzionamento del sistema senza interrompere le operazioni.



### Supporto proattivo e predittivo

- Automazione avanzata:** anticipa i problemi avvalendoti del nostro supporto automatizzato basato sull'AI per rilevarli e risolverli prima che si aggravino e influiscano sulle operazioni.
- Uptime ottimizzato:** impedisce o pianifica il downtime con il rilevamento predittivo delle anomalie hardware.
- Manutenzione proattiva del sistema:** mantieni aggiornato il codice dell'infrastruttura e le prestazioni ottimali grazie alla manutenzione semestrale del sistema, coordinata dal Technical CSM ed eseguita dal team Remote Proactive Services di Dell.
- Riduzione del rischio:** il monitoraggio della sicurezza informatica e la mitigazione automatizzata forniscono un ulteriore livello di protezione per l'ambiente IT.



### Informazioni intelligenti e fruibili

- Supporto che promuove la sostenibilità:** il monitoraggio del consumo energetico e delle emissioni e la previsione dell'impronta di carbonio, insieme all'analisi dell'infrastruttura, favoriscono decisioni informate sulla sostenibilità e sulla gestione.
- Risultati di business più rapidi:** avvalendosi delle competenze Dell, dell'analisi avanzata e delle informazioni basate sull'AI, il Technical CSM identifica e comunica le iniziative di successo e le strategie ottimali per ottenere i risultati più importanti per il business.

# ProSupport Plus for Infrastructure

## Assistenza e sostegno per il raggiungimento dei risultati *tramite il Technical Customer Success Manager assegnato*

Usufruire di un'esperienza cliente senza problemi con la gestione interfunzionale del ciclo di vita allineata ai vostri obiettivi

Dall'onboarding al miglioramento continuo fino all'aggiornamento e al rinnovo, i Technical CSM creano partnership affidabili per garantire il successo costante dei clienti in ogni fase del percorso tecnologico.

Accelerate il time-to-value degli investimenti nelle soluzioni Dell

Tramite l'assistenza con l'onboarding, la formazione e la pianificazione della strategia di successo, il Technical CSM individua i modi per ottimizzare il valore dell'infrastruttura e dei servizi Dell.

Trasforma le sfide in opportunità con strategie attuabili basate su dati e analisi guidate dall'AI<sup>1</sup>

Le Customer Success IT Optimization Reviews offrono al Technical CSM l'opportunità di condividere informazioni e suggerimenti sulle tendenze del supporto, sullo stato e sulle prestazioni dell'infrastruttura, sulla diffusione del codice, sulle avvertenze di sicurezza e altro ancora. Queste indicazioni consentono di ridurre al minimo i rischi e ottimizzare l'ecosistema e i servizi.

## Monitoraggio proattivo e informazioni utili *tramite le soluzioni e gli strumenti di connettività Dell*

Visualizza rapidamente le prestazioni dell'infrastruttura tramite il punteggio dell'integrità del sistema<sup>2</sup>

Visualizza i dettagli approfonditi sull'infrastruttura, le tendenze e le informazioni utili nell'intuitivo dashboard di monitoraggio dell'integrità Dell AIOps<sup>3</sup>.

Anticipa i problemi grazie al rilevamento proattivo e alla creazione automatizzata dei casi<sup>2</sup>

Il monitoraggio continuo e proattivo dell'infrastruttura consente al secure connect gateway di rilevare i problemi. Apriamo automaticamente una richiesta di assistenza e ti avvisiamo, talvolta prima ancora che tu sia a conoscenza del problema.

Il monitoraggio della sicurezza informatica e la strategia di mitigazione consigliata forniscono un ulteriore livello di protezione<sup>2</sup>

Dell AIOps Cybersecurity Assessment monitora costantemente le configurazioni della sicurezza e ti avvisa in caso di rischio e di configurazioni errate della sicurezza dell'infrastruttura suggerendoti le azioni da intraprendere. [Ulteriori informazioni](#).

L'analisi predittiva delle prestazioni e della capacità elimina i colli di bottiglia<sup>2</sup>

Dell AIOps fornisce avvisi avanzati quando l'elaborazione e lo storage raggiungono le massime prestazioni e capacità, consentendo un ampio margine di tempo per bilanciare carichi di lavoro e budget per le espansioni e gli aggiornamenti delle apparecchiature.

Previeni o pianifica il downtime con il rilevamento predittivo delle anomalie hardware<sup>2</sup>

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, consentendo la mitigazione proattiva.

Le previsioni del consumo energetico e dell'impronta di carbonio supportano le iniziative di sostenibilità<sup>2</sup>

Combinando il monitoraggio e la previsione del consumo energetico e delle emissioni dell'infrastruttura IT con l'analisi, Dell AIOps permette di prendere decisioni informate sul consolidamento dei carichi di lavoro e sugli aggiornamenti tecnologici. [Ulteriori informazioni](#).

Semplificate le attività IT interne con strumenti efficienti per la gestione delle Service Request e delle escalation

MyService360 offre visibilità a livello di flotta sulla gestione degli incidenti, insieme a informazioni pratiche sullo stato dell'infrastruttura e sui rischi, aiutandoti a gestire in modo efficiente l'ambiente e migliorare l'integrità dei servizi IT. [Ulteriori informazioni](#).

## Caratteristiche principali del supporto

Affidati al supporto mission critical per tornare operativo il più rapidamente possibile durante gli incidenti di gravità 1 e le calamità naturali

Il supporto mission critical include:

- Procedure di Incident Management per le situazioni critiche ("CritSit").
- Onsite Diagnosis su richiesta da parte di Dell.<sup>2</sup>
- Invio rapido di un tecnico senior sul campo in parallelo alla risoluzione dei problemi con utente al telefono.
- Riparazione entro sei ore dalla chiamata per i problemi correlati all'hardware<sup>2</sup>
- Produzione prioritaria in caso di situazioni critiche causate da calamità naturali.

Mantenete il codice dei sistemi aggiornato e alle massime prestazioni tramite la manutenzione proattiva dei sistemi

Includere un piano di manutenzione del sistema insieme al supporto per l'erogazione remota per implementare suggerimenti e convalidare il successo dell'implementazione.

Accesso prioritario al supporto professionale

Salta le code: i clienti ProSupport Plus vengono immediatamente indirizzati all'esperto del supporto tecnico specializzato nella tecnologia interessata. Disponibile 24x7x365.

Desiderate utilizzare il vostro software? Forniamo il supporto dei software di terze parti

Il Supporto Dell funge da interlocutore univoco per i software di terze parti idonei installati sul sistema ProSupport Plus, anche se il software in questione non è stato acquistato presso di noi. [Elenco di software idonei](#)

Intervento rapido in sede e consegna dei componenti

Entro 4 ore dall'isolamento del problema e dalla determinazione della necessità di supporto hardware in sede, Dell Technologies invia il personale autorizzato, con parti di ricambio, se necessario, presso la sede del cliente per la risoluzione.

## Connettiti per ottenere i vantaggi



Il Secure connect gateway è la dorsale del supporto proattivo e predittivo Dell e la chiave per sbloccare il potenziale del contratto ProSupport Plus for Infrastructure. Scopri il monitoraggio basato sull'AI, le informazioni utili sul sistema e la risoluzione automatizzata dei problemi, perfettamente integrati nell'ambiente IT.

[Scopri di più](#)

Ulteriori informazioni sulle **Servizi di supporto for Infrastructure**

<sup>1</sup>Dati basati su analisi interne Dell Technologies, marzo 2025. <sup>2</sup>Richiede la connettività dell'asset a Dell.

<sup>3</sup>In precedenza CloudIQ, APEX AIOps Infrastructure Observability. Disponibile solo con i servizi ProSupport o ProSupport Plus for Infrastructure.

© 2025 Dell Inc. o sue società controllate. 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 | Scheda tecnica ProSupport Plus for Infrastructure