



## Designated Support Engineer

Receba suporte prático durante interrupções de um especialista técnico designado que tenha conhecimento abrangente do ambiente da sua infraestrutura Dell.

Na Dell Technologies, o suporte técnico de classe mundial constitui a base de nossas soluções, e nossa oferta de Dell Designated Support Engineer (DSE) representa uma experiência de suporte excepcionalmente personalizada. Além de ser um especialista em solução de problemas com foco no produto, o Dell DSE é capaz de aprofundar-se com diligência no ambiente da sua infraestrutura Dell para aumentar sua eficácia e orientar você para melhorar a integridade da infraestrutura.

### RESOLUÇÃO RÁPIDA E EFICAZ DE PROBLEMAS

Experimente uma resolução rápida e eficaz dos problemas com o DSE da Dell Technologies, que supervisiona todas as atividades de suporte técnico relacionadas a linhas ou soluções específicas de produtos. Os Dell DSEs colaboram com sua equipe de TI, gerenciando os problemas desde o início até a resolução ao oferecer:

- **Ponto único de contato** — Comunique-se diretamente com seu DSE por diversos meios: e-mail, telefone e canais personalizados do Slack e do MS Teams.
- **Conhecimento especializado personalizado** — Os Dell DSEs solucionam os problemas reativos de correção de falhas. Eles têm proficiência técnica de nível sênior e uma compreensão profunda do seu ambiente para uma resolução rápida e eficaz dos problemas, proporcionando uma experiência de suporte centralizada e altamente personalizada.
- **Linha direta para a engenharia de produtos** — Seu Dell DSE tem capacidade para lidar eficazmente com diversos desafios técnicos. Quando outros insights forem úteis, eles poderão envolver facilmente as equipes de engenharia da Dell. Esse acesso direto permite a priorização imediata dos problemas dos produtos e a entrega eficiente de hotfixes críticos.
- **Gerenciamento de escala** — Os Dell DSEs promovem escalonamentos e resoluções técnicos envolvendo as equipes de engenharia, produto e gerenciamento necessárias. Atuando como seu defensor, o Dell DSE garante que você receba a atenção personalizada e os resultados rápidos de que precisa.

Minimize o tempo de inatividade e aproveite ao máximo os seus investimentos em TI



Os Dell Designated Support Engineers (DSEs) fazem todo o possível para garantir seu acesso à infraestrutura Dell e aos aplicativos empresariais essenciais. Com suporte personalizado adaptado a seus requisitos técnicos específicos, nossos DSEs estimulam a resiliência do ambiente de TI.

- Experimente a resolução rápida e eficiente de quaisquer problemas com os produtos cobertos da Dell Technologies em seu ambiente de TI.
- Promova um progresso significativo aproveitando a comunicação em tempo real, a geração de relatórios consistentes e a orientação personalizada fornecida por seu DSE.

## Os Dell Designated Support Engineers estão disponíveis em um amplo espectro de produtos de hardware e software da Dell:

### Proteção de dados

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

### Servidor e rede

- PowerEdge

### Armazenamento principal

- PowerMax
- VMAX
- Conectividade
- VPLEX
- Software Symmetrix
- PowerStore
- Unity
- VNX
- XtremIO
- Controlador de VIPR
- VIPR SRM
- ScaleIO
- PowerFlex
- VxRail
- VxRail com VCF
- VxRack
- VxBlock
- EHC

### Armazenamento de dados não estruturados

- Isilon
- PowerScale
- ECS
- Atmos
- ObjectScale

### Nuvem

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

## COMUNICAÇÃO, GERAÇÃO DE RELATÓRIOS E ORIENTAÇÃO PROATIVA EM TEMPO REAL

Além da resolução imediata dos problemas, o Dell DSE é um recurso confiável, que oferece orientação proativa contínua em tempo real para respaldar e manter a integridade geral dos produtos e soluções Dell.

- **Análises quinzenais de problemas abertos:** promovem um sistema de suporte responsivo e centrado no cliente, garantindo que as preocupações dos clientes sejam resolvidas, os problemas sejam reavaliados com base na sua importância e as resoluções técnicas sejam priorizadas para atender às necessidades mais urgentes dos clientes.
- **Relatórios trimestrais de negócios:** promovem melhorias contínuas na integridade da TI, oferecendo insights abrangentes sobre as atividades de suporte ao produto, o status da integridade do produto e os detalhes das versões técnicas que oferecem oportunidades de maior desempenho do produto.
- **Orientação sobre comunicações técnicas:** permite que nossos clientes percorram com confiança e eficiência os conselhos técnicos e de segurança, as vulnerabilidades dos produtos, os pedidos de alteração em campo e as versões de código disponíveis que afetam os produtos Dell cobertos.
- **Consultas de upgrade:** oferecem planos personalizados para patches e upgrades de produtos. Os DSEs oferecem suporte prático para minimizar as interrupções e garantir transições tranquilas, resolvendo quaisquer problemas que ocorram durante as verificações prévias e os upgrades.
- **Transferências de conhecimentos de práticas recomendadas:** promovem o desempenho máximo do produto e a confiabilidade sustentada, compartilhando conhecimento técnico direcionado, recomendações de capacidade e insights gerados a partir das verificações regulares de integridade do produto para manter as condições ideais de produtos e soluções.
- **Defesa pronta para o futuro:** respalda o crescimento e o sucesso do cliente, fornecendo uma plataforma direta para comunicar as necessidades previstas, influenciar o desenvolvimento de produtos e garantir que seus requisitos moldem melhorias futuras para os produtos.



[Saiba mais](#) sobre o Dell Support Services for Infrastructure



[Entre em contato com](#) um especialista da Dell Technologies



[Visualize mais](#) recursos



Participe da conversa com a equipe do #DellSupportServices