

## ProSupport Plus for Infrastructure



Suporte proativo, preditivo e personalizado para sistemas essenciais para os negócios



Quando operações de TI perfeitas são essenciais para sua empresa, confie no **ProSupport Plus for Infrastructure**. Combinando suporte proativo e automatizado, respostas rápidas, análise preditiva e percepções personalizadas e acionáveis, o ProSupport Plus for Infrastructure oferece a solução de suporte mais abrangente e avançada da Dell para garantir a alta disponibilidade de seus sistemas vitais, permitindo que você impulsione os negócios com confiança.



### Resposta rápida e especializada

- Acesso prioritário:** evite as filas e obtenha acesso direto imediato aos engenheiros de suporte sênior da Dell para solução de problemas especializada e resolução rápida.
- Colaboração perfeita:** o amplo suporte para software de terceiros qualificado nos permite oferecer uma experiência de suporte que economiza tempo e recursos valiosos.
- Soluções de problemas críticos:** lidamos com problemas de missão crítica com urgência e experiência inigualáveis para restaurar rapidamente a função do sistema e manter suas operações em andamento.



### Suporte proativo e preditivo

- Automação avançada:** mantenha-se à frente dos problemas aproveitando nosso suporte automatizado orientado por IA para detectar e resolver problemas antes que eles possam escalar e afetar as operações.
- Tempo de funcionamento maximizado:** previna-se contra o tempo de inatividade ou se planeje para ele com a detecção preditiva de anomalias de hardware
- Manutenção proativa do sistema:** mantenha seu código de infraestrutura atualizado e com desempenho máximo através da manutenção semestral do sistema, coordenada pelo Technical CSM e fornecida pela equipe Remote Proactive Services da Dell.
- Risco reduzido:** o monitoramento e redução de ameaças à segurança cibernética automatizados da fornecem outra camada de proteção para seu ambiente de TI.



### Percepções inteligentes e acionáveis

- Suporte que impulsiona a sustentabilidade:** o monitoramento de energia e emissões e a previsão da pegada de carbono, combinados com a análise de infraestrutura, permitem decisões informadas de sustentabilidade e administração.
- Acelere os resultados para os negócios:** aproveitando a experiência da Dell, a lógica analítica avançada e as percepções orientadas por IA, o Technical CSM identificará e comunicará iniciativas de sucesso e estratégias ideais que permitem que você alcance os resultados mais importantes para os negócios.

**97%**



dos clientes do ProSupport Infrastructure Suite estão muito satisfeitos com o suporte técnico recebido<sup>1</sup>

# ProSupport Plus for Infrastructure

## Assistência e defesa para resultados através do Technical Customer Success Manager

Aproveite uma experiência do cliente descomplicada com gerenciamento multifuncional do ciclo de vida, alinhado às suas metas

Da integração à melhoria contínua à atualização e renovação, os Technical CSMs criam parcerias confiáveis para garantir o sucesso contínuo do cliente em cada estágio da jornada tecnológica.

Acelere o time-to-value de investimentos em soluções Dell

Por meio de assistência à integração, educação e planejamento de sucesso, seu Technical CSM identificará maneiras de ajudá-lo a maximizar o valor de sua infraestrutura e serviços Dell.

Transforme desafios em oportunidades com estratégias acionáveis movidas por dados e lógica analítica orientada por IA<sup>2</sup>

Análises da otimização da IT de sucesso do cliente oferecem oportunidades para que o Technical CSM compartilhe percepções e recomendações sobre tendências de suporte, integridade e desempenho da infraestrutura, moeda de código, recomendações de segurança e muito mais – orientação que ajuda a minimizar riscos e, ao mesmo tempo, otimizar seu ecossistema e serviços.

## Monitoramento proativo e informações práticas por meio de soluções e ferramentas de conectividade da Dell

Visualize a infraestrutura rapidamente através de uma pontuação atual de integridade do sistema<sup>2</sup>

Veja detalhes precisos de infraestrutura, tendências e percepções acionáveis no painel de monitoramento de integridade fácil de usar do Dell AIOps<sup>3</sup>.

Antecipe-se aos problemas com a detecção proativa de problemas e a criação automatizada de casos<sup>2</sup>

O monitoramento proativo e persistente permite que a tecnologia de gateway de conexão segura detecte um problema. Abrimos automaticamente um caso de suporte e o alertamos, às vezes, antes mesmo de você saber que há um problema.

O monitoramento e redução de ameaças à segurança cibernética recomendadas oferecem uma camada adicional de proteção<sup>2</sup>

O AIOps Cybersecurity Assessment da Dell monitora continuamente as configurações de segurança e notifica você sobre riscos, configurações incorretas de segurança da infraestrutura e ações recomendadas. [Saiba mais](#).

A análise preditiva de capacidade e desempenho elimina os gargalos<sup>2</sup>

O Dell AIOps fornece um aviso antecipado quando a computação e o armazenamento atingirão o máximo de capacidade e desempenho, fornecendo tempo suficiente para equilibrar cargas de trabalho e orçamento para expansões e atualizações de equipamentos.

Previna-se contra o tempo de inatividade ou se planeje para ele com a detecção preditiva de anomalias de hardware<sup>2</sup>

Analisamos dados de telemetria e detectamos anomalias que podem resultar em falha de hardware. Se uma falha for prevista, um chamado será gerado automaticamente em seu nome, possibilitando redução proativa de ameaças.

A previsão do consumo de energia e da pegada de carbono respalda as iniciativas de sustentabilidade<sup>2</sup>

Combinando a energia da infraestrutura de TI e o monitoramento e a previsão de emissões com lógica analítica, o Dell AIOps permite a tomada de decisões informadas sobre consolidação da carga de trabalho e atualizações de tecnologia. [Saiba mais](#).

Simplifique os esforços internos de TI com ferramentas eficientes de gerenciamento de chamados e de encaminhamentos

O MyService360 fornece visibilidade de todo o parque do gerenciamento de incidentes, juntamente com percepções acionáveis sobre a saúde e os riscos da infraestrutura, ajudando você a gerenciar com eficiência seu ambiente e a melhorar a saúde dos serviços de TI. [Saiba mais](#).

## Principais benefícios do suporte

Conte com Mission Critical Support para incidentes para que você volte a trabalhar o mais rápido possível durante os incidentes Sev 1 e desastres naturais

O Mission Critical Support inclui:

- Procedimentos de gerenciamento de incidentes de situação crítica ("CritSit").
- Diagnóstico sob demanda e no local da Dell.<sup>2</sup>
- Despacho rápido de um engenheiro de campo sênior em paralelo com a solução de problemas por telefone.
- Objetivo de chamada para reparo em seis horas para reparo de problemas relacionados ao hardware.<sup>2</sup>
- Produção prioritária em caso de situação crítica causada por desastre natural.

Mantenha o código dos sistemas atualizado e com desempenho máximo através da manutenção proativa do sistema

Inclui um plano de manutenção do sistema, juntamente com o suporte de entrega remota para implementar recomendações e validar o sucesso da implementação.

Acesso prioritário a suporte especializado

Evite as filas: os clientes do ProSupport Plus são imediatamente encaminhados para um engenheiro sênior de suporte técnico especializado na tecnologia afetada. Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.

Está trazendo seu próprio software? Nós oferecemos suporte a software de terceiros

O Suporte Dell é o ponto único de prestação de contas para qualquer software de terceiros elegível que esteja instalado no sistema ProSupport Plus, quer você o tenha adquirido de nós ou não. [Lista de softwares qualificados](#)

Resposta rápida de mão de obra no local e entrega de peças

Dentro de 4 horas após isolar o problema e determinar que o suporte de hardware no local é necessário, a Dell Technologies enviará pessoal autorizado ao local do cliente para a resolução, com peças de substituição, se necessário.

## Conecte-se para aproveitar ao máximo



O **gateway de conexão segura** é o Backbone do suporte proativo e preditivo da Dell e a chave para liberar todo o potencial do seu contrato do ProSupport Plus for Infrastructure. Experimente o monitoramento orientado por IA, as percepções acionáveis do sistema e a resolução automatizada de problemas perfeitamente integrados ao seu ambiente de TI. [Saiba mais](#)

Saiba mais  
Serviços de Suporte para Infraestrutura

<sup>1</sup> Com base em uma análise interna da Dell Technologies de março de 2025. <sup>2</sup> Requer conectividade de ativos com a Dell.

<sup>3</sup> Anteriormente CloudIQ, APEX AIOps Infrastructure Observability. Disponível somente com serviços ProSupport ou ProSupport Plus for Infrastructure.