



ProSupport Infrastructure Suite

主动式、预测式和个性化支持

在应对影响业务的动态变化时，您还必须采用新的要求并满足更高的预期。您需要达成期望的成果，还需要充分发挥您强大资源（您的团队）的价值。那么，是什么让您裹足不前？

- 在管理和维护 IT 基础架构方面耗费太多时间
- 安全性和生产力漏洞不断增加
- 资源和预算限制让您的创新之路寸步难行

ProSupport Infrastructure Suite 简介

戴尔正在改变客户为业务应用程序和工作负载节省时间和提高可用性的方式。

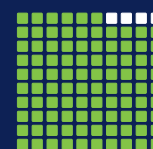
ProSupport Infrastructure Suite 可利用突破性的支持服务专业知识以及 AI 赋能的见解，帮助客户充分发挥其投资的价值。ProSupport Infrastructure Suite 不仅可以扩充您的 IT 团队的实力，它还具有以下特点：

- 让您能够根据系统的重要性灵活选择适当的支持
- 实行单一问责制，对所有硬件和软件问题负责
- 无论您身在何处、使用哪种语言都能获得一致的体验

为了在全球全天候提供主动式和预测式硬件和软件支持，我们推出了 **ProSupport for Infrastructure**。如果您的系统支持业务关键型工作负载和应用程序，我们推荐您选择 **ProSupport Plus for Infrastructure**。我们的高级支持服务可为您提供个性化支持旅程和常规系统维护计划。您还可以获得由我们技能娴熟的专家提供的远程和现场技术支持。

并且，借助 **ProSupport Suite 附加服务**，您可以自定义您的服务体验，获得个性化的技术见解、数据安全支持，甚至是获得远程或无人值守站点的现场支持。

全球的跨国公司都相信我们可以为他们的戴尔基础架构系统提供高效支持，并保持其常年全天候正常运行。我们以能够担起这份责任并能够出色履行责任为傲。



96%

的 ProSupport
Infrastructure Suite 客户
对他们获得的技术支持非常
满意¹

Dell Technologies Services

- 60,000 名全职和合作伙伴服务专业人员
- 目前为**超过 2 亿**资产提供支持
- 在**超过 120 个地区**提供服务
- 支持 **54 种语言**
- 6 大服务指挥中心
- **83 个**技术支持站点
- 每天分析**超过 44 TB**的遥测数据
- **754 个**部件配送中心
- **超过 45 项** TSIA 明星奖
- 每年预测**超过 370 万**个问题

¹ 基于 Dell Technologies 于 2023 年进行的内部分析

ProSupport Infrastructure Suite	Basic Hardware Support	ProSupport	ProSupport Plus
技术支持提供情况和响应目标	9/5, 即时	24/7, 即时	24/7, 即时
涵盖的产品	硬件	硬件和软件	硬件和软件
现场响应	下一工作日 (NBD)	NBD 或 4 小时	4 小时
ProSupport AI Ops 平台	•	•	•
戴尔安全公告	•	•	•
主动式问题检测和自动案例创建	•	•	•
预测式硬件异常检测		•	•
享受软件更新		•	•
CloudIQ 网络安全评估		•	•
设有事件经理, 负责处理严重级别为 1 的事件		•	•
增强的 Mission Critical 支持			•
优先咨询远程高级支持工程师 ²			•
Service Account Manager			•
主动式系统维护			•
有限的第三方软件支持			•
ProSupport Suite 附加服务			
Keep Your Hard Drive/Keep Your Component for Enterprise	可选	可选	可选
Optimize for Infrastructure		可选	可选
Onsite Diagnosis Service		可选	可选
Technical Account Manager - Infrastructure Guidance		可选	可选
Technical Account Manager - Designated Remote Support		可选	可选

² 基于可用性

术语表

技术支持提供情况和响应目标	24x7 全天候提供在线、咨询和电子邮件支持。对于 ProSupport 和 ProSupport Plus 服务, 电话支持请求的服务时间为 24x7 全天候, 而对于 Basic Hardware Support, 电话支持请求的服务时间为每周 5 天、每天 9 小时, 并且请求会立即发送给下一位可提供服务的技术支持工程师。
涵盖的产品	符合维护协议要求的戴尔基础架构硬件和软件。有关详细信息, 请参阅 Dell Technologies 产品保修和维护表 。
现场响应	在我们明确问题并判定确需安排现场硬件支持后, Dell Technologies 会派遣授权人员前往客户的安装现场解决问题。响应目标是下一工作日 (NBD) 或 24x7 全天候 (含节假日) 4 小时上门服务。
ProSupport AI Ops 平台	AI Ops 是用于 IT 运营的 AI。它是指战略性使用 AI、机器学习 (ML) 和机器推理 (MR) 技术, 可以简化流程并优化 IT 资源的使用。ProSupport AI Ops 平台包括 CloudIQ、TechDirect 和 MyService360 — 所有这些都由我们的安全连接网关提供支持。
戴尔安全公告	MyService360 中提供的戴尔安全公告可告知您 Dell Technologies 产品中发现的安全漏洞, 并提供相应的补救措施。
主动检测问题、自动创建案例并获得通知	通过安全连接网关连接 Dell Technologies 基础架构系统, 让我们特有的更智能 AI、自动化支持和实时分析集成为您所用。
预测式硬件异常检测	我们会分析遥测数据并检测可能导致硬件故障的异常。如果预测到可能发生故障, 系统将代表您自动生成服务请求。
享受软件更新	24/7 全天候获取新版本软件, 帮助您确保系统始终处于最新状态。
CloudIQ 网络安全评估	CloudIQ 网络安全评估会持续监视安全配置, 并自动向您发送通知, 提供风险信息和建议。这是通过提供网络安全控制板以及电子邮件通知来实现的, 这样可以确定基础架构安全配置错误以及建议采取的操作。此功能由我们的安全连接网关提供支持。

面向严重级别为 1 的案例的事件经理	当订阅 ProSupport 和 ProSupport Plus 的资产出现严重级别为 1 的问题时，我们将为该案例指派一名事件经理，由其解决问题。
Mission Critical 支持服务	<p>当出现严重（严重级别为 1）的支持问题时，必须分秒必争。借助 Mission Critical 支持服务，我们会确保尽一切努力让您的系统尽快恢复正常运行。Mission Critical 支持包括以下内容：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 紧急情况处理程序 — 严重级别为 1 的问题符合紧急情况（“CritSit”）事件管理的条件。 • 如果您的员工无法执行现场故障处理，Dell Technologies 可提供按需现场诊断。需要通过安全连接网关将资产连接至戴尔。 • 通过电话进行故障处理，同时快速派遣高级现场工程师。技术工程师的合适人选及其是否可派遣由戴尔决定。 • 目标为六小时修复硬件相关问题。需要通过安全连接网关将资产连接至戴尔。 • 因自然灾害导致紧急情况时优先安排生产。
优先咨询远程高级支持工程师	<p>每个服务请求都会得到优先处理，并发送给第一位可提供服务的专门负责受影响技术的支持工程师。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 工程师可立即为您提供高级故障处理服务，减少停机时间，降低生产力损失。 • ProSupport Plus 会根据客户报告的问题立即将客户的情况传达给技能精湛的技术支持工程师。 • 在各种基础架构解决方案产品方面拥有精深广博的专业知识，可解决各种问题。 • 利用 CloudIQ 和 MyService360 等 ProSupport AIOps 平台来深入了解问题以及系统遥测和诊断数据。
Service Account Manager (SAM)	<p>您的首席支持服务人员，确保为您提供出色的预防性、主动式和预测式支持体验。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 指派的资源和值得信赖的顾问，了解您的业务并专注于实现您期望的成果。 • 创建和管理服务报告，详细介绍运营和业务见解以及持续提供建议。 • 监督支持交付的重要方面。如果需要，您的 SAM 可帮助您快速联系我们支持组织内的人员。 • 在处理严重级别为 1 的事件期间，会有客户支持者从旁协助。 • 根据您的需求安排定期会议，以审查服务报告和已商定目标的进展情况。
主动式系统维护	Dell Services 将每半年安排一次会议，以审查系统维护计划。在此审查过程中，我们还可以安排远程交付支持来实施建议，并在完成后与您一起验证实施成功与否。此功能由我们的安全连接网关提供支持。
有限的第三方软件支持	我们实行单一问责制，只要安装在您 ProSupport Plus 系统上的第三方软件符合条件，无论该软件是否从我方购得，我们都会负责。请参见 此处 ，查看符合条件的软件的完整列表。
ProSupport Suite 附加服务	
Keep Your Hard Drive/Keep Your Component for Enterprise	敏感数据不会脱离您的控制，从而确保安全性，并遵守数据隐私法规。
Optimize for Infrastructure	Optimize for Infrastructure 可提供持续分析和个性化指导，持续优化和配置您的基础架构系统，确保卓越性能始终如一。
Onsite Diagnosis Service	如果您缺乏时间或员工专业知识有限，无法排除技术问题时，请致电我们。无论事件严重程度如何，戴尔都会为您派遣技能娴熟的技术人员，他们甚至可以前往附属办事处和无人值守的站点。
Technical Account Manager - Infrastructure Guidance	Dell Technologies 专家专注于基础架构环境中的特定技术领域，并致力于帮助您实现战略业务目标，您可获得这些专家提供的主动建议。
Technical Account Manager - Designated Remote Support	出现问题时，以产品为中心的专家将帮助您进行故障处理，诊断、重现、管理并解决您的服务请求。直接联系 Dell Technologies 工程团队，确保尽可能快地解决产品问题。

有关详情，请访问 Dell.com 或联系您的 Dell Technologies 销售代表