

ProSupport Infrastructure Suite

	Basic Hardware Support ¹	ProSupport	卓越 ProSupport Plus
由专属 Technical Customer Success Manager 提供以成果为导向的支持和宣传服务 ^①			
通过契合您目标的跨职能生命周期管理，享受顺畅的客户体验			✓
通过入门协助、培训和成功规划加快价值实现速度			✓
通过依托数据和 AI 驱动型分析的切实可行的策略，将挑战转化为机遇			✓
确保服务覆盖连续性，同时为未来的成功做好扩展准备			✓
主动监视和切实可行的见解（通过戴尔的连接解决方案和工具实现）			
通过当前系统运行状况评分，快速直观地显示系统性能		✓	✓
网络安全监视和缓解建议提供额外防护		✓	✓
预测式性能和容量分析解决瓶颈问题		✓	✓
通过预测式硬件异常检测，预防或规划停机时间		✓	✓
能源消耗和碳足迹预测支持可持续发展和治理计划		✓	✓
通过自动案例创建进行主动式问题检测，防患于未然	✓	✓	✓
利用高效的服务请求和上报管理工具，简化内部 IT 工作	✓	✓	✓
通过自助派发符合条件的部件，更大限度地减少中断	✓	✓	✓
支持概要			
与戴尔针对严重级别为 1 的问题指派的事件经理合作，他们将帮助您处理问题，直至解决问题		✓	✓
在严重级别为 1 的事件和自然灾害期间获得可靠的关键任务支持			✓
通过主动式系统维护，使系统代码保持最新状态并以峰值性能运行			✓
优先咨询资深的技术支持工程师，无需排队和等待回拨			✓
自带软件？我们提供有限的第三方软件支持			✓
选择满足您需求的现场部件配送和人工响应	Next Business Day 下一工作日	NBD 或 4 小时	4 小时
选择能更好地优化您内部资源的产品覆盖范围	硬件	硬件和软件	硬件和软件
有问题吗？我们通过电话、在线咨询和线上协助的方式为您提供帮助	当地工作时间	24/7/365	24/7/365

¹德国地区不提供 Basic 升级和延保服务