



Designated Support Engineer

我们为您指派一名技术专家，他/她对您的戴尔基础架构环境知之甚详，可亲手为您提供故障修复支持。

Dell Technologies 的解决方案建立在卓越技术支持的基础之上，而戴尔的 Designated Support Engineer (DSE) 服务就彰显了这种卓越的个性化支持体验。戴尔 DSE 不仅是以产品为中心的专属故障处理专家，而且还会努力做到对戴尔基础架构环境了如指掌，以提高其工作效率，并指导您改善基础架构运行状况。

快速、高效地解决问题

Dell Technologies DSE 可以助您快速高效地解决问题，监督所有与特定产品线或解决方案相关的技术支持活动。戴尔 DSE 可与您的 IT 员工通力协作，通过以下服务，从出现问题到解决问题全程对问题进行管理：

- **单点联系人** — 您可以通过电子邮件、电话以及个性化的 Slack 和 MS Teams 频道等多种方式直接与 DSE 进行沟通。
- **个性化专业知识** — 戴尔 DSE 可以亲手进行故障处理，应对解决故障修复问题。他们对技术谙熟于心，深入了解您的环境，可快速高效地解决问题，提供高度个性化的集中式支持体验。
- **直接联系产品工程团队** — 您的戴尔 DSE 可高效应对一系列技术挑战。如果需要获取更多见解，他们可以与戴尔工程团队直接联系。这种直接交流可以快速确定产品问题的主次先后，并高效提供关键的热修复程序。
- **上报管理** — 戴尔 DSE 可以联系必要的工程、产品和管理团队，从而推动技术问题上报和解决。作为您的支持者，戴尔 DSE 可应您所需，确保您获得个性化服务并快速取得成果。

充分减少停机，让 IT 投资物尽其用



戴尔 Designated Support Engineer (DSE) 会竭力确保您顺利使用戴尔基础架构和重要业务应用程序。我们的 DSE 可根据您的特定技术要求提供量身定制的个性化支持，以打造一个富有弹性的 IT 环境。

- 为您 IT 环境中的各类 Dell Technologies 产品提供支持，从而快速高效地解决各种“疑难杂症”。
- DSE 可提供实时沟通、持续报告和个性化指导，从而推动取得重大进展。

戴尔 Designated Support Engineer 适用于各种戴尔硬件和软件产品：

数据保护

- PowerProtect
- Data Domain
- Avamar
- NetWorker
- Data Protection Advisor
- RecoverPoint
- Cyber Recovery 数据避风港
- Cyber Vault
- CyberSense
- SourceOne
- IDPA

服务器和网络

- PowerEdge

核心存储

- PowerMax
- VMAX
- Connectivity
- VPLEX
- Symmetrix 软件
- PowerStore
- Unity
- VNX
- XtremIO
- VIPR 控制器
- VIPR SRM
- ScaleIO
- PowerFlex
- VxRail
- 具有 VCF 的 VxRail
- VxRack
- VxBlock
- EHC

非结构化数据存储

- Isilon
- PowerScale
- ECS
- Atmos
- ObjectScale

云

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

提供实时沟通、报告和主动指导

戴尔 DSE 不仅可以解决眼前的问题，还可以作为值得信赖的资源，主动且持续提供实时指导，以支持和维护戴尔产品和解决方案的整体运行状况。

- **每两周进行一次待解决问题审查**可建立响应迅速且以客户为中心的支持系统，确保客户关心的问题得到解决，根据重要性重新评估问题，并优先提供技术解决方案以满足最关键的客户需求。
- **季度业务报告**可让您全面了解产品支持活动、产品运行状况，并会详细介绍有可能提升产品性能的技术版本，从而持续改善 IT 运营状况。
- **技术通信指导**使我们的客户能够高效、放心地浏览技术和安全公告、产品漏洞、现场变更单以及影响其受支持戴尔产品的可用代码版本。
- **升级咨询**可以针对产品修补和升级提供量身定制的计划。DSE 可通过解决预检查和升级过程中出现的任何问题，亲手提供支持，从而最大限度地减少中断并确保平稳过渡。
- **最佳实践知识传授**可通过分享有针对性的技术知识、容量建议和定期产品运行状况检查中的相关见解，以帮助维持产品和解决方案的理想状态，从而提升产品性能并实现持久可靠性。
- **未来就绪型支持**提供一个能够直接沟通预期需求的平台，影响产品开发并确保根据客户要求打造未来的产品增强功能，从而为客户的发展和成功赋能添力。



详细了解戴尔面向基础设施的支持服务



联系 Dell Technologies 专家



查看更多资源



加入 #DellSupportServices 对话