

ProSupport Plus for Infrastructure



针对关键业务系统提供的主动式、预测式和个性化支持



如果保持顺畅的 IT 运营对您的业务至关重要,请选择 **ProSupport Plus for Infrastructure**。通过将主动式自动化支持、快速响应、预测性分析和切实可行的个性化见解相结合, **ProSupport Plus for Infrastructure** 可提供戴尔全面且先进的支持解决方案,以确保您关键系统的高可用性,进而使您能够从容推动业务发展。

97%

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



快速、专业的响应

- 优先联系: 无需排队等待, 可立即直接联系戴尔资深支持工程师, 获得专业的故障处理服务, 快速解决问题。
- 顺畅协作: 对符合条件的第三方软件的广泛支持使我们能够提供优质的支持服务体验, 从而节省宝贵的时间和资源。
- 关键问题解决方案: 我们会以极高的优先等级和深厚的专业知识来解决您的任务关键型问题, 快速恢复您的系统功能并确保您的业务持续正常运转。



主动和预测性支持

- 先进的自动化支持: 通过利用我们 AI 赋能的自动化支持, 及时检测并解决问题, 避免问题升级并影响运营, 从而做到防患于未然。
- 尽可能延长正常运行时间: 通过预测式硬件异常检测, 预防或规划停机时间
- 主动式系统维护: 由您的 Technical CSM 协调, 并由戴尔的远程主动服务团队提供每半年一次的系统维护, 让您的基础架构代码保持最新状态, 并始终以卓越性能运行。
- 降低风险: 自动化网络安全监视和缓解可为您的 IT 环境提供另一层保护。



情报、切实可行的见解

- 推动可持续发展的支持服务: 能源与排放跟踪、碳足迹预测, 再结合基础架构分析, 让您能够做出明智的可持续发展和管理决策。
- 加速实现业务成果: 凭借戴尔的专业知识、高级分析能力以及由 AI 赋能的见解, Technical CSM 将负责识别并传达有效的成功举措与最佳策略, 助力您实现业务中最关键的目标成果。

以成果为导向的支持和宣传服务 (由专属Technical Customer Success Manager 提供)

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 从入门协助到持续优化，再到升级与续订，Technical CSM 始终致力于构建值得信赖的合作伙伴关系，确保客户在技术应用的每个阶段都能获得持续成功。

加速实现戴尔解决方案的投资价值 通过入门协助、培训以及成功规划，Technical CSM 会竭尽所能，帮助您充分实现戴尔基础架构和服务的价值。

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² 客户成功 IT 优化审查为您的 Technical CSM 提供了契机，使其能够就支持服务趋势、基础架构运行状况与性能、代码时效性、安全公告等方面分享见解和建议，这些指导意见有助于您在优化生态系统和服务的同时，极大地降低风险。

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，快速直观地显示基础架构性能² 在 Dell AIOps³ 易于使用的运行状况监视控制面板中查看深入的基础架构详细信息、趋势和切实可行的见解。

通过主动式问题检测和自动案例创建，防患于未然² 持久主动地监视基础架构，使安全连接网关技术能够发现问题。我们会自动创建支持案例并提醒您，有时甚至在您还未察觉存在问题之前就已完成操作。

网络安全监视和建议的缓解措施提供额外防护² Dell AIOps 网络安全评估会持续监视安全配置，并在存在风险、基础架构安全配置错误时向您发出告警并提供建议的操作。 [了解更多信息](#)。

预测式性能和容量分析解决瓶颈问题² 当计算和存储即将达到性能和容量上限时，Dell AIOps 会发出预警，为您提供充足的时间来平衡工作负载，并为设备扩展和升级进行预算规划。

通过预测式硬件异常检测，预防或规划停机时间² 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，系统将为您自动生成服务请求，从而主动缓解风险。

能源消耗和碳足迹预测支持可持续发展计划² Dell AIOps 将 IT 基础架构的能源和排放跟踪及预测功能与分析能力相结合，使您能够在有关工作负载整合和技术升级方面做出明智的决策。 [了解详情](#)。

利用高效的服务请求和上报管理工具，简化内部 IT 工作 MyService360 提供对整个机群事件管理情况的全面可见性，同时还能给出有关基础架构运行状况和风险的切实可行的见解，从而帮助您高效管理 IT 环境并改善 IT 服务运行状况。 [了解更多信息](#)。

支持概要

在发生严重级别为 1 的事件和自然灾害时，依靠任务关键型支持服务，可让您尽快恢复运营

任务关键型支持服务包括：

- 紧急情况（“CritSit”）事件管理程序。
- 戴尔可提供按需现场诊断。²
- 通过电话进行故障排除，同时快速派遣高级现场工程师。
- 在六小时内修复硬件相关问题的目标。²
- 因自然灾害导致紧急情况时优先安排生产。

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

包括一项系统维护计划以及远程交付支持，以便实施相关建议并验证实施是否成功。

优先获得专家支持

无需排队等待 – ProSupport Plus 的客户会被立即传达给一位专门研究受影响技术领域的资深技术支持工程师。24x7x365 全天候提供支持。

自带软件？我们提供第三方软件支持

戴尔支持实行单一问责制，只要安装在您获得 ProSupport Plus 授权的系统上的第三方软件符合条件，无论该软件是否从戴尔购得，我们都会负责。 [符合条件的软件列表](#)

快速的现场人员响应和部件交付

在找出问题并确定需要现场硬件支持后的 4 小时内，Dell Technologies 将派遣授权人员前往客户所在地解决问题，如有必要，还会携带更换部件一同前往。

实现连接以充分利用优势



安全连接网关是戴尔主动式和预测性支持服务的支柱，也是您充分挖掘 ProSupport Plus for Infrastructure 合同潜力的关键。体验由 AI 赋能的监视、切实可行的系统见解，以及顺畅集成到您 IT 环境中的自动化问题解决功能。
[了解详情](#)

详细了解
适用于基础架构的
支持服务

¹基于 Dell Technologies 进行的内部分析，2025 年 3 月。²需要与戴尔建立资产连接。

³以前称为 CloudIQ，APEX AIOps Infrastructure Observability。仅适用于 ProSupport 或 ProSupport Plus for Infrastructure 服务。

© 2025 Dell Inc. 或其子公司。保留所有权利。Dell 和其他商标是 Dell Inc. 或其子公司的商标。其他商标可能是其各自所有者的商标。Dell Inc. 确信本文档的内容在发布之日是准确的。该信息如有更改，恕不另行通知。2025 年 4 月 | ProSupport Plus for Infrastructure 产品彩页