



Support Services für große und verteilte Rechenzentren

Dell ProSupport One for Data Center

Die Rechenzentrumswartung umfasst mehr als nur die Aufrechterhaltung des Betriebs. Es geht auch darum, Ihre Wettbewerbsvorteile durch neue Technologien auszubauen, mehrere Drittanbieter zu managen, für Sicherheit zu sorgen und gleichzeitig die Budgetvorgaben einzuhalten. Vor dem Hintergrund sich ändernder Prioritäten, Ressourcen und Technologien ist ein Supportmodell, das Schritt halten kann, unerlässlich.

Wir bei Dell Technologies wissen, dass die einzigartige Komplexität großer und verteilter Rechenzentren einen flexibleren und individuelleren Supportansatz erfordert. Für diese Situationen empfehlen wir ProSupport One for Data Center – eine Enterprise-Supportlösung, die sich an Ihre dynamischen Anforderungen anpasst und es Ihrem Unternehmen ermöglicht, einen größeren Nutzen aus Ihrer Rechenzentrumsinfrastruktur zu ziehen.

Individueller Ansatz – der richtige Rechenzentrumssupport für Ihr Unternehmen

ProSupport One for Data Center wurde entwickelt, um den Herausforderungen moderner Rechenzentren direkt zu begegnen.

Mit unserem flexiblen, anpassbaren Supportmodell können Sie Folgendes tun:

- Support Services auf Ihre individuelle Rechenzentrums Umgebung und vorhandenen IT-Systeme und -Funktionen abstimmen
- Kosteneffiziente Optionen auswählen, die sich an Ihrer Nutzung des technischen Supports* sowie am entsprechenden Budget orientieren, um Ihre Investitionen zu optimieren und gleichzeitig die erforderlichen Servicelevel aufrechtzuerhalten.
- Interne Supportressourcen ergänzen, wenn sich Ihre Prioritäten und Ressourcen ändern
- Mit der hochmodernen Automatisierung, Echtzeitüberwachung und KI-gestützten Analysen von Dell können Sie Ihr Infrastrukturmanagement optimieren und gleichzeitig Risiken und Ausfallzeiten reduzieren.

Zusammenarbeit mit einem dedizierten Supportteam

Dank ProSupport One for Data Center erhalten Sie den benötigten Support – von einem designierten Team, das mit Ihrem Unternehmen vertraut ist und sich auf Ihre gewünschten Ergebnisse konzentriert. ProSupport One-KundInnen wird ein/e Technical Customer Success ManagerIn zugewiesen. Als Ihre vertrauenswürdigen BeraterInnen nutzen Technical CSM ihr Dell Fachwissen sowie Daten und KI-gesteuerte Erkenntnisse, um die optimalen Strategien und Maßnahmen zu ermitteln, um Ihrem Unternehmen zum Erfolg zu verhelfen.

Für Rechenzentrumsumgebungen, die ein höheres Maß an Support erfordern, umfasst ProSupport One Optionen für zusätzliche, spezialisierte Support Services, die von Designated Support Engineers (DSEs) und Technical Account Managers (TAMs) bereitgestellt werden. Dell DSEs bieten eine außergewöhnlich personalisierte Erfahrung und direkten technischen Support für abgedeckte Ressourcen innerhalb des Rechenzentrums. Dell TAMs kombinieren technisches Fachwissen mit Geschäftssinn, um proaktive, zukunftsorientierte technische Beratung zu leisten und dadurch KundInnen beim Erreichen strategischer Geschäfts- und Technologieziele zu unterstützen.

Wichtige Funktionen

		ProSupport One for Data Center
Qualifikation und Abdeckung	Abgedeckte Produktlinien	Server, Storage, Data Protection, Netzwerke und hyperkonvergente Infrastrukturen
	Schwellenwerte für die Angebotsqualifikation	> 1.000 Dell Technologies Ressourcen aus abgedeckten Produktlinien oder Qualifiziertes Budget für Storage und hyperkonvergente Infrastruktur
	Abgedeckte Produkttypen	Dell Technologies Hardware und Software
Grundlegender Support	Verfügbarkeit und Reaktion des technischen Supports	Vorrangiger 24/7/365-Zugang zu erfahrenen SupportingenieurInnen und -technikerInnen (remote);
	Teileaustausch und Arbeitseinsätze vor Ort	Optionen zur Bearbeitung am nächsten Werktag und innerhalb von 4 Stunden
	Zugriff auf Softwareupdates	Erhältlich für alle Produktlinien; Upgradeunterstützung für Storage-Produkte verfügbar
	Support bei kritischen Incidents	Schnelle Entsendung von AußendienstingenieurInnen und -technikerInnen parallel zu einem telefonischen Troubleshooting und zugewiesenen Incident Managers für identifizierte Support-Incidents des Schweregrads 1
	Kooperative Unterstützung	Dell als zentrale Anlaufstelle für das anbieterübergreifende Management von Support-Incidents
Servicemanagement, Supportautomatisierung sowie KI-gesteuerte Analysen und Erkenntnisse	Technologie und Tools von Dell	Zugriff auf TechDirect, MyService360 und Dell AIOps. Unterstützt durch sichere Connect-Gateway-Technologie.
	Management von Supportfällen	Verfügbar über MyService360 und TechDirect
	Echtzeitbenachrichtigungen zu kritischen Incidents und Risiken mit verwertbaren Informationen	Verfügbar über MyService360
	Self-Dispatch von qualifizierten Teilen	Verfügbar über TechDirect. Optionen für Ersatzteilschränke vor Ort verfügbar.
	Proaktive Problemerkennung mit automatisierter Fallerstellung	Unterstützt durch sichere Connect-Gateway-Technologie
	Vorausschauende Erkennung von Hardwareanomalien	Unterstützt durch sichere Connect-Gateway-Technologie
	Monitoring von Infrastrukturzustand, Cybersicherheit und Nachhaltigkeit mit Analysen	Verfügbar über Dell AIOps
Account-Management – Servicerollen	Technical Customer Success Manager	Zuweisung eines/einer Technical Customer Success ManagerIn
	Designated Support Engineer (DSE)	Verfügbar als Optionen mit qualifiziertem Budget für Storage und hyperkonvergente Infrastruktur
	Technical Account Manager (TAM)	

Weitere Informationen erhalten Sie von den für Sie zuständigen Dell Technologies VertriebsmitarbeiterInnen.