



## Servicios de asistencia para centros de datos grandes y distribuidos

### Dell ProSupport One for Data Center

El mantenimiento de un centro de datos implica mucho más que mantenerlo en marcha. También significa mantener un nivel competitivo empleando nuevas tecnologías, gestionando múltiples proveedores externos y garantizando la seguridad, todo ello trabajando dentro de los márgenes de un presupuesto. Cuando se enfrenta a cambios en las prioridades, los recursos y las tecnologías, lo último que necesita es un modelo de asistencia que no puede seguirle el ritmo.

En Dell Technologies, comprendemos que las complejidades únicas de los centros de datos grandes y distribuidos requieren una asistencia con un enfoque más flexible y personalizado. Para estos casos, recomendamos ProSupport One for Data Center, una solución de asistencia para empresas que se ha diseñado con el objetivo de que se adapte a sus necesidades, en constante evolución, y de que aporte a su organización lo que necesita para extraer más valor de la infraestructura del centro de datos.

Una medida no lo puede arreglar todo.

Aproveche la asistencia para centros de datos de la forma más idónea para su organización.

ProSupport One for Data Center se ha diseñado para hacer frente directamente a los desafíos del centro de datos moderno. Gracias a nuestro modelo de asistencia flexible y personalizado, puede:

- Adaptar los servicios de asistencia a la medida de su entorno único de centro de datos, así como de los sistemas y capacidades de TI que ya tiene.
- Seleccionar opciones rentables que se adapten a su presupuesto y uso\* de la asistencia técnica, a fin de optimizar su inversión al tiempo que mantiene los niveles de servicio requeridos.
- Complementar los recursos internos de asistencia cuando haya cambios en sus prioridades y recursos.
- Optimizar la gestión de la infraestructura y reducir los riesgos y el tiempo de inactividad con la automatización, la supervisión en tiempo real y los análisis basados en IA innovadores de Dell.

## Un socio con un equipo de asistencia dedicado

ProSupport One for Data Center le ofrece la asistencia que necesita de la mano de un equipo designado, que conoce su empresa y está concentrado en obtener los resultados que busca. A los clientes de ProSupport One se les asigna un Technical Customer Success Manager. Su Technical CSM, que actúa como asesor y defensor de confianza, aprovecha los conocimientos de Dell junto con los datos y la información basada en IA para identificar las estrategias y acciones óptimas para ofrecer los resultados que más importan a su empresa.

En el caso de los entornos de centro de datos que requieren altos niveles de asistencia, ProSupport One ofrece opciones para sumar servicios adicionales y especializados. Estos servicios los ofrece un Designated Support Engineer (DSE) o un Technical Account Manager (TAM). Los DSE de Dell representan una experiencia excepcionalmente personalizada, ya que prestan asistencia técnica práctica directamente para los recursos cubiertos en el centro de datos. Los TAM de Dell combinan sus conocimientos técnicos expertos con conocimientos empresariales, y ofrecen orientación técnica proactiva y centrada en el futuro para ayudar a los clientes a alcanzar sus objetivos empresariales y tecnológicos estratégicos.

### Características clave

		ProSupport One for Data Center
Calificación y cobertura	Líneas de productos cubiertas	Servidores, almacenamiento, protección de datos, redes e infraestructura hiperconvergente
	Umbral de calificación para la oferta	Más de 1000 activos de Dell Technologies de líneas de productos cubiertas o Gasto elegible en almacenamiento e infraestructura hiperconvergente
	Tipos de productos cubiertos	Hardware y software de Dell Technologies
Soporte básico	Disponibilidad y respuesta del servicio de asistencia técnica	Acceso prioritario 24/7/365 a ingenieros de asistencia expertos en remoto
	Respuesta en lo relativo a piezas de repuesto y mano de obra	Opciones al siguiente día laborable y en 4 horas
	Acceso a actualizaciones de software	Disponible en todas las líneas de productos Asistencia en actualizaciones disponible para productos de almacenamiento
	Asistencia ante incidentes críticos	Envío rápido de un ingeniero de campo, en paralelo con una solución de problemas por teléfono y la asignación de un Incident Manager para los incidentes de asistencia de severidad 1
	Asistencia conjunta	Dell actúa como punto de contacto único para la gestión de incidentes de asistencia que involucren a distintos proveedores
Gestión de servicios, automatización de la asistencia y análisis e información basados en IA	Tecnología y herramientas de Dell	Acceso a TechDirect, MyService360 y Dell AIOps. Con tecnología de puerta de enlace de conexión segura.
	Gestión de casos de asistencia	Disponible a través de MyService360 y TechDirect
	Notificaciones de incidentes y riesgos críticos en tiempo real con información procesable	Disponible a través de MyService360
	Servicio de autoenvío de piezas de repuesto	Disponible a través de TechDirect. Opciones de casillero de piezas in situ disponibles.
	Detección proactiva de problemas con creación automatizada de casos	Con tecnología de puerta de enlace de conexión segura
	Detección predictiva de anomalías en el hardware	Con tecnología de puerta de enlace de conexión segura
	Supervisión del estado de la infraestructura, de la ciberseguridad y de la sostenibilidad con análisis	Disponible a través de Dell AIOps
Roles del servicio de Account Manager	Technical Customer Success Manager	Technical CSM asignado proporcionado
	Designated Support Engineer (DSE)	Disponible como opciones con gasto elegible en almacenamiento e infraestructura hiperconvergente
	Technical Account Manager (TAM)	

Comuníquese con su representante de ventas de Dell Technologies para obtener más información.