



Servizi di supporto per grandi data center distribuiti

Dell ProSupport One for Data Center

Gestire un data center non vuol dire solo tenerlo in funzione. Significa anche rafforzare la propria competitività utilizzando nuove tecnologie, gestendo più fornitori di terze parti, il tutto con la garanzia di operare nei limiti del budget. Quando le priorità, le risorse e le tecnologie cambiano, l'ultima cosa che vorrete sarà un modello di supporto che non regga il passo.

In Dell Technologies comprendiamo che le complessità uniche dei grandi data center distribuiti richiedono un approccio al supporto più flessibile e personalizzato. Per queste situazioni consigliamo ProSupport One for Data Center, la soluzione di supporto aziendale studiata per adattarsi alle vostre mutevoli esigenze e consentire all'organizzazione di ottenere un valore maggiore dall'infrastruttura del data center.

La stessa soluzione non funziona per tutti.

Usate il supporto del data center nel modo che più si adatta alla vostra organizzazione.

ProSupport One for Data Center è studiato per risolvere in maniera diretta le sfide del Modern Data Center. Grazie al nostro modello di supporto flessibile e personalizzabile, potrete:

- personalizzare i servizi di supporto in base alle esigenze specifiche del vostro ambiente di data center e ai sistemi e alle funzionalità IT esistenti;
- selezionare opzioni a costi contenuti, in linea con il budget e i consumi del supporto tecnico*, ottimizzando l'investimento e mantenendo al contempo i livelli di assistenza richiesti;
- integrare risorse di supporto interne man mano che le priorità e le risorse cambiano;
- semplificare la gestione dell'infrastruttura riducendo al contempo i rischi e il downtime con automazione all'avanguardia, monitoraggio in tempo reale e analisi basate sull'AI Dell.

Collaborate con un team di supporto dedicato

Con ProSupport One for Data Center ottenete tutto il supporto necessario di un team dedicato, che conosce bene il vostro business e si concentra sui risultati desiderati. Ai clienti ProSupport One viene assegnato un Technical Customer Success Manager. In qualità di consulenti di fiducia, i Technical CSM attingono alle conoscenze e alle informazioni basate sui dati e sull'AI di Dell per identificare le strategie e le azioni ottimali utili alla vostra azienda.

Per gli ambienti di data center che richiedono alti livelli di supporto, ProSupport One offre servizi aggiuntivi e specializzati che vengono forniti da un Designated Support Engineer (DSE) e da un Technical Account Manager (TAM). I servizi DSE Dell sono personalizzati in modo tale da fornire supporto tecnico proprio agli asset del data center inclusi nella copertura. I TAM Dell combinano conoscenze tecniche specialistiche e senso degli affari per fornire ai clienti una guida tecnica proattiva e orientata al futuro che li aiuti a raggiungere gli obiettivi aziendali e tecnologici strategici.

Funzionalità chiave

		ProSupport One for Data Center
Qualificazione e copertura	Linee di prodotti coperte	Server, Storage, Data Protection, Networking e Hyper-Converged Infrastructure
	Soglie di qualificazione delle offerte	> 1.000 asset Dell Technologies tra le linee di prodotti coperte o Spesa qualificata per Storage e Hyper-converged Infrastructure
	Tipi di prodotti coperti	Hardware e software Dell Technologies
Caratteristiche principali del supporto	Disponibilità e risposta del supporto tecnico	Accesso prioritario a tecnici di supporto senior in remoto 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno.
	Risposta per l'invio di componenti e manodopera on-site	Opzioni Giorno lavorativo successivo alla chiamata e 4 ore
	Accesso per aggiornamenti software	Disponibile su tutte le linee di prodotti. Assistenza per l'aggiornamento dei prodotti storage.
	Supporto in caso di incidenti critici	Invio rapido di un tecnico sul campo parallelamente alla risoluzione dei problemi telefonica e all'assegnazione di un Incident Manager per gli incidenti identificati come Gravità 1 che richiedono supporto.
	Assistenza collaborativa	Dell opera come unico punto di contatto per la gestione di incidenti che richiedono il supporto di più fornitori.
Gestione dei servizi, automazione del supporto e analisi e approfondimenti basati sull'AI	Tecnologia e strumenti Dell	Accesso a TechDirect, MyService360 e Dell AIOps. Abilitato da tecnologia secure connect gateway.
	Gestione delle richieste di assistenza	Disponibile tramite MyService360 e TechDirect
	Notifiche in tempo reale di incidenti e rischi critici con approfondimenti utili	Disponibile tramite MyService360
	Self-Dispatch di componenti idonei	Disponibile tramite TechDirect. Sono disponibili opzioni parts locker on-site.
	Rilevamento proattivo dei problemi con creazione automatizzata dei casi	Abilitato da tecnologia secure connect gateway
	Rilevamento predittivo di anomalie a livello hardware	Abilitato da tecnologia secure connect gateway
	Monitoraggio e analisi dello stato dell'infrastruttura, della sicurezza informatica e della sostenibilità	Disponibile tramite Dell AIOps
Ruoli dei Servizi di gestione account	Technical Customer Success Manager	Technical CSM assegnato fornito
	Designated Support Engineer (DSE)	Disponibile come opzione con spesa qualificata per Storage e Hyper-converged Infrastructure
	Technical Account Manager (TAM)	

Contattare il responsabile vendite Dell Technologies per maggiori informazioni.