



Serviços de suporte para data centers grandes e distribuídos

Dell ProSupport One for Data Center

Manter um data center vai além de deixar as luzes acesas. Significa também aumentar as vantagens competitivas com o uso novas tecnologias, gerenciar múltiplos fornecedores e garantir a segurança — isso tudo sem estourar o orçamento. E você precisa de um modelo de suporte que acompanhe as mudanças que ocorrem nas prioridades, nos recursos e nas tecnologias.

Na Dell Technologies, entendemos que as complexidades exclusivas de data centers grandes e distribuídos exigem uma abordagem de suporte mais flexível e personalizada. Para essas situações, recomendamos o ProSupport One for Data Center, uma solução de suporte empresarial criada para se adaptar às necessidades em evolução e capacitar a organização a gerar mais valor com a infraestrutura do data center.

Um modelo não serve para todos.

Use o suporte ao data center da maneira ideal para a organização.

O ProSupport One for Data Center foi criado para enfrentar os desafios do data center moderno. Graças ao nosso modelo de suporte flexível e personalizável, é possível:

- Adaptar os serviços de suporte para atender a ambientes de data center exclusivos e sistemas e recursos de TI existentes.
- Selecionar opções econômicas alinhadas ao consumo e orçamento de suporte técnico*, otimizando o investimento e mantendo os níveis de serviço exigidos.
- Complementar os recursos de suporte internos à medida que as prioridades e os recursos mudam.
- Simplificar o gerenciamento da infraestrutura, além de reduzir os riscos e o tempo de inatividade com automação de ponta, monitoramento em tempo real e lógica analítica por IA da Dell.

Parceria com uma equipe de suporte dedicada

O ProSupport One for Data Center oferece o suporte de que você precisa de uma equipe designada que conhece seu negócio e tem foco nos resultados desejados. Os clientes do ProSupport One recebem um Technical Customer Success Manager. Atuando como um consultor e defensor confiável, o Technical CSM explora o conhecimento especializado junto com dados e insights orientados por IA da Dell para identificar as estratégias e ações ideais que oferecem os resultados mais relevantes para a empresa.

Para ambientes de data center que precisam de níveis elevados de suporte, o ProSupport One tem opções de serviços de suporte adicionais especializados prestados por um Designated Support Engineer (DSE) e um Technical Account Manager (TAM). Os DSEs da Dell incorporam uma experiência excepcionalmente personalizada, fornecendo diretamente suporte técnico prático para ativos cobertos no data center. Um TAM da Dell combina conhecimento técnico de nível especializado e visão de negócios para oferecer orientação técnica proativa e voltada para o futuro, ajudando os clientes a atingir as metas estratégicas de negócios e de tecnologia.

Principais recursos

| | | ProSupport One for Data Center |
|--|---|--|
| Qualificação e cobertura | Linhas de produtos cobertas | Server, Storage, Data Protection, Networking e infraestrutura hiperconvergente |
| | Limites de qualificação da oferta | Mais de 1.000 ativos da Dell Technologies das linhas de produtos cobertas ou Gastos qualificados em armazenamento e infraestrutura hiperconvergente |
| | Tipos de produtos cobertos | Hardware e software da Dell Technologies |
| Principais benefícios do suporte | Disponibilidade e resposta do suporte técnico | Acesso prioritário 24x7x365 a engenheiros seniores de suporte remoto. |
| | Resposta de peças e mão de obra no local | Opções de próximo dia útil e 4 horas |
| | Acesso a atualizações de software | Disponível em todas as linhas de produtos. Assistência para upgrade disponível para produtos de armazenamento. |
| | Suporte a incidentes essenciais | Despacho rápido de um engenheiro de campo junto com solução de problemas por telefone, e um Incident Manager designado para incidentes de suporte identificados como Severidade 1. |
| | Assistência colaborativa | A Dell atua como um ponto único de contato para gerenciar incidentes de suporte em vários fornecedores. |
| Gerenciamento de serviços, automação de suporte e lógica analítica e insights por IA | Tecnologia e ferramentas Dell | Acesso ao TechDirect, MyService360 e Dell AIOps. Habilitado pela tecnologia de gateway de conexão segura. |
| | Gerenciamento de casos de suporte | Disponível pelo MyService360 e pelo TechDirect |
| | Notificações de riscos e incidentes essenciais em tempo real com inteligência acionável | Disponível pelo MyService360 |
| | Self-Dispatch de peças elegíveis | Disponível pelo TechDirect. Opções de armário de peças no local disponíveis. |
| | Detecção proativa de problemas com geração automatizada de casos | Habilitado pela tecnologia de gateway de conexão segura |
| | Detecção preditiva de anomalias de hardware | Habilitado pela tecnologia de gateway de conexão segura |
| | Monitoramento da integridade, segurança cibernética e sustentabilidade da infraestrutura com lógica analítica | Disponível pelo Dell AIOps |
| Funções de serviços de gerenciamento de contas | Technical Customer Success Manager | Technical CSM atribuído fornecido |
| | Designated Support Engineer (DSE) | Disponível como opções com gastos qualificados em armazenamento e infraestrutura hiperconvergente |
| | Technical Account Manager (TAM) | |

Entre em contato com o representante de vendas da Dell Technologies para obter mais informações.