



## 面向大型分布式数据中心的支撑服务

### Dell ProSupport One for Data Center

维护数据中心不仅仅是维持正常运转。此外，还意味着必须在预算许可的范围内，采用新的技术来保持竞争优势、管理诸多第三方供应商，并确保安全性。在优先事项、资源和技术不断转变之时，最应避免的就是支持模式过于迟缓无法跟上。

Dell Technologies 深知大型分布式数据中心特有的复杂性，深知其需要更灵活、更定制化的方法来提供支持。对于这些情况，我们推荐 ProSupport One for Data Center。这是一款企业支持解决方案，旨在适应您不断变化的需求，并帮助您的组织从数据中心基础架构中实现更大的价值。

没有放诸四海皆准的服务。  
为您的组织量身定制数据中心支持服务。

ProSupport One for Data Center 旨在正面应对现代数据中心挑战。

借助我们灵活、可定制的支持模式，您可以：

- 量身定制支持服务，以应对您独特的数据中心环境以及现有的 IT 系统和功能。
- 选择符合您的技术支持消费和预算的经济高效的选项\*，在保持所需服务级别的同时优化投资。
- 填补内部支持资源的不足，以应对优先事项和资源的变化。
- 利用 Dell 先进的自动化、实时监控和依托 AI 技术的分析，简化基础架构管理，同时降低风险并减少停机时间。

## 携手您的专属支持团队

ProSupport One for Data Center, 将为您提供一支专门的团队, 他们了解您的业务并专注于实现您期望的成果, 竭诚为您提供所需支持。ProSupport One 客户会拥有一名 Technical Customer Success Manager。作为您值得信赖的顾问和支持专员, Technical Customer Success Manager 会利用戴尔专业知识以及数据和 AI 驱动型见解来确定合适的策略和行动, 以提供对您的业务意义非凡的成果。

对于需要更高级别支持的数据中心环境, ProSupport One 提供由 Designated Support Engineer (DSE) 和 Technical Account Manager (TAM) 提供的其他专业支持服务选项。Dell DSE 体验非常个性化, 可直接为数据中心内享受服务的资产提供现场技术支持。戴尔 TAM 凭借专家级技术知识和业务敏锐度, 提供前瞻性、面向未来的技术指导, 帮助客户实现战略业务和技术目标。

### 重要功能

		ProSupport One for Data Center
资格和覆盖范围	覆盖的产品线	服务器、存储、数据保护、网络和超融合基础架构
	服务资格门槛	有超过 1000 个属于涵盖产品线的 Dell Technologies 资产 或者 在存储和超融合基础架构方面的支出达到相应要求
	涵盖的产品类型	Dell Technologies 硬件和软件
支持概要	技术支持提供情况和响应	24/7/365 全年全天候优先联系远程高级支持工程师。
	现场部件和人员响应	下一工作日或 4 小时选项
	获取软件更新	面向所有产品线提供。 面向存储产品提供升级帮助。
	重大事件支持	在通过电话进行故障处理的同时快速派遣现场工程师, 并为严重级别为 1 的明确支持事件指派事件管理人员。
	协调帮助	戴尔充当单点联系人, 管理多家供应商的支持活动。
服务管理、支持自动化以及 AI 分析和洞察	戴尔技术和工具	访问 TechDirect、MyService360 和 Dell AIOps。 由安全连接网关技术提供支持。
	支持案例管理	通过 MyService360 和 TechDirect 提供
	就重大事件和风险实时发布通知, 提供切实可行的情报	通过 MyService360 提供
	自助派发符合条件的部件	通过 TechDirect 提供。提供现场部件储物柜配置方案。
	主动式问题检测和自动案例创建	由安全连接网关技术提供支持
	预测式硬件异常检测	由安全连接网关技术提供支持
	基础架构运行状况、网络安全和环保情况的监视以及分析	通过 Dell AIOps 提供
客户管理服务角色	Technical Customer Success Manager	提供专属技术 CSM
	Designated Support Engineer (DSE)	在存储和超融合基础架构方面的支出达到相应要求时即可提供
	Technical Account Manager (TAM)	

有关更多信息, 请与您的 Dell Technologies 销售代表联系。