

ProSupport Enterprise Suite

Support, der Ihre
IT-Transformation
beschleunigt

DELLTechnologies

Überreicht durch:



systemworkx
IT-Lösungen & 3D Produktivität erleben

www.systemworkx.de | info@systemworkx.de | Fon: 089 896 678 0 oder 0821 996 648 1



Die komplexen Umgebungen von heute erfordern Support der Enterprise-Klasse.

Umfassender Support für komplexe Umgebungen

Die Unternehmenslandschaft ändert sich schnell und der Druck, neue Technologien in Ihr Unternehmen einzuführen, während gleichzeitig vorhandene Server, Speicher und Netzwerke effizient gewartet werden, war noch nie größer. Künstliche Intelligenz, Virtualisierung, Anwendungsmodernisierung, modulare Infrastruktur und Cloud-Computing können zu erheblichen Vorteilen führen, erfordern jedoch ein noch höheres Maß an Fachwissen. Eine komplexe Umgebung bedeutet komplexe Prozesse – und mehr potenzielle Probleme. Je abhängiger Sie von der Technologie sind, desto wichtiger ist die richtige Unterstützung.

Um sich auf Ihre Geschäftsziele konzentrieren zu können und wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen Sie über Folgendes den Überblick behalten:

- Wartungskosten
- Workload-Verfügbarkeit
- Unterschiedliche Hard- und Softwareanbieter
- Automatisierte, proaktive und vorausschauende Technologien

Proaktive Einblicke

Verringerung der IT-Komplexität und Kostenkontrolle werden als eine Möglichkeit gesehen, mehr strategische geschäftliche Anforderungen zu finanzieren, darunter auch:

- Steigerung der Kundenzufriedenheit und -treue
- Verbesserung der Mitarbeiterproduktivität
- Beschleunigung der Entwicklungszeiten und Markteinführung
- Verbesserung der Entscheidungsfindung
- Rasche und dynamische Reaktion auf Marktchancen und Wettbewerbs Herausforderungen

Mit der richtigen Supportlösung können wir Ihnen helfen, Ihre Ziele zu erreichen.

Dank der ProSupport Enterprise Suite können Sie mit unseren Supportfachwissen und -erkenntnissen, für die wir auf der ganzen Welt bekannt sind, das Beste aus Ihrer Investition herausholen. Die ProSupport Enterprise Suite erweitert nicht nur Ihr IT-Team, sondern ermöglicht Ihnen, IT-Fragen und -Probleme in kürzerer Zeit zu lösen.

Die ProSupport Enterprise Suite bietet:

- Flexibilität – Wahl des Supports abhängig von der Priorität konkreter Systeme sowie der Komplexität Ihrer Umgebung
- Eine/n zentrale/n AnsprechpartnerIn für alle Hardware- und Softwareprobleme
- Bereichsübergreifende Erfahrung über den Rahmen einzelner Hardwareprodukte hinaus
- Vorausschauende, automatisierte Tools und innovative Technologie
- Eine konsistente Erfahrung unabhängig von Standort und Sprache

Gründe für Dell Technologies?

Echter Support der Enterprise-Klasse

Unsere ProSupport Enterprise Suite basiert auf Expertenwissen, Erkenntnissen und Kundenfreundlichkeit und bietet Unterstützung der Enterprise-Klasse für Ihr Unternehmen. Wählen Sie den Service aus, der an die Vordringlichkeit Ihrer Systeme, die Komplexität Ihrer Umgebung und die Zuordnung Ihrer IT-Ressourcen angepasst ist.



Mehr als 40 TSIA
STAR Awards für
Customer Service



Experten.

Konzentrieren Sie sich auf Ihr Unternehmen, während die Experten von Dell Technologies Ihre IT weniger komplex machen.

- Mehr als 37.000 Serviceexperten von Dell Technologies
- Über 80 technische Supportzentren und mehr als 750 Teilevertriebszentren auf der ganzen Welt
- Zwölf Centers of Excellence und Joint Solution Centers für interne Zusammenarbeit auf Grundlage unserer Partnerschaften mit führenden Anwendungsanbietern
- Sechs globale Command Center für die proaktive Überwachung von Außendienstaktivitäten



Einblicke.

Bessere Leistung und Stabilität dank tiefgreifender Einblicke und intelligenter Daten.

- Intelligentes Monitoring und vorausschauende Analyse für die Problemprävention sowie empfohlene Maßnahmen zur Optimierung
- Eigener Service Account Manager mit umfassender Sachkenntnis zu Ihrem Unternehmen und Ihrer Umgebung



Kunden-
freund-
lichkeit.

Produktivitätssteigerung mit stets zugänglichem, maßgeschneidertem Support.

- Support in 170 Ländern
- 24x7-Support per Telefon, Chat und E-Mail sowie über Social Media
- Support aus einer Hand für Hardware und Software
- Mehr als 94 % Kundenzufriedenheit mit Dell Technologies Enterprise-Support- und Bereitstellungsservices

ProSupport Enterprise Suite

Intelligentere Strategien für einen intelligenteren Support.

Eine Strategie, mit der Sie neue Technologie angstfrei anwenden können, gibt Ihnen die Freiheit, sich auf Ihr Geschäft zu konzentrieren. Dieselbe Unterstützung der Enterprise-Klasse von Dell Technologies für alle Plattformen, Marken und Lösungen Ihrer Infrastruktur sorgt für diese Freiheit.

So wie das Technologiemanagement komplizierter wird, wird unser Support intelligenter.

Standard-Hardwaresupport

Reaktiver Hardwaresupport während der normalen Geschäftszeiten.

ProSupport for Enterprise

Sorgen Sie für einen reibungslosen Betrieb Ihrer Hardware und Software mit 24x7 verfügbarem Zugriff auf Technologieingenieure sowie vorausschauende Technologien, die Ihnen helfen, Probleme zu lösen.

ProSupport Plus for Enterprise

Verbessert die Performance und Stabilität der kritischen Systeme proaktiv durch automatisierten Support, Analysen und das richtige Fachwissen für Ihr Unternehmen.

ProSupport Plus sorgt nicht nur dafür, dass Sie schnell wieder einsatzbereit sind, sondern hilft Ihnen auch, Problemen zuvorzukommen, bevor sie auftreten. Sie haben die Freiheit, komplexe Technologien mit Zuversicht zu übernehmen, da Sie wissen, dass Dell Technologies über das Fachwissen und die Erkenntnisse verfügt, die Ihnen helfen, produktiver zu sein und sich auf Ihre Ziele zu konzentrieren.



ProSupport Plus

Kritische Workloads und Anwendungen erfordern eine unterbrechungsfreie Verfügbarkeit – und ihre Systeme erfordern mehr als nur Reparatursupport. Sie brauchen proaktive, vorausschauende Maßnahmen, um Probleme schon vor ihrem Auftreten zu erkennen.

ProSupport Plus verbessert proaktiv die Leistung und Stabilität Ihrer kritischen Systeme durch automatisierten Support, Analysen und die richtige Expertise für Ihr Unternehmen. ProSupport Plus sorgt nicht nur dafür, dass Sie schnell wieder einsatzbereit sind, sondern hilft Ihnen auch, Problemen zuvorzukommen, bevor sie auftreten. Sie haben die Freiheit, komplexe Technologien mit Zuversicht zu übernehmen, da Sie wissen, dass Dell Technologies über das Fachwissen und die Erkenntnisse verfügt, die Ihnen helfen, produktiver zu sein und sich auf Ihre Ziele zu konzentrieren.

Wenn Sie sich für ProSupport Plus entscheiden, erhalten Sie:

- Einen eigenen Service Account Manager, der Ihr Unternehmen und Ihre Umgebung genau kennt
- Unmittelbares und direktes Troubleshooting durch einen Techniker, der das gesamte Produktportfolio der Dell Technologies Infrastrukturlösungen kennt
- Support für jede zugelassene Software von Drittanbietern, die auf Ihrem ProSupport Plus-System installiert ist, egal ob Sie die Software von uns gekauft haben oder nicht. Wir werden das Problem nicht nur diagnostizieren, sondern wir werden uns des Problems bis zu einer Lösung annehmen
- Individuelle Empfehlungen zur Problemprävention, die auf der Analyse von Supporttrends und auf Best Practices beruhen, die wir auf der Basis umfassender Erfahrungen mit seiner gesamten Kundenbasis zur Reduzierung von Supportfällen und zur Verbesserung der Leistung entwickelt haben
- Vorausschauende Analyse zur Vermeidung von Problemen und zur Optimierung
- Proaktives Monitoring, Problemerkennung, Benachrichtigung und automatisierte Fallerstellung mit unserem sicheren Verbindungsgateway

Service Account Manager: *Ihr/e persönliche/r AnsprechpartnerIn für den Support*

- Hochqualifizierte Fachkraft, die die spezifischen IT-Anforderungen und Ziele Ihres Unternehmens versteht
- Zentraler Ansprechpartner für die Vereinfachung der Kundendienstverwaltung und Eskalationslösung
- Personalisierte Empfehlungen basierend auf Ihrer Umgebung, best Practices und Supporttrends für all Ihre Kunden zur Verbesserung der Produktivität und Stabilität





ProSupport

Sie benötigen einen unerschütterlichen Support für Hardware und Software sowie eine intelligente Methode, um die verschiedenen Anbieter in Ihrer Umgebung zu verwalten. Dell Technologies bietet eine einzige Quelle mit Sach- und Fachkenntnis sowie den Fähigkeiten, die Unterstützung Ihrer IT zu vereinfachen.

Dell ProSupport umfasst hochqualifizierte Experten, die rund um die Uhr und weltweit verfügbar sind, um Ihre IT-Anforderungen zu erfüllen, Unterbrechungen zu minimieren und für maximale Produktivität zu sorgen.

Wenn Sie sich für ProSupport entscheiden, erhalten Sie:

- 24x7x365-Zugang zu zertifizierten Hardware- und Softwareexperten
- Kooperativer Support mit Drittanbietern
- Support für Hypervisoren, Betriebsumgebungssoftware und Betriebssystem
- Konsistente Supportqualität für Hardware, Software und Lösungen
- Optionen für Teileaustausch und Arbeitseinsätze vor Ort, inklusive Leistung innerhalb von 4 Stunden bei erfolgskritischen Problemen oder am nächsten Arbeitstag





Der richtige Support für Ihr Unternehmen

Support Services der Enterprise-Klasse

Funktionsvergleich

	Basic	ProSupport	ProSupport Plus
Technischer Remotesupport	9x5	24x7	24x7
Abgedeckte Produkte	Hardware	Hardware Software	Hardware Software
Vor-Ort-Hardware-Support	Am nächsten Arbeitstag	Am nächsten Arbeitstag oder binnen 4 Stunden, wenn erfolgskritisch	Am nächsten Arbeitstag oder binnen 4 Stunden, wenn erfolgskritisch
Kooperation mit Drittanbietern		●	●
Selfservice-Falleinleitung und -verwaltung		●	●
Zugriff auf Software-Updates		●	●
Proaktives Monitoring der Storage-Integrität, vorausschauende Analysen und Erkennung von Anomalien mit CloudIQ und der mobilen CloudIQ-App		●	●
Vorrangiger Zugang zu qualifizierten Supportexperten			●
Vorausschauende Erkennung von Hardwareausfällen			●
Support für Drittanbietersoftware			●
Ein zugewiesener Service Account Manager			●
Proaktive, personalisierte Bewertungen und Empfehlungen			●
Proaktive Systemwartung			●

Überreicht durch:



www.systemworkx.de | info@systemworkx.de | Fon: 089 898 678 0 oder 0821 998 648 1

Dell Technologies macht den Unterschied

Führende Unternehmen aus aller Welt vertrauen auf unseren effizienten Support für ihre Dell Technologies Systeme und darauf, dass wir sie rund um die Uhr in Betrieb halten. Das ist eine Verantwortung, auf die wir stolz sind – und der wir auf hervorragende Weise gerecht werden.

Verbessern Sie die Leistung und Stabilität kritischer Systeme, erhöhen Sie die Produktivität und reduzieren Sie Ausfallzeiten. Mit den Experten, Einsichten und der Leichtigkeit, die Sie von der ProSupport Enterprise Suite erhalten, sind Sie auf alles vorbereitet, was kommen mag.

Besuchen Sie uns auf Dell.com oder wenden Sie sich für weitere Informationen an Ihre/n Dell Technologies VertriebsmitarbeiterIn.

Die Verfügbarkeit und die Bedingungen der Dell Technologies Services sind je nach Region und Produkt unterschiedlich. Weitere Informationen finden Sie in den Servicebeschreibungen.

Copyright © 2022 Dell Inc. oder Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell Technologies, Dell, EMC, Dell EMC und andere eingetragene Marken sind Marken von Dell Inc. oder Tochtergesellschaften. Andere eingetragene Marken können Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein. Die Verfügbarkeit und die Bedingungen der Services variieren je nach Region und Produkt. Mai 2022 | ProSupport Enterprise Suite-Broschüre

