

ProSupport Enterprise Suite

Support, der Ihre IT-Transformation
beschleunigt

 Dell Technologies

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
- Verschiedene Hardware- und Softwareanbieter
- Automatisierte, proaktive und vorausschauende Technologien

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



Proaktive Einblicke

Verringerung der IT-Komplexität und Kostenkontrolle werden als eine Möglichkeit gesehen, mehr strategische Geschäftsanforderungen zu finanzieren¹, darunter auch:

- Größere Kundenzufriedenheit und -treue
- Höhere Mitarbeiterproduktivität
- Schnellere Entwicklung und Markteinführung
- Bessere Entscheidungsfindung
- Schnelle und dynamische Reaktion auf Marktchancen und Wettbewerbsherausforderungen

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

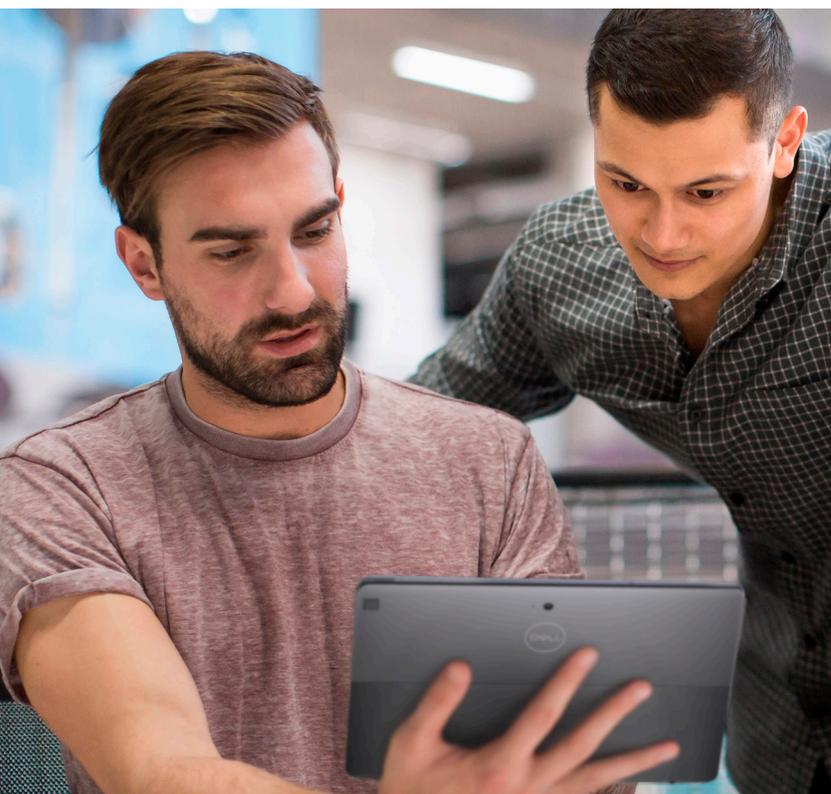
Dank der ProSupport Enterprise Suite können Sie mit unserem Supportfachwissen und -erkenntnissen, für die wir auf der ganzen Welt bekannt sind, das Beste aus Ihrer Investition herausholen. Die ProSupport Enterprise Suite erweitert nicht nur Ihr IT-Team, sondern ermöglicht Ihnen, IT-Fragen und -Probleme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

Die ProSupport Enterprise Suite bietet:

- Flexibilität – Wahl des Supports auf der Basis der Priorität konkreter Systeme für das Unternehmen sowie der Komplexität Ihrer IT-Umgebung
- Einen zentralen Ansprechpartner für alle Hardware- und Softwareprobleme
- Bereichsübergreifende Erfahrung über den Rahmen einzelner Hardwareprodukte hinaus
- Vorausschauende, automatisierte Tools und innovative Technologien
- Einheitliche Funktionsgestaltung unabhängig vom jeweiligen Standort und der gesprochenen Sprache²

¹Quelle: „CIOs zeigen ihre Prioritäten und Erfolge bei der IT-Transformation auf“, CIO von IDG, gesponsert von Dell EMC, 2018

²Die Verfügbarkeit und Geschäftsbedingungen der Dell Technologies Services sind je nach Region und Produkt unterschiedlich.



„Die Support Services von Dell Technologies haben uns dringend benötigte Unterstützung geboten, sodass unsere IT-Infrastruktur die wachsenden Anforderungen des Unternehmens erfüllen kann. Außerdem können wir nun sicherstellen, dass unsere internen und externen Kunden mit unserem Service mehr als zufrieden sind.“

— Nagesh Jois
Director of Information Systems
Tavant Technologies

Gründe für Dell Technologies?



Mehr als 35 TSIA
STAR Awards für
Customer Service

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.



Experten.

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

- Mehr als 35.000 Serviceexperten von Dell Technologies
- Mehr als 10.000 Zertifizierungen für branchenführende Hardware, Software und Lösungen
- Fundiertes Wissen zu komplexen, in Entwicklung befindlichen Technologien und Umgebungen mit unterschiedlichen Anbietern
- Kooperationen mit Technologiedrittanbietern



Einblicke.

Bessere Leistung und Stabilität dank tiefgreifender Einblicke und intelligenter Daten.

- SupportAssist und Secure Remote Services für automatische Überwachung und vorausschauende* Analysen zur Problemvorbeugung und Optimierung
- Eigener Service Account Manager mit umfassender Sachkenntnis zu Ihrem Unternehmen und Ihrer Umgebung
- Sechs Kommandozentralen** für die proaktive Überwachung von Außendienstaktivitäten
- Zwölf Centers of Excellence und Joint Solution Centers für interne Zusammenarbeit auf Grundlage unserer Partnerschaften mit führenden Anwendungsanbietern



Kunden-
freund-
lichkeit.

Produktivitätssteigerung mit maßgeschneidertem Support, rund um die Uhr.

- 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

*SupportAssist vorausschauende Analysen zur Fehlerbehebung umfassen Serverfestplatten und Rückwandplatinen. Secure Remote Services ermöglichen Vorhersage und Fehlererkennung für Enterprise Storage Data Protection sowie konvergente Infrastruktur.

**Command Centers überwachen nur Dell Technologies Computer-, Netzwerk- und Serverprodukte.

***Die Verfügbarkeit und die Rahmenbedingungen von Dell Technologies Services sind je nach Region unterschiedlich. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Dell Technologies Vertriebsmitarbeiter.

ProSupport Enterprise Suite

Intelligenterer 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.

Dell EMC Standard-Hardwaresupport

Reaktiver Hardwaresupport während der normalen Geschäftszeiten.

Dell EMC 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.

Dell EMC ProSupport Plus for Enterprise

Verbessert proaktiv die Leistung und Stabilität Ihrer wichtigen Systeme durch automatisierten Support, Analysen und das richtige Fachwissen für Ihr Unternehmen. ProSupport Plus bringt nicht nur Ihre Systeme schnell wieder zum Laufen, sondern hilft Ihnen auch, Probleme zu verhindern. Sie haben die Freiheit, komplexe Technologien mit Zuversicht anzuwenden, wenn Sie wissen, dass Dell Technologies über das Fachwissen und die Erfahrung verfügt, mit deren Hilfe Sie produktiver sein und sich auf Ihre Ziele konzentrieren können.

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 das richtige Fachwissen für Ihr Unternehmen. ProSupport Plus bringt nicht nur Ihre Systeme schnell wieder zum Laufen, sondern hilft Ihnen auch, Probleme zu lösen, bevor sie auftreten. Sie haben die Freiheit, komplexe Technologien mit Zuversicht anzuwenden, wenn Sie wissen, dass wir über das Fachwissen und die Erfahrung verfügen, mit deren Hilfe Sie produktiver sein und sich auf Ihre Ziele konzentrieren können.

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
- Unterstützung 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 Vorbeugung von Problemen und Optimierung durch SupportAssist und Secure Remote Service
- Proaktive Überwachung, Problemerkennung, Benachrichtigung und automatische Fallerstellung für eine schnellere Problemlösung dank SupportAssist und Secure Remote Services

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

⁵Laut einer internen Analyse vom August 2020 bezüglich der Service-Requests zu Dell Technologies Storage-, Data-Protection- sowie konvergenten Produkten im Zeitraum von August 2019 bis August 2020. Dabei wurden Service-Requests für Produkte mit und ohne ProSupport Plus for Enterprise verglichen. Konnektivität über Secure Remote Services. Die tatsächlichen Ergebnisse können abweichen.

Mit ProSupport Plus treten weniger kritische Probleme auf. Falls trotzdem welche auftreten, wird Ihr Problem schnell gelöst:

Bis zu
31%

weniger Service-Requests⁵

Bis zu
36%

schnellere Problemlösung⁵

ProSupport Plus

Service Account Manager:

Ihr Designated Support Advocate.

- Hochqualifizierter technischer Berater, der die spezifischen IT-Anforderungen und Ziele Ihres Unternehmens versteht
- Zentraler Ansprechpartner für die Vereinfachung des Servicemanagements und der Eskalationslösung
- Angepasste Empfehlungen basierend auf Ihrer Umgebung, Best Practices und Supporttrends für all Ihre Kunden zur Verbesserung von Produktivität und Stabilität

„Mit unserem SAM und den Berichten zu Incidents und Meldungen von Dell Technologies können wir Probleme schneller lösen und proaktiv angehen, bevor sie die Leistung unserer Services beeinträchtigen.“

— **Bhaskar Varma**
Chief Operating Officer
NxtGen



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.

ProSupport* bietet hochqualifizierte Experten, die rund um die Uhr und weltweit verfügbar sind, um Ihre IT-Anforderungen zu erfüllen. Durch ProSupport können Sie Ausfälle reduzieren und für maximale Produktivität sorgen.

Wenn Sie sich für ProSupport entscheiden, erhalten Sie:

- 24x7-Zugang zu zertifizierten Hardware- und Softwareexperten an 365 Tagen im Jahr
- Kooperativen Support mit Drittanbietern
- Support für Hypervisor, Betriebsumgebungssoftware und OS
- 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



Gut vernetzt

SupportAssist und Secure Remote Services

Vermeiden Sie Probleme und sorgen Sie für eine schnellere Lösung mit automatisiertem, proaktivem und vorausschauendem** Support. Lassen Sie die üblichen Routinen hinter sich – mit Remote-Überwachung, automatischer Problemerkennung und Fallerstellung sowie Remote-Lösungen.

Alles im Blick

MyService360

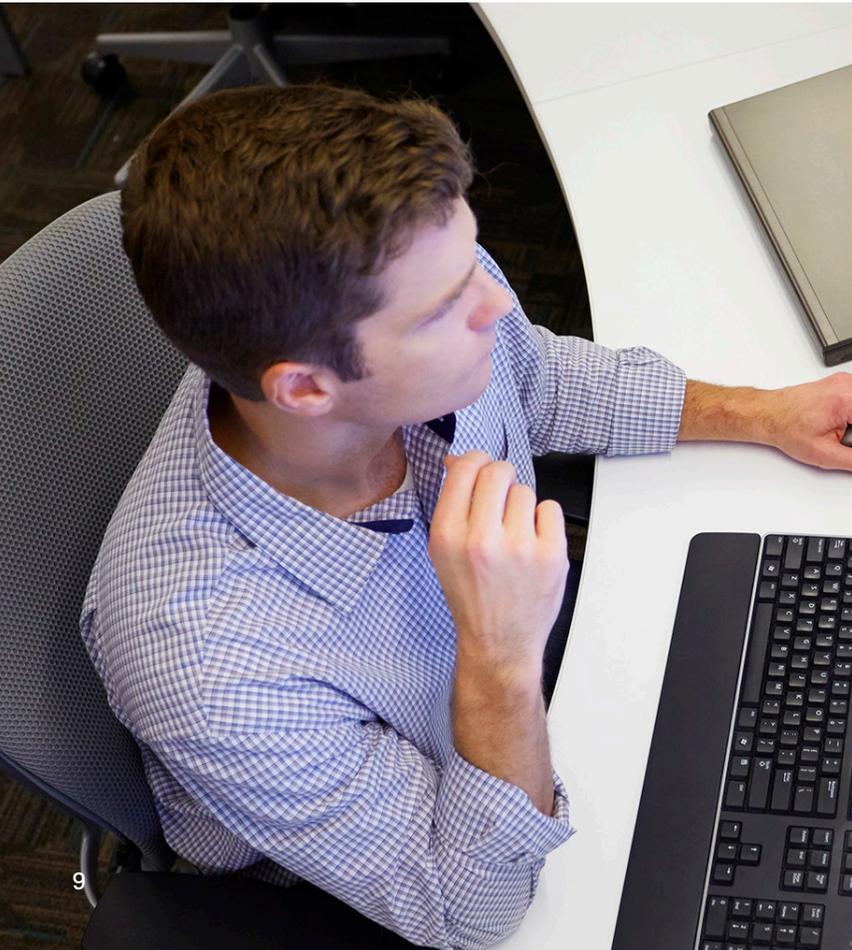
Behalten Sie den Überblick, werden Sie aktiv und sparen Sie Zeit, indem Sie mit angepassten, datenbasierten Dashboards Ihren Support verwalten und den Allgemeinzustand Ihrer Gesamtumgebung verbessern.

TechDirect

Steigern Sie Ihre Produktivität mit diesem flexiblen Self-Service-Portal, mit dem Sie auf einfache Weise Support anfordern, Bereitstellungen durchführen, Mitarbeiter schulen und Ihre Systeme verwalten können.

MyService360 und Secure Remote Services sind für Dell Technologies Storage-, Data Protection- sowie konvergente Produkte erhältlich. SupportAssist und TechDirect sind für Computer-, Netzwerk- und Serverprodukte von Dell Technologies erhältlich.

**SupportAssist vorausschauende Analysen zur Fehlerbehebung umfassen Serverfestplatten und Rückwandplatten. Secure Remote Services ermöglichen Vorhersage und Fehlererkennung für Enterprise Storage, Data Protection sowie konvergente Infrastruktur.



„Aufgrund von ProSupport Plus für Enterprise mit SupportAssist habe ich Anrufe oder E-Mails erhalten, die mich über ein Problem informierten, von dem ich nichts wusste. Beispiel: Wir haben eine E-Mail erhalten, die uns mitteilte, dass wir eine Festplatte hatten, die ausgefallen ist, und der Dell Technologies Vertreter hat innerhalb von vier Stunden eine neue losgeschickt.“

— Mike Kott
System Administrator
Lifting Gear Hire

Der richtige Support für Ihr Unternehmen

Enterprise Support Services

Funktionsvergleich	Basic	ProSupport	ProSupport Plus
Technischer Remotesupport	9x5	24x7	24x7
Abgedeckte Produkte	Hardware	Hardware Software	Hardware Software
Vor-Ort-Hardwaresupport	Am nächsten Arbeitstag ¹	Am nächsten Arbeitstag oder binnen 4 Stunden, wenn erfolgskritisch	Am nächsten Arbeitstag oder binnen 4 Stunden, wenn erfolgskritisch
Kooperation mit Drittanbietern		●	●
Self-Service-Falleinleitung und -management		●	●
Zugriff auf Softwareupdates		●	●
Proaktives Monitoring der Storage-Integrität, vorausschauende Analysen und Erkennung von Anomalien mit CloudIQ und der mobilen CloudIQ-App ²		●	●
Priorisierter Zugang zu spezialisierten Supportexperten			●
Vorausschauende Erkennung von Hardwareausfällen ²			●
Support für Drittanbietersoftware			●
Ein zugewiesener Service Account Manager			●
Proaktive, personalisierte Bewertungen und Empfehlungen			●
Proaktive Systemwartung			●





Vorteile von Dell Technologies

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 wichtiger Systeme, erhöhen Sie die Produktivität und reduzieren Sie Ausfallzeiten. Mit den Experten, der Erfahrung und der Leichtigkeit, die Sie von der ProSupport Enterprise Suite erhalten, sind Sie auf alles vorbereitet, was kommen mag.

Besuchen Sie uns auf [DellTechnologies.com](https://www.delltechnologies.com) oder wenden Sie sich für weitere Informationen an Ihren Dell Technologies Vertriebsmitarbeiter.

¹ Die Vor-Ort-Reaktion ist für High-End-Storage-, Data-Protection- oder konvergente Produkte mit Standard-Hardwaresupport nicht verfügbar.

² Es gelten bestimmte Einschränkungen. In der Servicebeschreibung finden Sie Informationen zur Produktverfügbarkeit und Details.