

# ProSupport Infrastructure Suite

---

## Neuer IT-Supportansatz mit Fokus auf IT-Innovationszielen

**FORRESTER**<sup>®</sup>

IT-Führungskräfte sind auf IT-Services angewiesen, um ihre Geschäftsergebnisse zu erreichen.

65 %

benötigen **externes technologiespezifisches Fachwissen**, damit interne IT-Teams erfolgreich sind.

63 %

der befragten Personen geben an, dass sie **Serviceanbieter benötigen, die umfassende technische Partnerschaften** mit anderen Branchenführern unterhalten.

77 %

der IT-EntscheidungsträgerInnen bestätigen, dass der Einsatz der von den IT-Serviceanbietern bereitgestellten **automatisierten Supporttools und -technologien** den Fokus auf Innovationen und strategische Initiativen lenkt.<sup>1</sup>

# ProSupport Infrastructure Suite

Wenn Technologie Ihr Geschäft vorantreibt, benötigen Sie eine Supportlösung, die mit modernen IT-Anforderungen Schritt halten kann.

Die ProSupport Infrastructure Suite von Dell definiert die IT-Resilienz mit intelligenten, proaktiven Lösungen neu. Diese wurden für moderne Unternehmen entwickelt und kombinieren unübertroffenes technisches Know-how mit modernster Technologie – für unübertroffene Zuverlässigkeit.

Ganz gleich, ob Sie die Infrastruktur skalieren oder die Stabilität kritischer Systeme aufrechterhalten möchten – die ProSupport Infrastructure Suite bietet die Sicherheit, Agilität und Effizienz, die Sie benötigen, um Innovationen voranzutreiben und Ihre Geschäftsziele zu erreichen.

Produktspezifischer technischer Support und Beratung für Infrastrukturlösungen von Dell



# ProSupport Infrastructure Suite

Die ProSupport Infrastructure Suite wurde mit Blick auf Flexibilität entwickelt und bietet robuste, effiziente Supportlösungen, auf die Sie sich verlassen können.

## Basic Hardware Support\*

Hardwaresupport während der normalen Geschäftszeiten

GUT

## ProSupport for Infrastructure

Umfassender, vorausschauender und proaktiver 24x7-Support für Hardware und Software

BESSER

## ProSupport Plus for Infrastructure (ProSupport Plus für Infrastrukturen)

Speziell für Kunden entwickelt, die präventive Wartung und optimale Performance für ihre geschäftskritischen Ressourcen wünschen

OPTIMAL

\* Upgrades und Erweiterungen für Basic Hardware Support sind in Deutschland nicht verfügbar.

# ProSupport Plus for Infrastructure (ProSupport Plus für Infrastrukturen)

Eine umfassende Supportlösung für Ihre geschäftskritischen Workloads und Anwendungen

## EXPERTINNEN

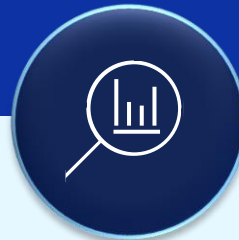


Vorrangiger Zugang zu erfahrenen technischen SupportingenieurInnen und -technikerInnen

Zugewiesener Technical Customer Success Manager

Mission Critical Support für die schnellstmögliche Reaktion auf kritische Probleme

## EINBLICKE



Personalisierte Bewertungen und umsetzbare Performanceempfehlungen

Transparenz in Bezug auf die Integrität der Infrastruktur, kritische Warnmeldungen, Supportansprüche und mehr durch unsere intelligenten Tools.

## KUNDENFREUNDLICHKEIT



Proaktives und vorausschauendes Integritätsmonitoring mit automatisierter Fallerstellung

Support für Drittanbietersoftware

Halbjährliche proaktive Systemwartung

Schnellere Ergebnisse

Gesicherte Spitzenleistung

Weniger Risiken

# ProSupport for Infrastructure

Proaktiver und vorausschauender 24x7x365-Support für Hardware und Software

## EXPERTINNEN



24x7x365-Support: per Telefon, Chat und online erreichbar

Zugang zu mehr als 60.000 Fachkräften von Dell und bei Partnern in über 120 Ländern

Zugewiesener Incident Manager für Probleme mit Schweregrad 1

## EINBLICKE



Personalisierte Bewertungen und umsetzbare Performanceempfehlungen

Transparenz in Bezug auf die Integrität der Infrastruktur, kritische Warnmeldungen, Supportansprüche und mehr durch unsere intelligenten Tools.

## KUNDENFREUNDLICHKEIT



Proaktives und vorausschauendes Integritätsmonitoring mit automatisierter Fallerstellung

Kooperativer Support für Drittanbieterhardware

Umfassender OEM-Softwaresupport

Höhere Produktivität

Weniger Unterbrechungen

Maximale Verfügbarkeit

# Angebotsvergleich

	Basic Hardware Support <sup>1</sup>	ProSupport	Best ProSupport Plus
<b>Ergebnisorientierte Unterstützung und Beratung durch einen zugewiesenen Technical Customer Success Manager</b>			
Reibungslose Kundenerfahrung mit funktionsübergreifendem Lebenszyklusmanagement, das auf Ihre Ziele ausgerichtet ist			✓
Schnellere Time-to-Value durch Onboarding-Unterstützung, Schulung und Erfolgsplanung			✓
Umwandlung von Herausforderungen in Verkaufschancen mit umsetzbaren Strategien, die auf Daten und KI-gesteuerten Analysen basieren			✓
Sicherstellung der Kontinuität der Abdeckung bei gleichzeitiger Vorbereitung auf die Skalierung für den zukünftigen Erfolg			✓
<b>Proaktives Monitoring und verwertbare Erkenntnisse über die Konnektivitätslösungen und -tools von Dell</b>			
Schnelle Visualisierung der Performance durch einen aktuellen Systemintegritäts-Score		✓	✓
Cybersecurity-Monitoring und Empfehlungen zur Risikominderung bieten zusätzlichen Schutz		✓	✓
Vorausschauende Leistungs- und Kapazitätsanalysen zur Behebung von Engpässen		✓	✓
Vermeidung oder Planung von Ausfallzeiten mit vorausschauender Erkennung von Hardwareanomalien		✓	✓
Prognosen zu Energieverbrauch und CO2-Fußabdruck unterstützen Nachhaltigkeits- und Stewardship-Initiativen		✓	✓
Seien Sie Problemen durch proaktive Problemerkennung mit automatisierter Fallerstellung einen Schritt voraus	✓	✓	✓
Optimierung des internen IT-Aufwands mit effizienten Tools für das Service-Request- und Eskalationsmanagement	✓	✓	✓
Minimierung von Unterbrechungen durch Self-Dispatch berechtigter Teile	✓	✓	✓
<b>Grundlegender Support</b>			
Zuweisung eines Incident Managers für Probleme mit Schweregrad 1, der Ihr Problem bis zur Lösung bearbeitet		✓	✓
Mission Critical Support bei Schweregrad 1-Vorfällen und Naturkatastrophen			✓
Proaktive Systemwartung sorgt dafür, dass der Systemcode stets aktuell ist und Spitzenleistung aufweist			✓
Vorrangiger Zugang zu erfahrenen technischen SupportingenieurlInnen und -technikerInnen zur Vermeidung von Warteschlangen und Rückrufen			✓
Sie verwenden Ihre eigene Software? Wir bieten eingeschränkten Support für Drittanbietersoftware			✓
Auswahl von Lieferung von Ersatzteilen und Arbeitseinsätzen vor Ort, die Ihren Anforderungen entsprechen	Am nächsten Werktag	NBD oder 4 Stunden	4 Stunden
Auswahl der Produktabdeckung, die Ihre internen Ressourcen am besten ergänzt	Hardware	Hardware und Software	Hardware und Software
Sie haben ein Problem? Wir sind telefonisch, per Chat und online für Sie da	Örtliche Geschäftszeiten	24/7/365	24/7/365

<sup>1</sup> Upgrades und Erweiterungen für Basic sind in Deutschland nicht verfügbar

# ProSupport Infrastructure Suite

Produktspezifischer technischer Support  
und Beratung für Infrastrukturlösungen

97 %

Kundenzufriedenheit  
mit ProSupport  
und ProSupport Plus

Kunden profitieren  
von einer

34 %

schnelleren Lösung  
kritischer Probleme<sup>2</sup>

# ProSupport Plus for Infrastructure (ProSupport Plus für Infrastrukturen)

Proaktiver, vorausschauender und personalisierter Support für geschäftskritische Systeme

# Wesentliche Vorteile von ProSupport Plus

1 Technical Customer Success Manager

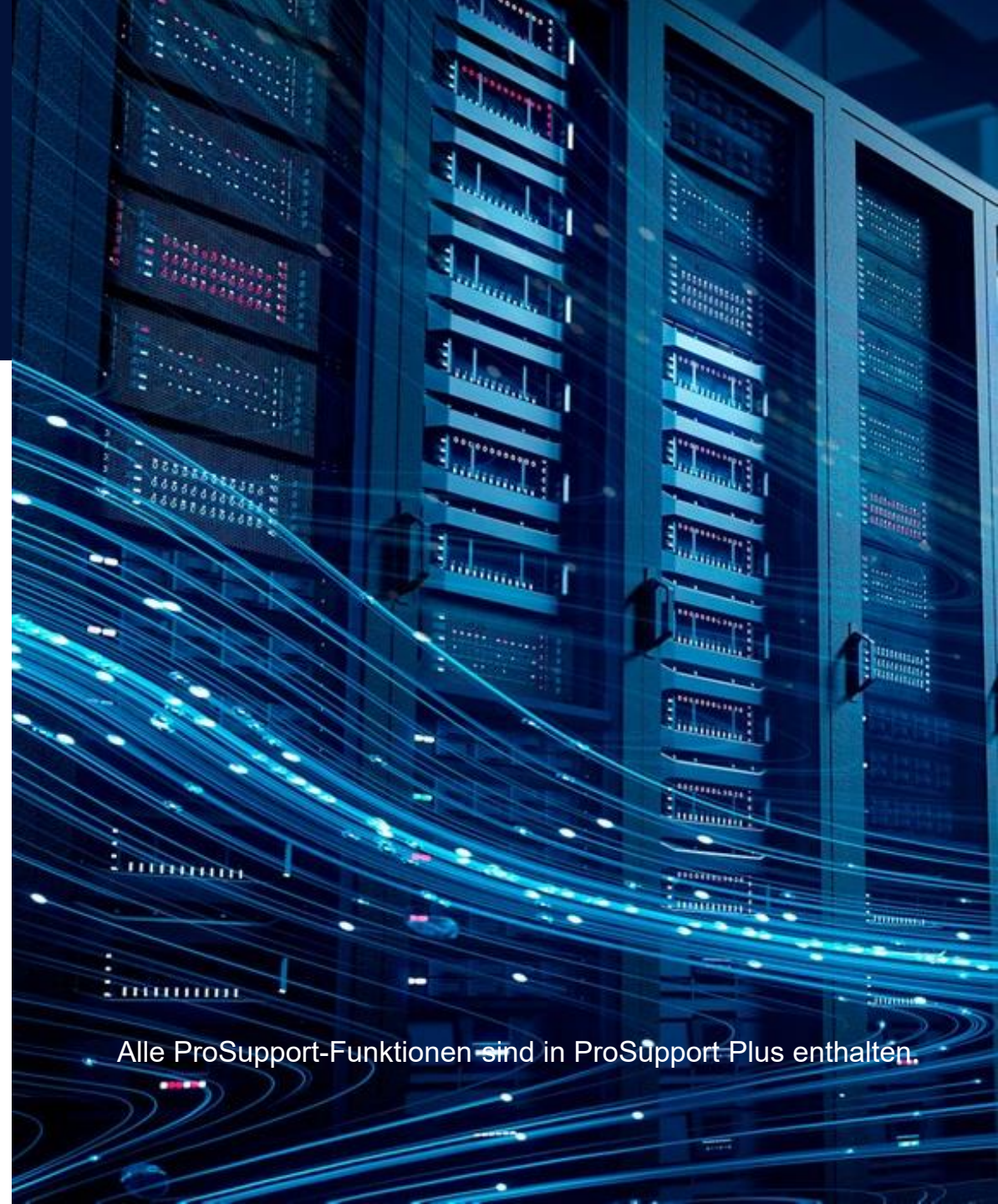
2 Bevorzugter Zugang zum Support

3 Proaktive Systemwartung

4 Mission Critical Support

5 Support für Drittanbietersoftware

Alle ProSupport-Funktionen sind in ProSupport Plus enthalten.



# 1 Technical Customer Success Manager

Technical CSMs von Dell unterstützen Unternehmen dabei, ihre geschäftlichen und technologischen Ziele zu erreichen, indem sie ein funktionsübergreifendes Lebenszyklusmanagement für berechtigte Ressourcen bereitstellen.

Vom ersten Onboarding bis zur kontinuierlichen Verbesserung bieten Technical CSMs einen fundierten Erfolgsplan und setzen sich bei Dell für ihre Kunden ein, um messbare Ergebnisse zu erzielen. Durch den Aufbau vertrauenswürdiger Partnerschaften sorgen sie für nachhaltigen Kundenerfolg in jeder Phase der technologischen Entwicklung.



## Initialisieren

- Nimmt frühzeitig Kontakt auf und unterstützt beim reibungslosen und effizienten Onboarding
- Zeigt den Wert des proaktiven Supportmodells und der Technologieportale von Dell – ermöglicht durch Konnektivität
- Präsentiert Erfolgsinitiativen, um Ihnen zu helfen, die gewünschten Geschäftsergebnisse zu erzielen
- Führt Schulungen durch, um den Wert der Tools und Technologien von Dell zu erschließen



## Optimierung

- Nutzt Daten und KI-gesteuerte Analysen, um umsetzbare Strategien für maximale Ergebnisse zu ermitteln
- Bietet maßgeschneiderte Erkenntnisse, um die Nutzung und den Wert Ihrer Services zu verbessern
- Leitet proaktive Systemwartungen\* ein, die Ihren Technologiecode auf dem neuesten Stand halten, um eine stabile Betriebsumgebung zu gewährleisten

\* Die proaktive Systemwartung ist nur mit ProSupport Plus for Infrastructure verfügbar



## Erfolge erzielen

- Fungiert als funktionsübergreifender Ansprechpartner, um den Aufwand für den Kunden zu verringern und die E2E-Erfahrung zu optimieren
- Fördert die Einführung von Technologie und die Erfolgsplanung und beschleunigt so die Time-to-Value
- Fungiert als Ihr Fürsprecher bei kritischen Vorfällen und stellt eine schnelle Lösung und minimale Unterbrechungen sicher
- Berät bei Aktualisierungsplanung und Vertragsverlängerungen – damit Sie wachsen und gleichzeitig ein stabiles, zuverlässiges IT-Ökosystem aufrechterhalten können.



Basic	--
ProSupport	--
ProSupport Plus	ENTHALTENE
ProSupport One für Rechenzentren	ENTHALTENE

2

## Vorrangiger Zugang zu erfahrenen SupportingenieurInnen und -technikerInnen (remote)



### Exklusiver Zugriff

ProSupport Plus-Kunden werden direkt an hochqualifizierte Technical Support Engineers weitergeleitet, die über Fachwissen zu dem vom Kunden gemeldeten Problem verfügen.

### Minimierte Ausfallzeiten

Vermeiden Sie Warteschlangen und Rückrufe. Erhalten Sie sofortiges, erweitertes Troubleshooting von erfahrenen TechnikerInnen, um gleichbleibende Produktivität zu gewährleisten.

### Umfassendes Fachwissen

Die Technical Support Engineers von ProSupport Plus nutzen ihr umfassendes infrastrukturlösungsübergreifendes Wissen, um eine effiziente, durchgängige Problemlösung zu ermöglichen.

### KI, Automatisierung und ExpertInnen

Mit hochmodernen Tools wie Next Best Action, Secure Connect Gateway und Dell AIOps kombiniert ProSupport Plus nahtlos Effizienzen durch Automation und die Präzision von KI mit der Betreuung und Anleitung durch erfahrene Fachkräfte.

# Proaktive Systemwartung\*

\* Erfordert ein sicheres Verbindungsgateway und die Verbindung der Geräte mit Dell.

## Systemwartungsbericht

Eine detaillierte Übersicht über Firmware, BIOS, Treiber, Einstellungen und Konfiguration von Geräten mit ProSupport Plus-Anspruch mit umsetzbaren Empfehlungen zur Verbesserung der Systemstabilität, die aus Systemprüfungen und Abweichungsanalysen gewonnen wird

## Überprüfung durch ExpertInnen

Das Remote Proactive Services-Team von Dell stellt den Systemwartungsbericht zusammen und analysiert ihn mit Ihnen, um Klarheit und abgestimmtes Handeln zu gewährleisten.

## Maßgeschneiderter Plan für Korrekturmaßnahmen

Entwickelt zur Verbesserung der Systemleistung und -integrität

## Praktische Optionen zur Durchführung

Zwei Systemwartungen werden pro Jahr empfohlen. Führen Sie diese unabhängig aus oder lassen Sie Dell Empfehlungen geben und diese remote umsetzen und validieren.



# 2

## Mission Critical Support

Bei kritischen Support-Incidents (Schweregrad 1) haben Sie die Gewissheit, dass wir den Betrieb schnellstmöglich wiederherstellen werden.



**Optimiertes Incident Management:** Probleme mit Schweregrad 1 werden für „CritSit“-Incident-Managementprotokolle markiert.

**Vor-Ort-Diagnose\*:** Technische ExpertInnen von Dell stehen auf Kundenwunsch für eine Vor-Ort-Diagnose zur Verfügung, wenn KundenmitarbeiterInnen nicht verfügbar sind oder das Troubleshooting nicht durchführen können.

**Schnelle Entsendung von TechnikerInnen:** Ein leitendes Mitglied des Außendienst-Technikteams wird zusätzlich zum telefonischen Troubleshooting bereitgestellt, um schnelle und professionelle Lösungen zu gewährleisten. Die Verfügbarkeit wird von Dell bestimmt.

**Ziel von 6 Stunden vom Anruf bis zur Reparatur\*:** Hardwarereparaturen innerhalb von sechs Stunden zur Reduzierung von Betriebsunterbrechungen.

**Produktion mit Priorität in Notfällen:** Kritische Situationen, die durch Naturkatastrophen verursacht werden, lösen die Produktion mit Priorität von Ersatzsystemen von Dell aus, um die Business Continuity aufrechtzuerhalten.

\* Für diesen Service ist eine Verbindung mit Dell über Secure Connect Gateway erforderlich.

5

## Eingeschränkter Support für Drittanbietersoftware



Dell vereinfacht den Support für mehrere Anbieter, indem wir als Ihr zentraler verantwortlicher Ansprechpartner für jede berechnigte Drittanbietersoftware auf Ihrem ProSupport Plus-berechtigten System fungieren, unabhängig davon, ob Sie diese bei Dell gekauft haben oder nicht.

### Optimierte Problemlösung

Die ExpertInnen von Dell bearbeiten Ihren Fall durchgängig und arbeiten bei Bedarf mit Drittanbietern zusammen.

### Umfassende Softwareabdeckung

Support für berechnigte auf Ihrem Dell System installierte Software, unabhängig davon, ob sie bei Dell oder direkt bei einem Publisher/OEM erworben wurde

### Berechtigungs Voraussetzungen

Für die Abdeckung sind aktive Supportvereinbarungen und Berechtigungen mit Drittanbietern erforderlich.

[Berechtigung hier prüfen](#)

# ProSupport for Infrastructure

# Wichtige Merkmale von ProSupport

## 1 24x7x365-Zugang zu technischem Support

- Entsendung innerhalb von 4 Stunden oder am nächsten Werktag mit Vor-Ort-Support für Teile und Arbeit.
- Sofortige Beauftragung der/des nächsten verfügbaren Technikers bzw. Technikerin mit der Ausführung des Remotesupports – ein Wettbewerbsvorteil von Dell.

## 2 Incident Manager für Probleme mit Schweregrad 1

- Wenn Probleme mit Schweregrad 1 erkannt werden, weist Dell einen Incident Manager zu, der mit Dell SupportexpertInnen zusammenarbeitet und den Fall bis zur Lösung begleitet.

## 3 Proaktive und vorausschauende Supportfunktionen\*

- Proaktive Erkennung von Hardware- und Softwareproblemen sowie vorausschauende Erkennung von Hardwareanomalien, einschließlich automatisierter Fallerstellung und proaktiver Kundenbenachrichtigung.

## 4 Zugriff auf Dell AIOps\*

- Überwachung von Infrastrukturzustand und Nachhaltigkeit mit Analysen
- Fortlaufende Bewertung der Cybersicherheit und Empfehlungen zur Risikominderung



Alle Basic Hardware Support-Funktionen sind in ProSupport enthalten.

\*Erfordert die Technologie für sichere Verbindungsgateways zur Verbindung der Geräte mit Dell.

# ProSupport Infrastructure Suite – Technologien und Tools



## Vernetzen Sie sich und nutzen Sie das volle Potenzial Ihres ProSupport Plus-Vertrags

Ihr ProSupport Infrastructure Suite-Vertrag ist nur der Ausgangspunkt dafür, wie Sie Ihre IT-Infrastruktur optimieren können.

*Stellen Sie sich eine Kundenerfahrung vor, die:*

Einblicke in die Infrastruktur liefert, damit Sie Ihre Systeme mit optimaler Performance betreiben können.

KI-gestützte Intelligenz nutzt, um potenzielle Probleme vorherzusagen und zu verhindern, bevor sie sich auf den Betrieb auswirken.

umsetzbare Daten und Empfehlungen liefert, um routinemäßige Entscheidungen in Verkaufschancen für strategische Durchbrüche zu verwandeln.

# IT-Vorreiter setzen auf Servicetechnologie

Verbinden Sie Ihre ProSupport Plus-berechtigten Geräte und maximieren Sie den Wert Ihres Vertrags.

Intelligente  
Selfserviceportale

61 %

haben klare, umsetzbare Empfehlungen für die **Integrität** ihrer IT-Umgebungen erhalten.<sup>1</sup>

56 %

haben Zugriff auf historische Trends und Analysen für die **IT-Planung** erhalten.<sup>1</sup>

KI-gestützte  
Konnektivitäts-  
technologie

68 %

konnten die **IT-Produktivität** durch Ersetzen manueller Routinen durch automatisierten Support verbessern.<sup>1</sup>

56 %

konnten Probleme mit **proaktiver und vorausschauender Intelligenz** automatisch verhindern oder beheben.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Dell Services, November 2024

# Technologie und Tools zur Maximierung der Supportvorteile

## Dell Infrastruktur Support-Angebote

ProSupport Plus  
for Infrastructure  
(ProSupport Plus  
für Infrastrukturen)

ProSupport  
for Infrastructure

Standard-  
Hardwaresupport

## Technologie und Tools

Verbinden und überwachen

Secure Connect Gateway

Services optimieren und verwalten

MyService360

Überwachen, beheben und optimieren

Dell AIOps

# Was bedeutet „verbunden“?

## Übersicht über die Architektur



- ✓ Erfassen Sie nur die Systemzustandsdaten von verwalteten Geräten, die für die Diagnose und Behebung von Problemen erforderlich sind.
- ✓ Verwenden Sie ausgefeilte KI-Modelle, um das richtige Problem gleich beim ersten Mal zu erkennen und zu beheben.
- ✓ Erstellen Sie automatisch Fälle, leiten Sie die Problemlösung ein und benachrichtigen Sie Ihre Kunden.
- ✓ Leiten Sie je nach Problem den Versand von Hardwareteilen ein.
- ✓ Fernzugriff und -unterstützung durch autorisierte Mitarbeiter des technischen Supports
- ✓ Sicherer Versand von Upgrade-Code oder Sicherheitspatches für ein System direkt an Kunden

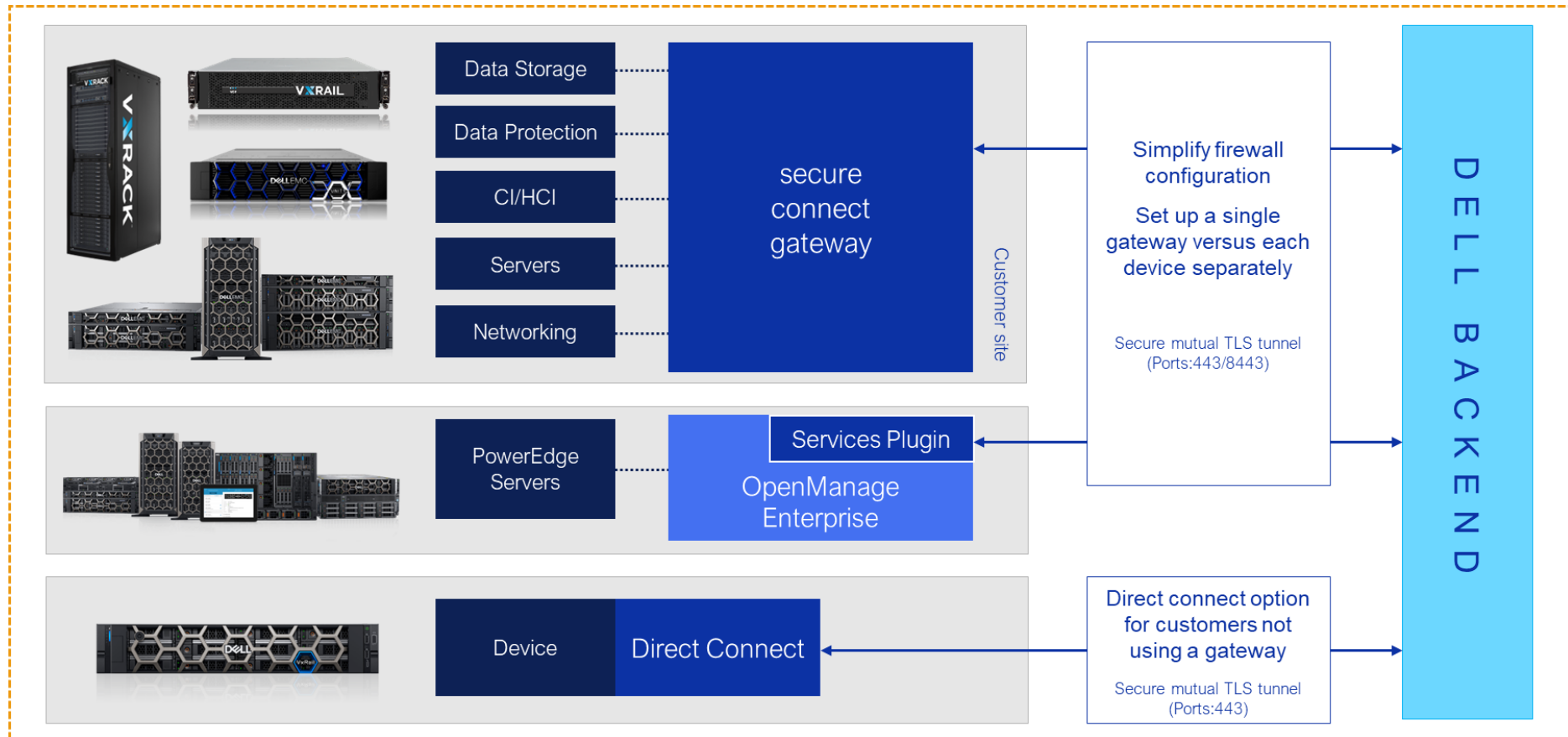
# Flexible Bereitstellung der Verbindungen

- Eine Gateway-Option, die als virtuelle Appliance, als Paket für eine containerisierte Bereitstellung oder als eigenständige Anwendung bereitgestellt wird
- Eine direkte Verbindungsoption, d. h. die Integration der Konnektivität in die Betriebsumgebung des Produkts von Dell
- Eine Plug-in-Option für Ihre OpenManage Enterprise-Umgebung

Alle vom Kunden installierbar und aktualisierbar

[Erfahren Sie mehr über die ersten Schritte mit Konnektivität](#)

[Whitepaper zum Thema Sicherheit lesen](#)



# Mit proaktivem Support Unterbrechungen voraus sein

Verbinden Sie sich mit **Secure Connect Gateway**-Technologie, um Ihre Supporterfahrung zu verbessern

- **Proaktives** Integritätsmonitoring und Verhindern von Problemen
- **Automatisierte** Problemerkennung, Fallerstellung und Benachrichtigung ermöglichen eine schnellere Lösung
- **Vorausschauende** Problemerkennung für die Fehlervermeidung auf PowerEdge-Serverfestplatten und -Rückwandplatinen

## Proaktiver Remotesupport durch KI-gestützte Konnektivität



Verfügbar mit:

- einem aktiven Gewährleistungs-, ProSupport Infrastructure Suite- oder ProSupport One for Data Center-Vertrag
- einem Partnersupportvertrag oder Supportvertrag für Partner mit Partnersupportkompetenz

# Optimierung Ihres Arbeitsalltags durch umfassendere Einblicke

Verbinden Sie sich mit dem Secure Connect Gateway und nutzen Sie weitere Möglichkeiten zur Verwaltung der Dell Infrastruktur.

Optimieren Sie die Produktleistung und -integrität mit **Dell AIOps**

Onlineportal\*: Infrastrukturintegrität, Cybersicherheit und Nachhaltigkeit

- Einblicke in die Kapazitätsverfolgung, die Erkennung von Anomalien, die Vorhersage von Ausfällen, Cybersicherheitsrisiken, die Verfolgung von Emissionen und mehr
- Voraussetzung: Aktive ProSupport- oder ProSupport Plus-Verträge

Optimierung von Services und Support mit **MyService360**

Onlineportal: Serviceanalyse und -verwaltung für die IT-Infrastruktur

- Managen Sie den Support einschließlich automatisch erstellter Fälle für Systeme mit aktiven Supportverträgen.
- Optimieren Sie die Arbeit mit Empfehlungen zu Teilen, Verbindungen und Code-Ebene für vernetzte Systeme.
- Überwachen und verwalten Sie die Nutzung von Verbindungen, der Vertragsabdeckung und der Softwarekorrekturen für Verbindungen in Ihrer globalen Umgebung.

\* Hinweis: Ehemals CloudIQ/Infrastructure Observability.

# Dell AIOps

Nutzt KI/ML und generative KI, um die Integrität zu gewährleisten und Zustand, Cybersicherheit sowie Nachhaltigkeit der On-Premise- und Multi-Cloud-Infrastruktur von Dell zu optimieren

## Weniger Risiken

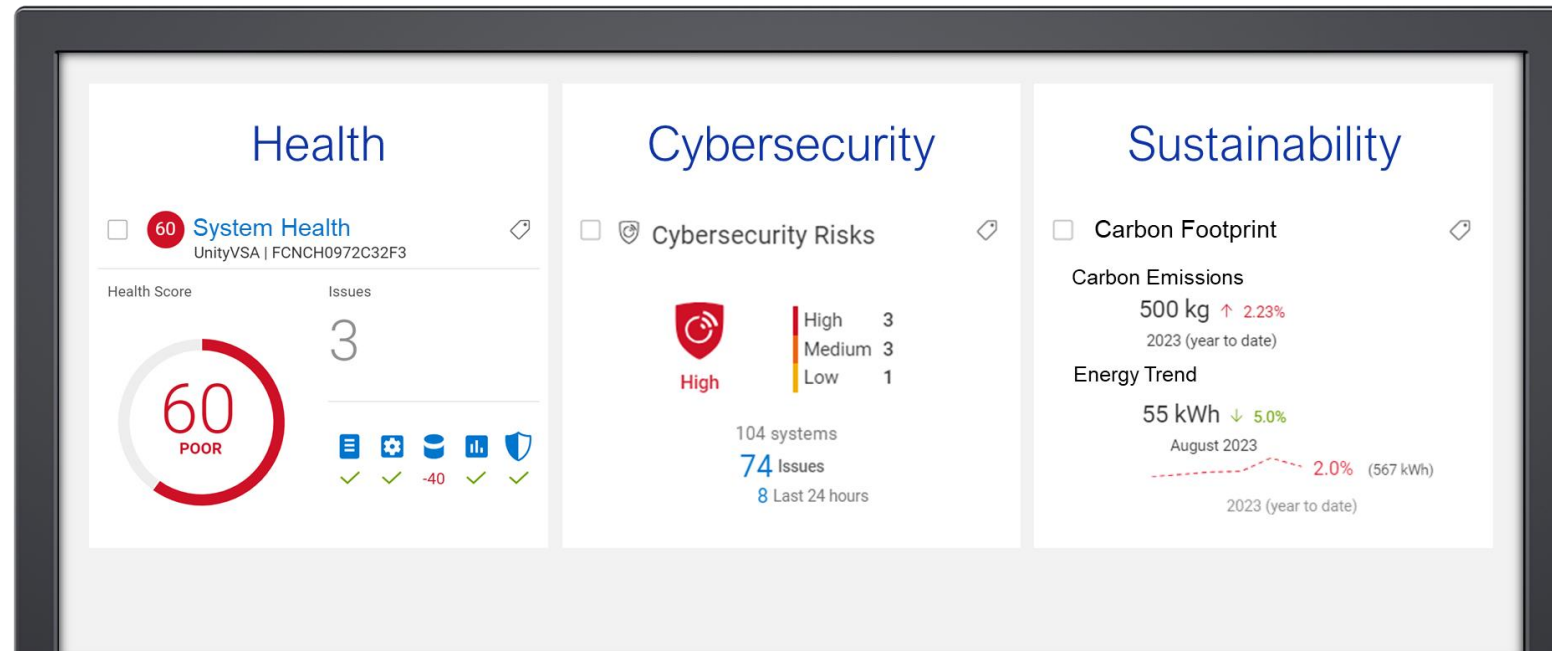
Sehen Sie, was passiert und welche Maßnahmen sie durchführen können.

## Vorausplanung

Erhalten Sie Einblicke in erwartete Ereignisse und Maßnahmen.

## Mehr Produktivität

Erhöhen Sie die Automatisierung für schnelleres Arbeiten und effizientere Kommunikation.



10X schnellere Lösung von Infrastrukturproblemen<sup>1</sup>

1 Tag weniger Systemadministrationszeit pro Woche<sup>1</sup>

3 Min. für die Automatisierung der Cybersicherheitsprüfung für 1.000 Systeme<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Von Dell Technologies durchgeführte Umfrage unter CloudIQ-NutzerInnen, Mai bis Juni 2021. Die tatsächlichen Ergebnisse können abweichen.

<sup>2</sup> „Dell CloudIQ Cybersecurity for PowerEdge: The Benefits of Automation“, ein Dell Technologies Direct from Development-Whitepaper, 2022. Die tatsächlichen Ergebnisse können abweichen.

## Dell AIOps

Wissen, was passiert,  
was passieren wird  
und welche Maßnahmen  
Sie ergreifen müssen



# KI-gestützte Observability zur Sicherstellung der Integrität der Infrastruktur



## Weniger Risiken

- Das Dashboard für das Integritätsmonitoring zeigt kritische Metriken und umsetzbare Korrekturen zur Vermeidung von Betriebsunterbrechungen an.
- Vorausschauende Analysen erkennen Performanceprobleme frühzeitig, um die Systemverfügbarkeit aufrechtzuerhalten.
- Warnmeldungen zu Sicherheitsrisiken kennzeichnen Sicherheitslücken und bieten Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Korrektur.



## Vorausplanung

- Prognosen für Server- und Storage-Ressourcen prognostizieren den Kapazitätsbedarf, um Engpässe zu vermeiden.
- Prognosen zum Stromverbrauch und CO2-Fußabdruck helfen, die Effizienz zu optimieren und Kosten zu senken.
- Die Prognose zu optischen SAN-Fehlern dient der Vermeidung von Performance-Einbußen und Ausfallzeiten.



## Mehr Produktivität

- Generative KI nutzt Abfragen in natürlicher Sprache, um sofortige, überprüfbare und detaillierte Antworten auf betriebliche Probleme liefern.
- Flexible Warnmeldungseinstellungen ermöglichen benutzerdefiniertes Reporting und Teamzusammenarbeit.
- Offene APIs lassen sich in vorhandene IT-Automatisierungstools integrieren.

# MyService360

Schluss mit dem Rätselfragen und der langwierigen Verwaltung von IT-Services für Unternehmen



Das anpassbare, Cloud-basierte MyService360-Dashboard vereinfacht komplexe Datenvolumen für Support und Services durch Zusammenfassung in umsetzbare Informationen.



Vorausplanung zur Optimierung der Integrität der Dell Flotte und der IT-Services

Durchsuchen Sie umfangreiche Servicedaten – vom Kauf bis zur Deinstallation – mit einer anpassbaren Benutzererfahrung.



Kostenlose Transparenz und Verwaltung für die gesamte Flotte

Für alle installierten Dell Server-, Data Protection-, Storage-, Netzwerk- und CI-/HCI-Systeme



Arbeiten mit den Service- und Supportdaten Ihres Unternehmens

Für ein System, einen Standort oder eine globale Umgebung, die nahezu in Echtzeit von einem einzigen Unternehmenshub aktualisiert wird



Mehr erreichen mit MyService360 – von der Integrität von Services bis zur Produktintegrität

Mit Daten von und nahtlosem Zugriff auf Onlinesupport- und Dell AIOps-Portale



Analysen, Einblicke und Selbsthilfe, um Serviceprioritäten proaktiv zu identifizieren und zu managen

Nachverfolgung und Behebung von Betriebsproblemen und -risiken bei Tausenden kritischen Dell Systemen – Vermeidung ungeplanter Ausfallzeiten

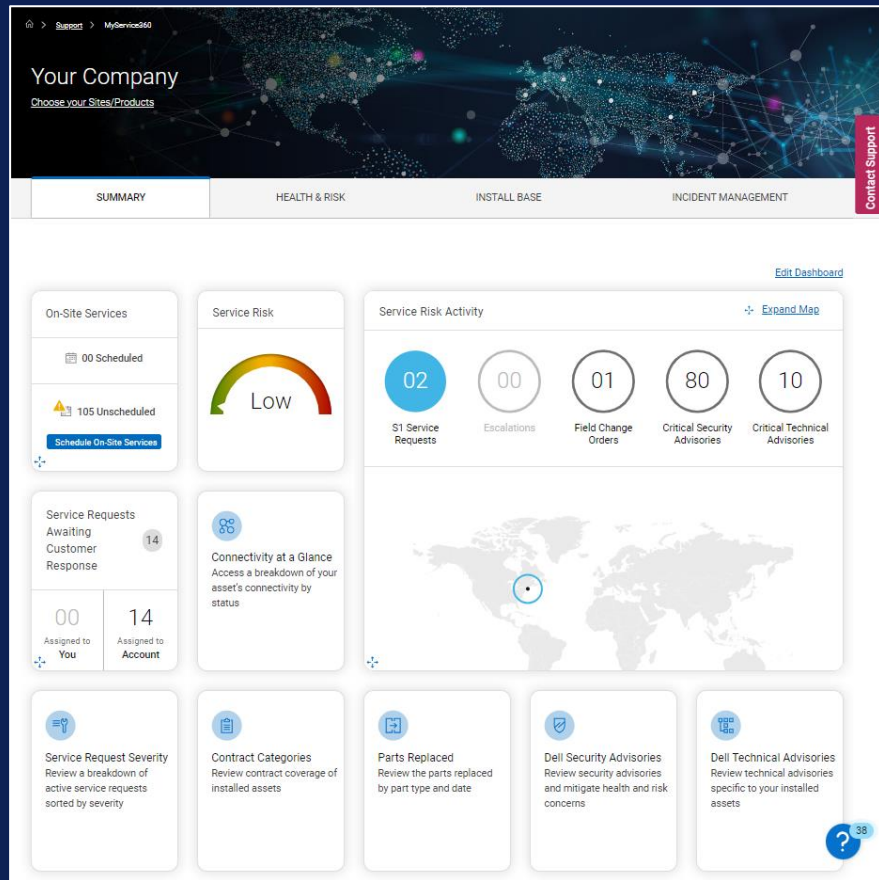
 [Zusätzliche Informationen](#)

 [Interaktive Demo](#)

 [Handbuch zum Einstieg](#)

# MyService360-Analysedashboard

Effizientes Monitoring und Management Ihrer Umgebung  
mit anpassbaren Daten- und Dashboardansichten



Risikobewertung und -minderung von Services – global,  
am Standort oder im System

## Management und Support

- Technischen Support anfordern und eskalieren
- Proaktiver, automatisierter Support – unterstützt durch adaptive KI für verbundene Systeme
- Incident-Management, einschließlich kritischer Ereignisse, die sofortiges Eingreifen erfordern
- Wartung vor Ort
- Austausch von Teilen, einschließlich vom Kunden austauschbarer Teile

## Stärkere Integrität von IT-Services

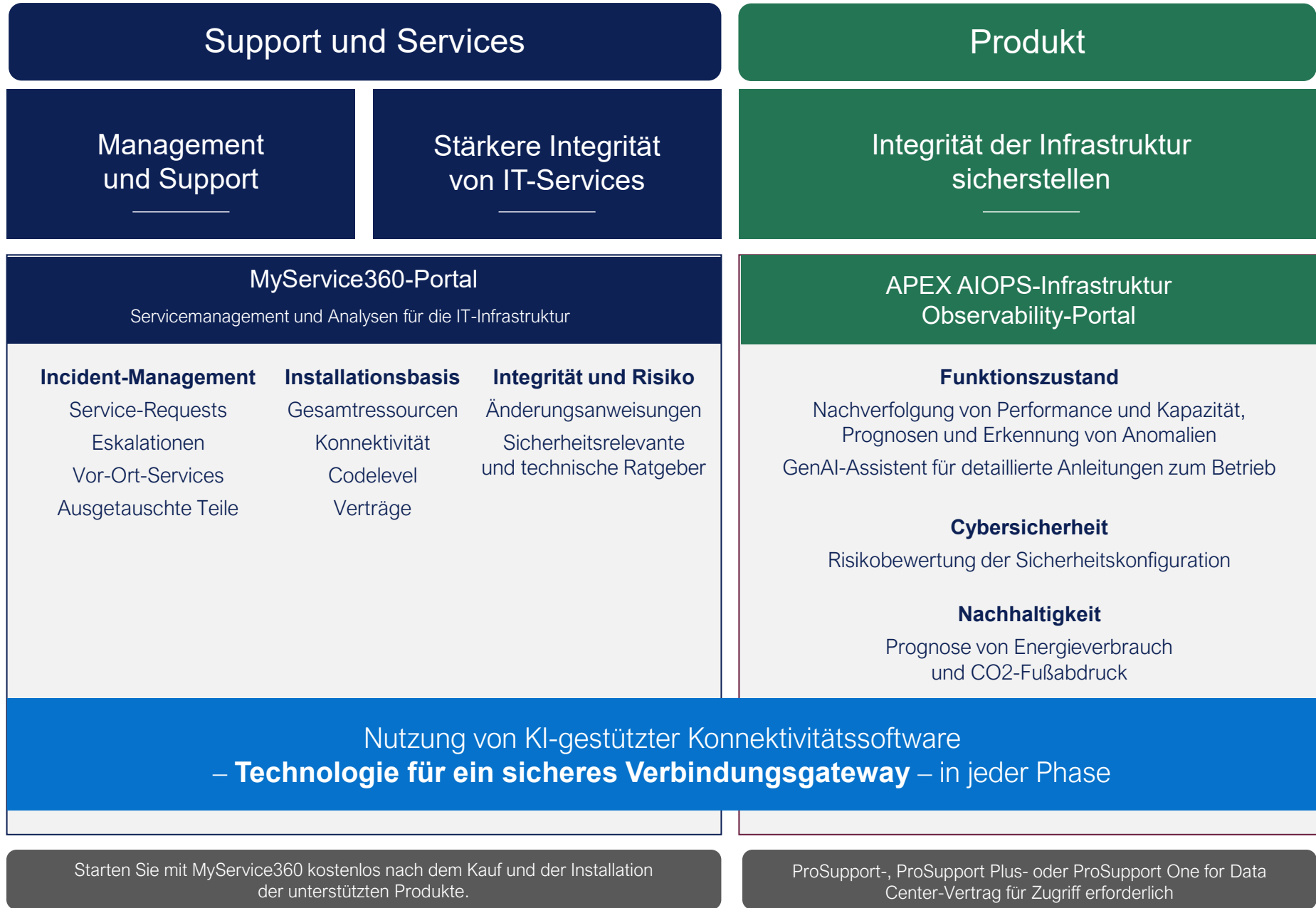
- Angepasste Analysen mit Einbindung aussagekräftiger Daten – vom Kauf bis zur Deinstallation von Ressourcen
- Empfohlene Metriken und Maßnahmen für potenzielle Risiken und Prioritäten in der ganzen Umgebung
- Verbindliche Empfehlungen für Konnektivität, Code-Ebenen und den Austausch von Teilen
- Planen technischer Aktualisierungen, Vertragsverlängerungen und mehr
- Zentrales Onlinemanagement technischer und sicherheitsrelevanter Korrekturmaßnahmen

## Überwachung von Systemleistung und -integrität

Anzeige der Produktintegritätsbewertung für Dell Systeme, die im Dell AIOPs-Portal aktiviert sind

Technologie und Tools für kompetentes Management der sich ändernden Prioritäten – für ein einzelnes Dell System oder das ganze Rechenzentrum

IT-Teams können alle Selfserviceportale gleichzeitig nutzen, um unterstützte Infrastrukturprodukte von Dell zu managen und zu optimieren.



# Von der Verbindung der Ressourcen abhängige Funktionen

Viele Funktionen der ProSupport Infrastructure Suite erfordern eine Verbindung mit Dell Technologies.

Die Bereitstellung anderer Funktionen wird deutlich verbessert, wenn eine Ressource mit Dell verbunden ist.

## ProSupport Infrastructure Suite – Funktionen

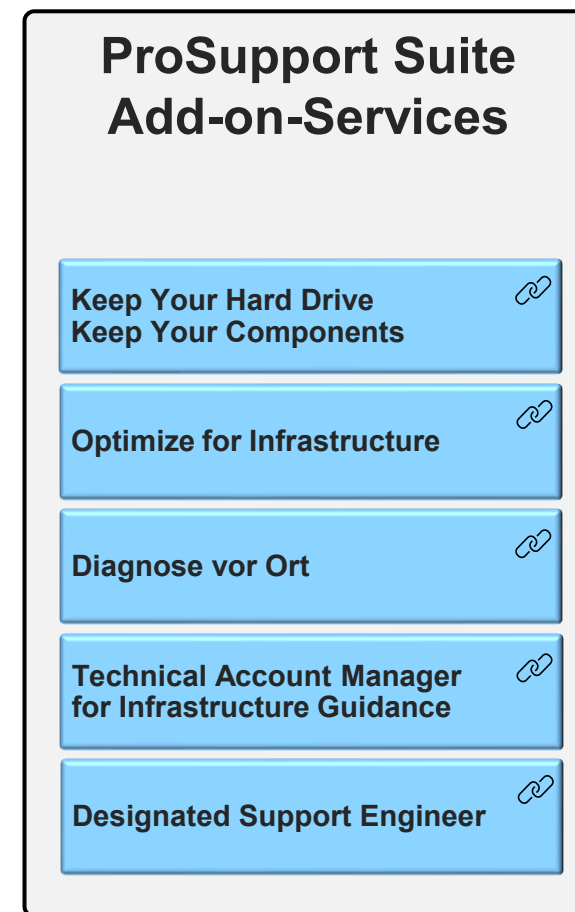
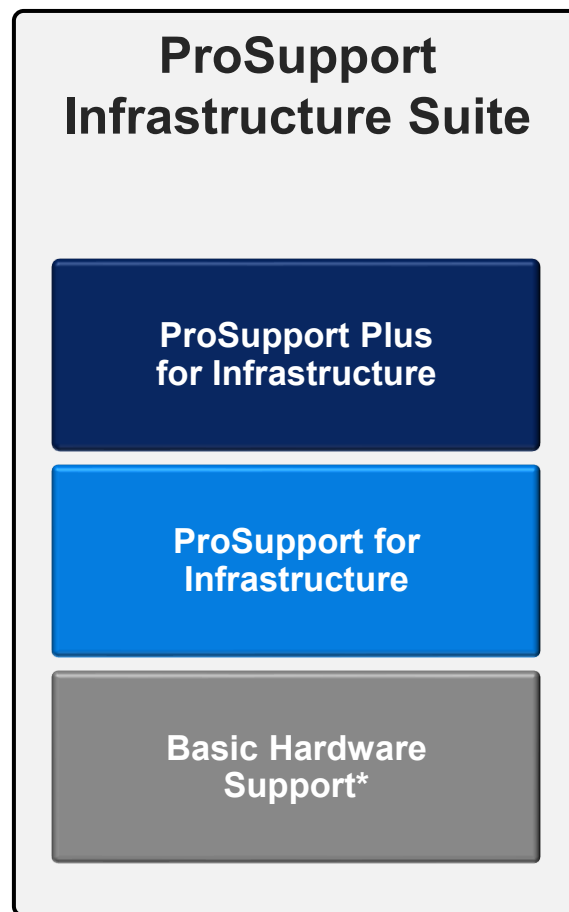
	Verbindung der Ressourcen erforderlich	Durch Konnektivität der Ressourcen verbessert
Verfügbarkeits- und Reaktionsziel für technischen Support (Geschäftszeiten oder 365 Tage, rund um die Uhr)		●
Servicelevel für Vor-Ort-Reaktion (NBD oder 4 Stunden)		●
Zugriff auf MyService360- und TechDirect-Services und -Supporttools		●
Zugriff auf Dell AIOps-Integritäts-, Cybersicherheits- und Nachhaltigkeitsmonitoring mit Analysen	★	
Proaktive Problemerkennung mit automatisierter Fallerstellung	★	
Vorausschauende Erkennung von Hardwareanomalien	★	
Zugriff auf Softwareupdates		●
Dell Sicherheits- und technische Ratgeber		●
Incident Manager für Fälle mit Schweregrad 1		●
Vorrangiger Zugang zu erfahrenen SupportingenieurlInnen und -technikerInnen (remote)		●
Technical Customer Success Manager (Technical CSM)		●
Proaktive Systemwartung	★	
Eingeschränkter Support für Drittanbietersoftware	★	
Erweiterte Mission Critical Support-Funktionen bei Schweregrad 1-Vorfällen		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Critical Situation Incident Management („CritSit“)</li> </ul>		●
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vom Kunden initiierte On-Demand-Diagnose vor Ort durch Dell</li> </ul>	★	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Schnelle Entsendung erfahrener AußendiensttechnikerInnen parallel zum telefonischen Troubleshooting</li> </ul>		●
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sechs-Stunden-Ziel für die Reparatur hardwarebezogener Probleme</li> </ul>	★	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Priorisierung der Produktion für den Fall, dass die kritische Situation durch eine Naturkatastrophe verursacht wird</li> </ul>		●

# ProSupport Suite Add-on-Services

# ProSupport Infrastructure Suite

## Add-on- Services

Nicht alle IT-Abteilungen sind gleich. Profitieren Sie von maßgeschneidertem Support für Ihre IT-Anforderungen.



\* Upgrades und Erweiterungen für Basic Hardware Support sind in Deutschland nicht verfügbar.

# Optimize for Infrastructure

Wie ein persönlicher Coach für Ihre Systeme



## EXPERTINNEN

Servicebereitstellung durch einen Technical Account Manager in Ihrer Region, also eine Person mit fundiertem technischen Wissen über Ihre Systeme



## EINBLICKE

Tägliches Systemmonitoring<sup>1</sup>  
Konfigurations- und Performancebewertungen mit Kundenüberprüfung  
Jährliches strategisches Planungsmeeting  
Beratung zu Best Practices und Wissenstransfer



## KUNDENFREUNDLICHKEIT

Perfekt für IT-Teams mit eingeschränkten Ressourcen, die komplexe Umgebungen verwalten, in denen Verfügbarkeit und Performance entscheidend sind



99%

Kundenzufriedenheit<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Montag bis Freitag, wobei Daten von Samstag und Sonntag am Montag überprüft werden. <sup>2</sup> Decision Maker Survey, November 2024.

# Keep Your Hard Drive for Enterprise und Keep Your Component for Enterprise

Nach Erhalt der Ersatzteile bleiben Kunden im Besitz ausgefallener Festplatten oder Komponenten für Dell Infrastrukturlösungen. Dafür fallen keine zusätzlichen Kosten an.<sup>1</sup>

	Keep Your Hard Drive	Keep Your Components
Standardfestplatten	•	•
Solid-State-Laufwerke (SSDs)	•	•
SATA-Laufwerke (Serial ATA)	•	•
Vom Kunden austauschbare Einheiten (CRUs)		•
Field-Replaceable Units (FRUs)		•

<sup>1</sup>Die Verfügbarkeit und die Bedingungen von Dell Technologies Services sind je nach Region und Produkt unterschiedlich. Weitere Informationen finden Sie in den Servicebeschreibungen.

# Diagnose vor Ort

Sparen Sie Zeit und Ressourcen: Unsere ExpertInnen kümmern sich vor Ort um das Troubleshooting.



## EXPERTINNEN



Von Dell zertifizierte TechnikerInnen werden direkt an Ihren Standort entsendet

Fachwissen in den Bereichen Server, Storage, Data Protection, Netzwerke sowie konvergente und hyperkonvergente Infrastruktur

## EINBLICKE



Problemdiagnose durch hoch qualifizierte TechnikerInnen

Firmware- und Treiberupdates, sofern für einen Ersatzteilaustausch erforderlich

## KUNDENFREUNDLICHKEIT



Verfügbar für JEDEN Problemschweregrad

Unterstützen Sie IT-MitarbeiterInnen selbst an abgelegenen oder unbemannten Standorten

TechnikerInnen von Dell leiten die Fehlersuche und -behebung mit unserem Remotesupportteam.

# Designated Support Engineer (DSE)

Schnelle, effektive Problemlösung durch zugewiesene technische ExpertInnen



## Ein zentraler Ansprechpartner für Support

Sie kommunizieren direkt mit Ihrem oder Ihrer zuständigen DSE über Optionen wie E-Mail, Telefon sowie private Slack- und Teams-Kanäle.

## Individuelles Fachwissen

Hochqualifizierte DSEs bieten praktisches Troubleshooting für Ihre Break/Fix-Probleme.

Außerdem unterstützen DSEs bei der Ursachenanalyse, um praktikable kurz- und langfristige Abhilfemaßnahmen zu ermitteln.

## Direkter Zugang zur Produktentwicklung

Wenn zusätzliche Erkenntnisse benötigt werden, ziehen DSEs technische Ressourcen von Dell hinzu, damit Ihr Problem umgehend bearbeitet wird und wichtige Korrekturen zeitnah bereitgestellt werden.

## Eskalationsmanagement

DSEs nehmen sich Ihrer technischen Supportanfrage persönlich an und treiben Eskalationen und Lösungen voran, indem sie Entwicklungs-, Produkt- und Managementteams einbeziehen.

# Technical Account Manager (TAM)

Förderung betrieblicher Exzellenz durch eine proaktive und beratende technische Beziehung



## Proaktive Systemverbesserung

Ihr zugewiesener oder ihre zugewiesene TAM verfügt über fundierte technische Kenntnisse Ihrer Umgebung und bewertet regelmäßig Ihre Infrastruktur, um relevante Informationen zu bekannten Problemen, Kapazitäten und Performancekennzahlen bereitzustellen, die sich auf Ihre Systeme auswirken könnten.

Dank eines umfassenden Verständnisses Ihrer spezifischen Codeversionen, Funktionsänderungen und Kompatibilitätsanforderungen gibt Ihr oder Ihre TAM detaillierte Empfehlungen für technische Upgrades und Aktualisierungen, die auf Ihre individuellen Anforderungen zugeschnitten sind und eine reibungslose Integration gewährleisten.

## Technisches Fachwissen

Die Dell Technologies TAMs gehören zu unseren erfahrensten und am besten ausgebildeten Fachleuten. Neben einer fachkundigen Beratung nimmt Ihr oder Ihre TAM regelmäßig am Wissensaustausch teil, um Ihre internen IT-Teams zu unterstützen und eine flexiblere und kostengünstigere Technologieumgebung zu schaffen.

## Risikomanagement

TAMs überwachen aktiv technische und sicherheitsrelevante Hinweise und bewerten potenzielle Risiken für Ihre technische Umgebung, sodass sie Sie proaktiv über Risikominderungs- und Präventivmaßnahmen beraten können, damit Ihre Systeme geschützt und ausfallsicher bleiben.

## Wissensaustausch

Unsere TAMs fördern Ihre internen IT-Teams durch regelmäßigen Wissenstransfer. Sie erhalten Einblicke in die neuesten Features, Funktionen und Best Practices und stellen sicher, dass Ihr Team die Lösungen von Dell Technologies effektiv nutzen kann.