



ProSupport Enterprise Suite

Support, der Ihre
IT-Transformation
beschleunigt

Überreicht durch:

 **systemworkx**
IT-Lösungen & 3D Produktivität erleben

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

DELLEMC

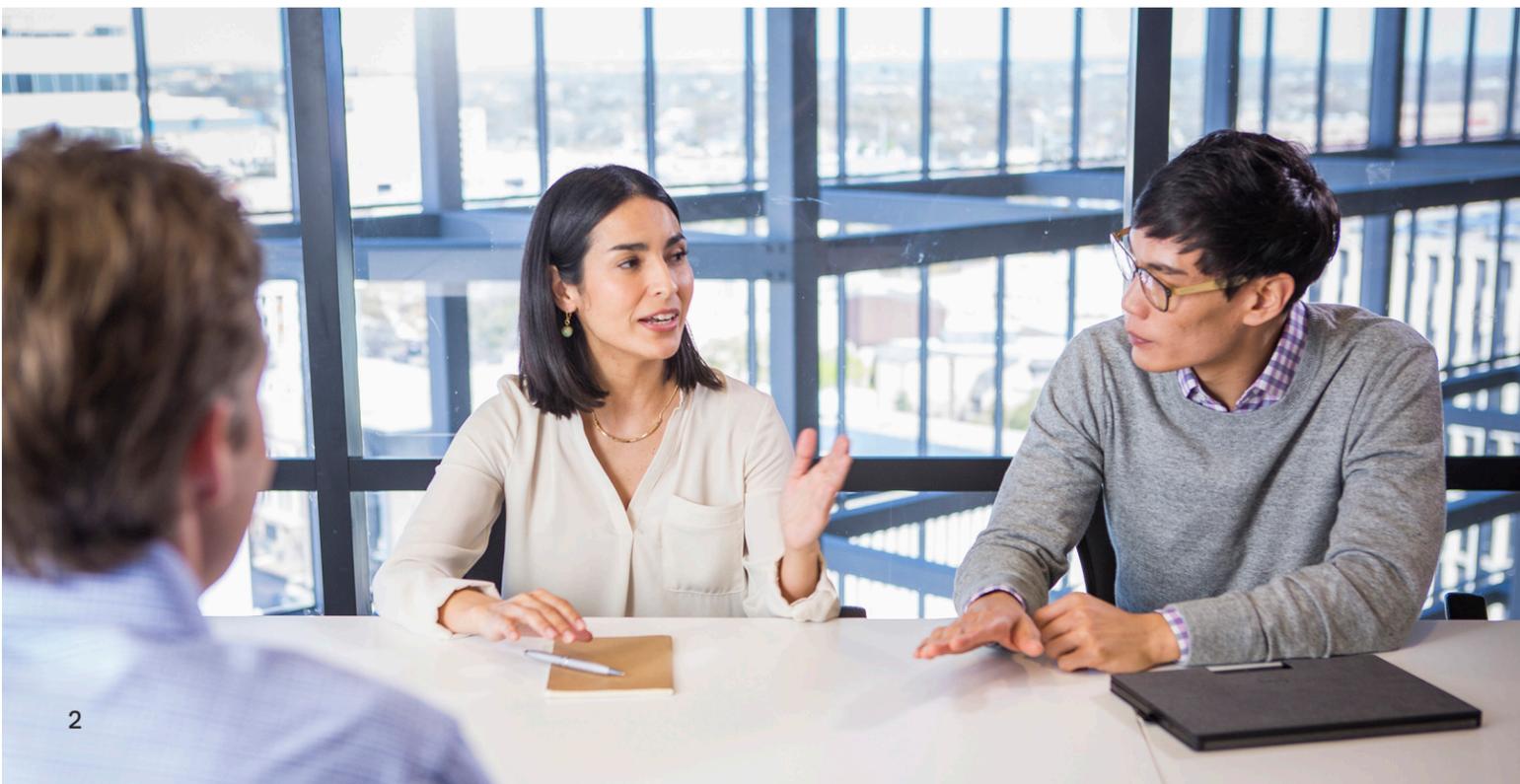
Umfassender Support für komplexe Umgebungen

Die Unternehmenslandschaft verändert sich rasant und der Druck, neue Technologien in unserem Unternehmen einzuführen und gleichzeitig effizient die vorhandenen Server, Speicher und Netzwerke aufrechtzuerhalten war noch nie größer. Big Data, Virtualisierung, Anwendungsmodernisierung, modulare Infrastruktur und Cloud-Computing können erhebliche Vorteile bringen, erfordern jedoch noch mehr Know-how. Eine komplexe Umgebung bedeutet auch komplexe Prozesse – und noch mehr potenzielle Probleme. Je mehr Sie auf Technologie angewiesen sind, desto wichtiger ist es, den richtigen Support zu haben.

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

- Wartungskosten
- Workload-Verfügbarkeit
- Mehrere Anbieter von Hardware und Software
- Automatisierte, proaktive und vorausschauende Technologien

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



Proaktive Einblicke von Dell EMC

Sie wünschen sich Effizienz. Die meisten IT-Abteilungen verwenden 80 % ihrer Zeit auf routinemäßige Wartungs- und Supportaufgaben und nicht auf Innovationen – eine Tatsache, die seit Jahren gleich geblieben ist.¹ Mit der richtigen Supportlösung kann Ihnen Dell EMC dabei helfen, Ihren Fokus dorthin zu verlagern, wo er sein sollte – auf Ihren Geschäften.

Wenn Sie mit mehreren Anbietern zusammenarbeiten, kann es schnell äußerst schwierig werden, Server, Speicher und Netzwerk immer verfügbar zu halten.

Mit der Dell ProSupport Enterprise Suite holen Sie das Optimum aus Ihrer Investition heraus und Sie erhalten das Support-Know-how und die Einblicke, für die Dell EMC auf der ganzen Welt bekannt ist. Die ProSupport Enterprise Suite bereichert nicht nur Ihr IT-Team. So können Sie IT-Fragen und -Probleme auch in kürzerer Zeit 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
- Großes, breit gefächertes Know-how über den Rahmen einzelner Hardwareprodukte hinaus
- Vorausschauende, automatisierte Tools und innovative Technologie
- Einheitliches Kundenerlebnis unabhängig vom jeweiligen Standort und der gesprochenen Sprache²

„Dell überwacht proaktiv unser Netzwerk und unsere Geräte und hat eine viel bessere Reaktionszeit als andere Anbieter – dank Dell ProSupport.“

— Biju Samuel,
Director of IT,
Cardlytics, USA



Experten.



Einblicke.



Kundenfreundlichkeit.

¹Quelle: Bericht „Converged and Integrated Systems: End-User Survey“ (Endbenutzer-Umfrage zu konvergenten und integrierten Systemen) von IDC, N = 300 (2012), N = 308 (2013), N=301 (2014)

²Verfügbarkeit und Rahmenbedingungen von Dell EMC Services sind je nach Region und Produkt unterschiedlich. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Dell EMC Verkaufsmitarbeiter.

Warum Dell EMC?

Intelligentere Strategien für einen intelligenteren Support

Eine Strategie, mit der Sie neue Technologie sicher einbinden können und die Ihnen den Freiraum lässt, sich auf Ihr Unternehmen zu konzentrieren. Mit dem gleichen Dell EMC Support der Enterprise-Klasse für all Ihre Plattformen, Marken und Lösungen in Ihrer Infrastruktur erhalten Sie genau diesen Freiraum.

So wie das Technologiemanagement komplizierter wird, wird der Support von Dell EMC intelligenter.

Zeitersparnis
dank
Experten

Zeitersparnis
durch
Einblicke

Sorgen Sie
ganz einfach
für **Beschleunigung**

Konzentrieren Sie sich auf Ihr Unternehmen, während die Experten von Dell EMC die Komplexität reduzieren.

- Über 55.000 Experten von Dell EMC und Partnern
- Mehr als 10.000 Zertifizierungen für branchenführende Hardware, Software und Lösungen
- Fundiertes Know-how zu komplexen, aufkommenden Technologien und Umgebungen mit unterschiedlichen Anbietern
- Kollaborative Hilfe durch Drittanbieter von Technologien

Höhere Leistung und Stabilität dank tiefgreifenden Einblicken und intelligenten Daten

- SupportAssist und Secure Remote Services (ESRS) für automatische Überwachung und vorausschauende* Analysen zur Problemvermeidung und Optimierung
- Personalisierte Beziehung zu einem eigenen technischen Kundenbetreuer mit umfassenden Sachkenntnissen über Ihr Unternehmen und Ihre Umgebung
- Sechs Command Center** für die proaktive Überwachung von Außendienstaktivitäten
- 12 Center of Excellence und Joint Solution Center für interne Zusammenarbeit auf Grundlage unserer Partnerschaften mit führenden Anwendungsanbietern

Produktivitätssteigerung mit stets zugänglichem, maßgeschneidertem Support

- Support in mehr als 160 Ländern und mehr als 50 Sprachen
- 24 Stunden am Tag/7 Tage die Woche*** Support per Telefon, Chat und E-Mail sowie über soziale Netzwerke
- Support aus einer Hand für Hardware und Software
- 94 % Kundenzufriedenheit mit Dell EMC Support & Deployment Services

*Die Analyse zur vorausschauenden Fehlererkennung von SupportAssist umfasst Festplatten von Servern und Rückwandplatinen. ESRS stellt für Speicher-, Netzwerk- und konvergierte Infrastrukturen der Enterprise-Klasse vorausschauende Funktionen und Fehlererkennung bereit.

**Command Center überwachen ausschließlich Produkte der Marke Dell.

***Verfügbarkeit und Rahmenbedingungen von Dell EMC Services sind je nach Region und Produkt unterschiedlich. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Dell EMC Verkaufsmitarbeiter.

ProSupport Enterprise Suite



*ProSupport One ist ausschließlich für ältere Produkte mit Dell-Garantie verfügbar.

Umsetzung des Supports der Enterprise-Klasse

Das Fundament aus Experten, Einblicken und Kundenfreundlichkeit sorgt dafür, dass unsere ProSupport Enterprise Suite über den Support der Enterprise-Klasse verfügt, den Ihr Unternehmen benötigt. Wählen Sie den Service aus, der auf das Maß der kritischen Bedeutung Ihrer Systeme, die Komplexität Ihrer Umgebung und die Art und Weise der Zuordnung Ihrer IT-Ressourcen ausgerichtet ist.

Technischer Kundenbetreuer:

Ihr dedizierter Dell EMC Support-Experte.

- Hochqualifizierter Kundenberater, der die spezifischen IT-Anforderungen und Ziele Ihres Unternehmens genau kennt
- Zentraler Ansprechpartner für die Vereinfachung der Kontenverwaltung und Eskalationslösung
- Personalisierte Empfehlungen basierend auf Ihrer Umgebung, bewährte Verfahren und Supporttrends für all Ihre Kunden zur Verbesserung der Produktivität und Stabilität

Command Center*:

Proaktive Überwachung von Außendienstaktivitäten weltweit.

- Versandüberwachung in Echtzeit für eine effiziente Weiterleitung von Technikern und Ersatzteilen an Ihren Standort zur Beschleunigung der Problemlösung
- Proaktive Planung und fortwährende Kommunikation bei wichtigen Terminen zur Ermöglichung einer schnellen Reaktion
- Krisenmanagement für kritische Situationen – von Naturkatastrophen über Stromausfälle bis hin zu Virusattacken – zur Mobilisierung und Weiterleitung von Notfallressourcen

**Command Center überwachen ausschließlich Produkte der Marke Dell.

„Wir erhalten wöchentlich kleine Speicherberichte und können bei unseren monatlichen Telefonkonferenzen alles genau besprechen. Ich habe auch schon SMS-Nachrichten erhalten. Darum ist Dell EMC Storage der Standard für Data-Warehouse-Workloads bei Intuit. Da gibt es gar keinen Zweifel.“

— Alex Lancaster,
Data Engineering Manager,
Intuit, USA



ProSupport



Sie benötigen einen stabilen Support für Ihre Hardware und Software und eine Möglichkeit, die verschiedenen Anbieter in Ihrer Umgebung intelligent zu verwalten. Dell EMC bietet die Erfahrung, das Know-how und die Kapazitäten für den einfacheren Support Ihrer IT aus einer Hand.

Wenn Sie sich für den ProSupport* entscheiden, stehen weltweit rund um die Uhr hochqualifizierte Experten bereit, um auf Ihre IT-Anforderungen einzugehen. Der ProSupport hilft Ihnen dabei, Unterbrechungen auf ein Minimum zu reduzieren und ein hohes Maß an Produktivität aufrechtzuerhalten.

Wenn Sie sich für den ProSupport entscheiden, erhalten Sie:

- 365 Tage im Jahr rund um die Uhr Zugang zu zertifizierten Hardware- und Softwareexperten
- Kooperativer Support mit Drittanbietern
- Support für Hypervisoren, Betriebsumgebung und Betriebssystem
- Konsistente Supportqualität für Hardware, Software und Lösungen von Dell EMC verfügbar
- Optionen zur Aufbewahrung von Ersatzteilen am Kundenstandort sowie zur Reaktionszeit der Außendiensttechniker inklusive Supportleistung am nächsten Arbeitstag oder innerhalb von vier Stunden bei geschäftskritischen Systemen

„Wenn ein Problem auftritt, schieben die Anbieter einander die Schuld in die Schuhe. Wir verfügen über einen Ansprechpartner bei Dell und wissen, dass Dell stets mit uns zusammenarbeitet, um alle auftretenden Probleme zu beheben.“

— Chris Hele,
Senior Technical Support Officer,
North Norfolk District Council, Großbritannien

*Verfügbarkeit und Rahmenbedingungen von Dell EMC Services sind je nach Region und Produkt unterschiedlich. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Dell EMC Verkaufsmitarbeiter.

Ein anerkannter Pionier im Servicebereich!



5 Temkin Group
Customer Experience
Excellence Awards



30 TSIA STAR
Awards für
Kundendienst



ProSupport Plus

Kritische Workloads und Anwendungen erfordern eine unterbrechungsfreie Verfügbarkeit – und die Systeme, die diese stützen, erfordern mehr als nur Reparatursupport. Sie erfordert proaktive, vorausschauende Maßnahmen, um Probleme schon vor Ihrem Auftreten zu verhindern.

ProSupport Plus* verbessert die Leistung und Stabilität Ihrer kritischen Systeme proaktiv durch intelligente Analyse Ihrer IT-Umgebung und das richtige Know-how für Ihr Unternehmen. ProSupport Plus hilft Ihnen nicht nur bei der schnellen Behebung eines auftretenden Problems, sondern kann auch dazu beitragen, Probleme zu verhindern, bevor sie sich auswirken. Sie erhalten den Freiraum, unbesorgt komplexe Technologien einführen zu können und wissen, dass Dell EMC über das Know-how und die Einblicke verfügt, Ihnen zu mehr Produktivität zu verhelfen und Ihnen die Möglichkeit gibt, sich auf Ihre Ziele zu konzentrieren.

Wenn Sie sich für den ProSupport Plus entscheiden, erhalten Sie:

- Einen individuellen technischen Kundenbetreuer, der Ihr Unternehmen und seine Umgebung genau kennt
- Zugang zu erfahrenen ProSupport Plus-Technikern für eine schnellere Problembhebung
- Personalisierte, vorausschauende Empfehlungen basierend auf der Analyse von Supporttrends und Best Practices der Kundenbasis von Dell EMC zur Verringerung von Supportproblemen und Verbesserung der Leistung
- Vorausschauende Analyse zur Vorbeugung von Problemen und Optimierung durch SupportAssist und Secure Remote Services
- Proaktive Überwachung, Problemerkennung, Benachrichtigung und automatische Fallerstellung für eine schnellere Problemlösung dank SupportAssist und Secure Remote Services
- Support für bis zu sieben Jahre*

*Verfügbarkeit und Rahmenbedingungen von Dell EMC Services sind je nach Region und Produkt unterschiedlich. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Dell EMC Verkaufsmitarbeiter.

⁵Basierend auf dem im September 2015 von Dell EMC in Auftrag gegebenen Testbericht von Principled Technologies. Tatsächliche Ergebnisse können abweichen. [Den vollständigen Bericht lesen.](#)

ProSupport Plus mit SupportAssist reduziert den Aufwand seitens der IT erheblich:⁵

bis zu
90%
weniger IT-
Aufwand bei der
Problemlösung⁵

„Wir finden, dass der Support von Dell herausragend ist. Uns gefällt das proaktive Element, da wir mögliche Probleme erkennen können, bevor sie eintreten.“

— Chris Westwell,
Technischer IT-Experte,
Blackpool Teaching Hospitals,
Großbritannien

ProSupport One für Rechenzentren

Große Rechenzentren sind komplex und einzigartig. Aus diesem Grund benötigen Sie eine Supportlösung, die Ihre internen Ressourcen ergänzt und sich zur Anpassung an Ihre sich verändernde Technologielandschaft weiterentwickeln kann.

ProSupport One für Rechenzentren* bietet flexiblen, standortübergreifenden Support für Hyperscale-Rechenzentren mit mehr als 1.000 Assets. Dieses Angebot baut auf standardmäßigen ProSupport-Komponenten auf, die unsere globale Aufstellung nutzen, aber gleichzeitig auf die Anforderungen unseres Unternehmens zugeschnitten sind. Das Angebot richtet sich nicht an jedermann, stellt jedoch eine einzigartige Lösung für die größten Kunden von Dell EMC und ihre hochkomplexen IT-Umgebungen dar.

Entscheiden Sie sich für ProSupport One für Rechenzentren, dann erhalten Sie:

- unternehmensweiten Support, der das gesamte Rechenzentrum abdeckt
- einen dedizierten technischen Kundenbetreuer mit Remote-, Vor-Ort-, Teilzeit- und Vollzeit-Optionen
- dedizierte ProSupport One-Techniker und Außendienstmitarbeiter, die für Ihre Umgebung und Konfigurationen geschult sind
- flexible und für Ihr Betriebsmodell geeignete Vor-Ort-Support- und Ersatzteil-Optionen
- einen maßgeschneiderten Support-Plan und Schulungen für Ihr Betriebspersonal

„Wir wissen alle Aspekte des Angebots zu schätzen: den Service, die Flexibilität, die Zusammenarbeit und die Qualität der Hardware.“

— Jürgen Hausmann,
CEO, EVISCO, Deutschland

*ProSupport One ist ausschließlich für ältere Produkte mit Dell-Garantie verfügbar.



Tools und Technologien* für eine bessere Supporterfahrung

Da die Nachfrage nach Self-Support, Zusammenarbeit mit Peers und automatischen Supportoptionen weiter steigt, setzen wir unsere Investitionen in diesem Bereich fort. Mit unserem Ziel, den Support zu verbessern und den Kundenaufwand zu reduzieren, haben wir ein breites Spektrum an proaktiven, vorausschauenden Tools und Technologien entwickelt, die Ihnen Kontrolle verschaffen, die Produktivität steigern, Probleme verhindern und den Status Ihrer IT-Umgebung optimieren.

Vielfältige Anschlussmöglichkeiten SupportAssist und Secure Remote Services (ESRS)

Beugen Sie Problemen vor und sorgen Sie für eine schnellere Behebung mit automatisiertem proaktiven und vorausschauenden** Support. Lassen Sie durch Remoteüberwachung, automatisierte Fehlererkennung und Fallerstellung sowie Remotebehebung manuelle Routinen hinter sich.

Gewinnen Sie Informationen MyService360

Verschaffen Sie sich Informationen, ergreifen Sie Maßnahmen und sparen Sie gleichzeitig Zeit bei der Verwaltung Ihrer Supporterfahrung. Und verbessern Sie den Status Ihrer globalen Umgebung mit personalisierten, datenorientierten Dashboards.

TechDirect

Erhöhen Sie mit diesem flexiblen, zeitsparenden Portal, das den Support vereinfacht und die Verwaltung von Technologien, Schulung von Mitarbeitern und Unterstützung Ihrer Systeme erleichtert, die Produktivität.

*MyService360 und ESRS sind für ältere Produkte mit EMC-Garantie verfügbar. SupportAssist und TechDirect sind für ältere Produkte mit Dell-Garantie verfügbar.

**Die Analyse zur vorausschauenden Fehlererkennung von SupportAssist umfasst Festplatten von Servern und Rückwandplatinen. ESRS stellt für Speicher-, Netzwerk- und konvergierte Infrastrukturen der Enterprise-Klasse vorausschauende Funktionen und Fehlererkennung bereit.

„Die Verwendung von Dell SupportAssist war für uns eine ganz klare Sache. Bei bestimmten Problemen kann das Tool uns vorwarnen. Für uns ist das ein riesiger Vorteil.“

— Service King Collision Repair Centers, USA

„Neben der Erleichterung des täglichen Supports wird uns das MyService360-Dashboard dabei helfen, gute geschäftliche Entscheidungen für die Zukunft zu treffen. Das ist toll!“

— Open Line, B.V., Niederlande

Der richtige Support für Ihr Unternehmen

Enterprise Support Services Gegenüberstellung der Merkmale

| | ProSupport | ProSupport Plus | ProSupport One für Rechenzentren |
|---|---|--|----------------------------------|
| Technischer Remote-Support | 24x7 | 24x7 | 24x7 |
| Vor-Ort-Support | Bearbeitung am nächsten Werktag oder Unternehmenskritisch | Bearbeitung am nächsten Werktag* oder Unternehmenskritisch | Flexibel |
| Automatisierte Problemerkennung und Fallerstellung | ● | ● | ● |
| Fallinitiiierung und -verwaltung per Self-Service | ● | ● | ● |
| Support für Hypervisoren, Betriebsumgebung und Betriebssystem | ● | ● | ● |
| Vorrangiger Zugang zu qualifizierten Support-Experten | ● | ● | ● |
| Individueller Experte für die Verwaltung des Servicekontos | ● | ● | ● |
| Regelmäßige Bewertungen und Empfehlungen | ● | ● | ● |
| Monatliche Berichterstellung zu Vertragsverlängerung und zur Support-Historie | ● | ● | Monatlich oder vierteljährlich |
| Hilfe bei der Systemwartung | ● | Halbjährlich | Optional |
| Zuständige technische Support-Teams | ● | ● | ● |

*Die Option zur Bearbeitung am nächsten Geschäftstag ist nur bei älteren Dell-Produkten verfügbar.

Verfügbarkeit und Rahmenbedingungen von Dell EMC Services sind je nach Region und Produkt unterschiedlich. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Dell EMC Verkaufsmitarbeiter.



Das Besondere an Dell EMC

Erstklassige Unternehmen auf der ganzen Welt vertrauen auf uns – für einen effizienten Support und die Sicherstellung eines unterbrechungsfreien Betriebs ihrer Enterprise-Systeme von Dell EMC sowie unterschiedlicher Anbieter. Dell EMC ist sich dieser Verantwortung bewusst und ist stolz darauf, für Sie hervorragende Arbeit zu leisten.

Verbessern Sie die Leistung und Stabilität kritischer Systeme, erhöhen Sie die Produktivität und verringern Sie die Ausfallzeiten. Mit den Experten, den Einblicken und der Kundenfreundlichkeit, die Ihnen die ProSupport Enterprise Suite bietet, sind Sie immer auf den nächsten Schritt vorbereitet – ganz gleich, wie dieser aussieht.



Überreicht durch:



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

Auf Dell.com/prosupport finden Sie weitere Informationen. Oder wenden Sie sich an Ihren Dell EMC Vertriebsmitarbeiter.

Copyright © 2017 Dell Inc. oder Tochterunternehmen. Alle Rechte vorbehalten. Dell, EMC und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder Tochterunternehmen. Andere Markennamen sind möglicherweise Marken der entsprechenden Inhaber.
Juli 2017 | ProSupport Enterprise Suite Broschüre v4

