



The power to do more



# Dell ProSupport™ Support & Abonnementsservices für Software

**Umfassender und kooperativer Support für die erfolgreiche Verwaltung von Software innerhalb Ihrer Umgebung**

## Auf Ihre Anforderungen abgestimmter Support

IT-Experten suchen heute nach Möglichkeiten, ihre Umgebungen und das Management von Ressourcen und Verwaltungsaufgaben zu vereinfachen. Wenn Probleme mit den Softwareanwendungen eines Unternehmens auftreten, sollen diese zügig und gründlich behoben werden.

Komplexe Umgebungen enthalten in der Regel Hardware- oder Softwareprodukte von unterschiedlichen Anbietern. Wenn bei der Behebung eines Problems unterschiedliche Support-Betreuer und Verträge ins Spiel kommen, kann dies zeitaufwendig und frustrierend werden.

Der kooperative Support von Dell ProSupport umfasst Softwarefehlerbehebung für Software von Dell und anderen Anbietern. Dell arbeitet bei der Fehlerbehebung für qualifizierende Software-Produkte mit Ihnen und dem Software-Drittanbieter zusammen.<sup>1</sup>

## Mehr als nur einfache Fehlerbehebung

Software ist zunehmend komplex und spezialisiert. Das traditionelle, vornehmlich auf Fehlerbehebung ausgerichtete Support-Modell erreicht dadurch schnell seine Grenzen. Stattdessen ist ein ganzheitlicherer Ansatz vonnöten. Support und Abonnementsservices von Dell ProSupport bieten die Vorteile eines umfassenden Software-Supports mit dem technischen Know-how, das Sie erwarten:

- **Zentraler Ansprechpartner:** Die hoch qualifizierten und zertifizierten Dell Experten sind ein zentraler Ansprechpartner für Hardware- und Software-Support. Dadurch werden die täglich anfallenden Verwaltungsarbeiten in Ihrer Umgebung deutlich vereinfacht.
- **Eliminierung von Redundanzen:** Beträchtliche Kosteneinsparungen ermöglichen eine Verschlankung von Ressourcen und Support-Prozessen für miteinander zusammenhängende Hardware- und Softwareprobleme und senken die Gesamtbetriebskosten.
- **Kooperativer Support:** Unser Support umfasst auch Problemdiagnose und Eskalierungsmanagement für Produkte von Drittanbietern.

## Software-Supportfunktionen

- Grundlegende bis erweiterte Software-Fehlerbehebung
- Unterstützung bei der Anwendungsvalidierung (Probleme mit der Lizenzschlüsselverwaltung)
- Remote-Neuinstallations-Support (Wiederherstellung des Produkt-Originalzustands)
- Support bei der Konfiguration, Hilfe bei den ersten Schritten und Empfehlungen für Best Practices beim Gebrauch
- Remote-Bereitstellungshilfe für Patches und Updates<sup>2</sup>
- Identifikation von Softwareproblemen und Eskalierungssupport

Weitere Informationen zum Dell ProSupport und Software-Support und Abonnementsservices finden Sie online unter [dell.com/softwaresupport](http://dell.com/softwaresupport).

<sup>1</sup> Eine aktuelle Liste der qualifizierenden Softwareprodukte erhalten Sie beim technischen Support von Dell. <sup>2</sup> Diese Funktion ist anwendungsspezifisch. Weitere Informationen hierzu finden Sie in der Servicebeschreibung. Die Verfügbarkeit kann je nach Standort des Kunden variieren. Weitere Einzelheiten erhalten Sie von Mitarbeitern des Vertriebs oder technischen Supports von Dell. © 2011 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten.