

# Dell EMC ProSupport Enterprise Suite

O suporte que acelera  
a transformação da sua TI



# Suporte abrangente para ambientes complexos

O ambiente empresarial está mudando rapidamente, e a pressão para a introdução de novas tecnologias em sua organização, mantendo com eficiência os servidores, o armazenamento e a rede existentes nunca foi tão grande. Big data, virtualização, modernização de aplicativos, infraestrutura modular e computação na nuvem podem resultar em benefícios substanciais, mas exigem um nível ainda maior de expertise. Um ambiente complexo significa processos complexos — e mais problemas potenciais. Quanto mais você depende da tecnologia, mais importante é ter o suporte certo.

Para ter tempo de se concentrar nos objetivos dos negócios e manter-se competitivo, você precisa administrar:

- Custos de manutenção
- Disponibilidade da carga de trabalho
- Vários fornecedores de hardware e software
- Tecnologias automatizadas, proativas e preditivas

Os ambientes complexos atuais exigem um suporte que seja realmente de nível empresarial.



# Percepções proativas da Dell EMC

A redução das complexidades e o controle dos custos de TI passaram a ser vistos como uma maneira de financiar necessidades de negócios mais estratégicas<sup>1</sup>, incluindo:

- Aumento da satisfação e fidelização dos clientes
- Aumento da produtividade do funcionário
- Aceleração dos tempos de desenvolvimento e de time-to-market
- Aprimoramento da tomada de decisões
- Resposta rápida e dinâmica a oportunidades de mercado e desafios competitivos

Com a solução de suporte certa, a Dell EMC pode ajudá-lo a atingir seus objetivos.

Com o Dell EMC ProSupport Enterprise Suite, você pode obter o máximo do seu investimento, com a expertise em suporte e as percepções pelas quais a Dell EMC é conhecida em todo o mundo. O ProSupport Enterprise Suite não apenas amplia a sua equipe de TI, ele permite que você resolva as questões e os problemas de TI em menos tempo.

## O ProSupport Enterprise Suite oferece:

- Flexibilidade para escolher o suporte com base no estado crítico de sistemas específicos e na complexidade do seu ambiente
- Um ponto central de responsabilização para todos os problemas de hardware e software
- Experiência entre domínios que não se limita a uma peça de hardware
- Ferramentas proativas automatizadas e tecnologia inovadora
- Experiência consistente, independentemente de onde você esteja e do seu idioma<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fonte: "CIOs Reveal Their Priorities and Successes in IT Transformation", CIO from IDG, patrocinado pela Dell EMC, 2018

<sup>2</sup>A disponibilidade e os termos dos Dell EMC Services variam por região e por produto. Para obter mais informações, entre em contato com seu representante de vendas da Dell EMC.



“Quando se trata de serviço, ser proativo é bom, mas ser preditivo é ainda melhor. Não queremos apagar incêndios. Queremos impedir que eles aconteçam, e o suporte da Dell EMC está implementando tecnologias para fazer exatamente isso. Nós os vemos inovando continuamente para proporcionar a melhor experiência possível.”

— Rob Lee,  
Vice-gerente geral encarregado de operações e suporte  
de TI, Kuwait Finance House

# Por que a Dell EMC?

## Suporte de nível empresarial realizado.

Construído sobre uma base de especialistas, percepções e facilidade para o cliente, nosso ProSupport Enterprise Suite tem o suporte de classe empresarial de que sua organização precisa. Selecione o serviço que se alinha com a relevância dos seus sistemas, a complexidade do seu ambiente e a maneira como você aloca seus recursos de TI.

tsia

Mais de 30 Prêmios  
STAR da TSIA por  
serviço ao cliente



Especialistas.

### Concentre-se nos seus negócios enquanto os especialistas da Dell EMC reduzem a complexidade da TI.

- Mais de 60.000 tecnologias da Dell Technologies e profissionais de parceiros
- Mais de 11.000 certificações em hardware, software e soluções líderes do setor
- Conhecimento profundo sobre novas tecnologias complexas e ambientes com vários fornecedores
- Assistência colaborativa com outros fornecedores de tecnologia



Insights.

### Melhore o desempenho e a estabilidade com percepção profunda e dados inteligentes.

- Monitoramento automatizado e análise preditiva\* do SupportAssist e dos ESRS (Secure Remote Services) para prevenção de problemas e otimização
- Relação personalizada com um Technology Service Manager designado, com conhecimento profundo da sua empresa e do seu ambiente
- Seis centrais de comando\*\* para monitorar, de modo proativo, os eventos de serviço em campo
- Doze centros de excelência e centros de soluções conjuntas permitem a colaboração no local aproveitando as nossas alianças com os principais fornecedores de aplicativos



Facilidade.

### Aumente a proatividade com um suporte sob medida e sempre disponível.

- Suporte oferecido em 165 países
- Suporte 24x7\*\*\* por telefone, bate-papo, e-mail e mídias sociais
- Suporte consistente de fonte única para hardware e software
- Mais de 95% de satisfação do cliente com os serviços de suporte e implementação da Dell EMC

\*A detecção de falha de análise preditiva do SupportAssist inclui discos rígidos e backplanes de servidor. Os Secure Remote Services habilitam recursos preditivos e detecção de falhas para armazenamento empresarial, proteção de dados e infraestrutura convergente.

\*\*Os centros de comando monitoram somente os produtos de computação, rede e servidores Dell EMC.

\*\*\*A disponibilidade e os termos dos Dell EMC Services variam por região e por produto. Para obter mais informações, entre em contato com seu representante de vendas da Dell EMC.

# ProSupport Enterprise Suite

## Estratégias mais inteligentes para um suporte mais inteligente.

Uma estratégia que permite que você adote novas tecnologias sem medo libera-o para se concentrar em seus negócios. Ter o mesmo suporte de classe empresarial da Dell EMC para todas as suas plataformas, marcas e soluções, em toda a sua infraestrutura, garante essa liberdade a você.

À medida que fica mais difícil gerenciar a tecnologia, o suporte da Dell EMC está ficando mais inteligente.

### **Dell EMC ProSupport Plus para empresas**

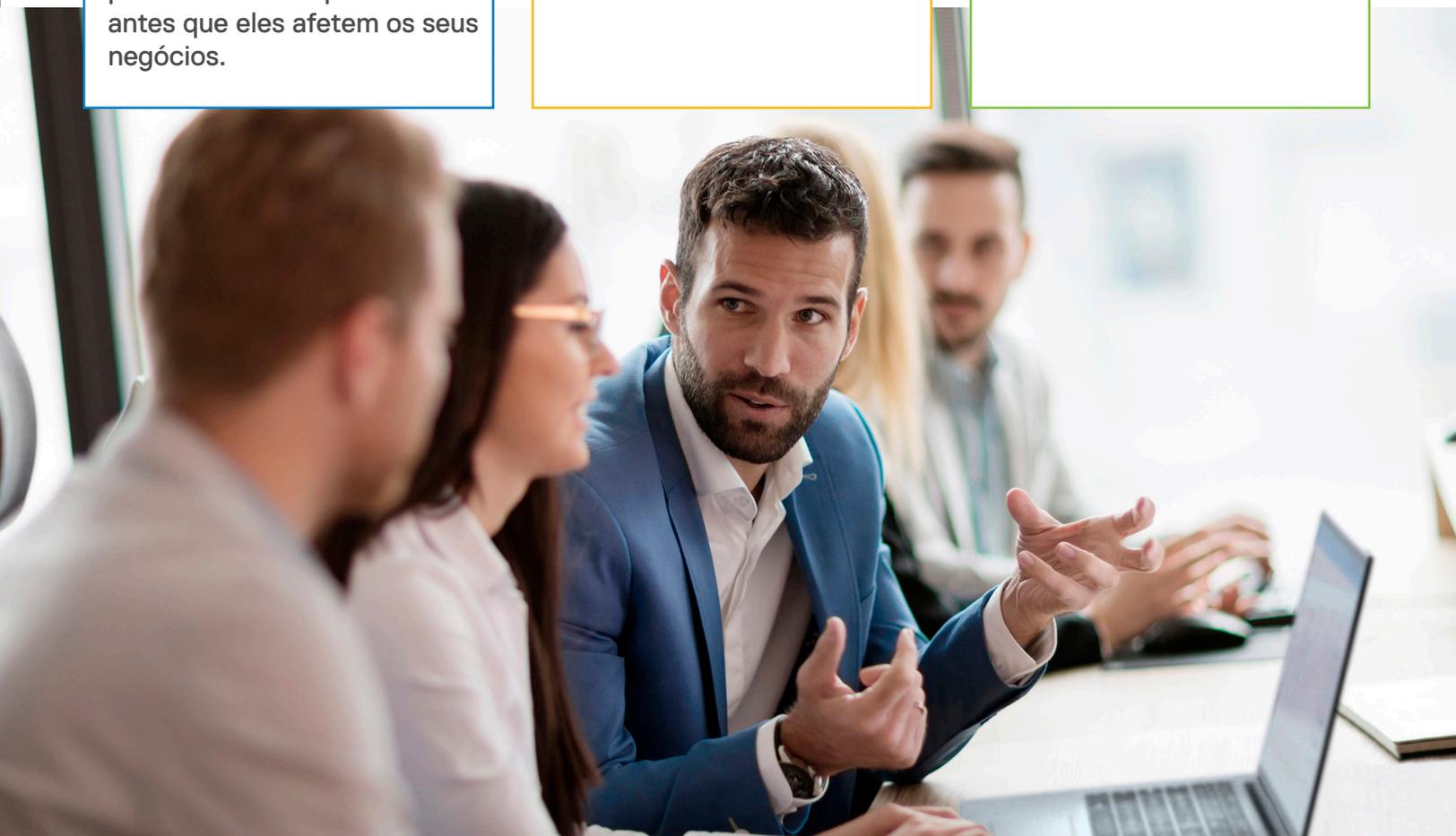
Otimize seus sistemas críticos e libere sua equipe para inovar nos negócios. O ProSupport Plus fornece um Technology Service Manager designado e acesso a engenheiros de suporte especializados que diagnosticam problemas rapidamente e fornecem orientação personalizada para evitar esses problemas antes que eles afetem os seus negócios.

### **Dell EMC ProSupport para empresas**

Mantenha o seu hardware e o seu software funcionando sem problemas com acesso 24x7 a engenheiros de tecnologia e a tecnologias proativas e preventivas para ajudá-lo a ficar à frente dos problemas.

### **Dell EMC ProSupport One for Data Center**

Obtenha suporte personalizado e individualizado, projetado para grandes data centers gerenciados centralmente, e conte com um Technology Service Manager designado, peças flexíveis e opções de trabalho.



# ProSupport Plus

Cargas de trabalho e aplicativos críticos exigem disponibilidade constante, e os sistemas no qual eles são executados precisam de mais do que suporte do tipo falha/conserto. Eles precisam de medidas proativas e preditivas para que você se adiante aos problemas antes que eles ocorram.

O ProSupport Plus\* melhora proativamente o desempenho e a estabilidade dos seus sistemas críticos, com suporte automatizado, análise e a expertise certa para a sua organização. O ProSupport Plus não apenas retoma as operações rapidamente, mas também o ajuda a se adiantar aos problemas antes que eles ocorram. Você terá a liberdade de adotar tecnologias complexas com confiança, sabendo que a Dell EMC tem a expertise e a percepção para ajudá-lo a ser mais produtivo e a se concentrar em seus objetivos.

## Quando você escolhe o ProSupport Plus, você tem:

- Um Technology Service Manager que conhece a sua empresa e o seu ambiente
- Solução de problemas avançada e imediata, proporcionada por um engenheiro com conhecimento de todo o portfólio de produtos da Dell EMC
- Suporte para qualquer software elegível de terceiros que esteja instalado no seu sistema Dell EMC, quer você tenha adquirido o software da Dell EMC ou não. Não só vamos diagnosticar o problema, mas também não descansaremos até obter uma resolução\*
- Recomendações preventivas personalizadas baseadas em análises de tendências de suporte e nas melhores práticas de toda a base de clientes da Dell EMC para reduzir os problemas de suporte e melhorar o desempenho
- Análise preditiva de problemas e otimização possibilitadas pelo SupportAssist e pelo Secure Remote Service
- Monitoramento proativo, detecção de problemas, notificação e criação automatizada de casos para resolução de problemas mais rápida, possibilitados pelo SupportAssist e pelo Secure Remote Services

Com o ProSupport Plus, você enfrenta menos problemas críticos, mas, caso ocorra algum, ele será resolvido rapidamente:<sup>5</sup>

Até  
**19%**  
menos problemas  
críticos<sup>5</sup>

Até  
**72%**  
de resposta mais rápida  
para problemas de serviço<sup>5</sup>

“Por causa do ProSupport Plus, temos mais tempo para nos concentrarmos no trabalho estratégico, em vez de apagar incêndios. Isso nos ajudará a continuar a impulsionar novos negócios.”

— Mike Kott,  
Administrador de sistema  
Lifting Gear Hire, Estados Unidos

\*A disponibilidade e os termos dos Dell EMC Services variam por região e por produto. Para obter mais informações, entre em contato com seu representante de vendas da Dell EMC.

<sup>5</sup>Com base em uma análise interna, de setembro de 2019, comparando os chamados, entre agosto de 2017 e agosto de 2019, para produtos de armazenamento e proteção de dados da Dell EMC, com e sem o ProSupport Plus for Enterprise. Os resultados reais podem variar.

## Technology Service Manager:

Seu defensor designado no suporte da Dell EMC.

- Um especialista altamente qualificado que entende as necessidades e os objetivos específicos de TI da sua empresa
- Um ponto de contato central para facilitar o gerenciamento de serviços e a resolução de escaladas
- Recomendações personalizadas com base em seu ambiente, nas melhores práticas e nas tendências de suporte de todos os nossos clientes para ajudar a melhorar a produtividade e a estabilidade

“Reduzimos o tempo de inatividade não planejado em mais de 50% por meio do trabalho com nosso Technology Service Manager da Dell EMC. Com maior estabilidade de TI, estamos chegando em nosso objetivo de tempo de inatividade zero”.

— V V Jacob,  
Gerente geral de TI,  
Malayala Manorama



# ProSupport



Você precisa de suporte sistemático para hardware e software, e de uma maneira inteligente de gerenciar a mistura de fornecedores em seu ambiente. A Dell EMC oferece uma fonte única com a expertise, o know-how e os recursos necessários para facilitar o suporte a TI.

Quando você escolhe o ProSupport\*, especialistas altamente treinados estão disponíveis de forma ininterrupta e em todo o mundo para atender às suas necessidades de TI. O ProSupport ajuda a minimizar as interrupções e a manter um alto nível de produtividade.

## Quando você escolhe o ProSupport, você tem:

- Acesso 24x7x365 a especialistas certificados em hardware e software
- Suporte colaborativo com fornecedores terceirizados
- Suporte a hypervisor, software de ambiente operacional e OS
- Nível consistente de suporte disponível para hardware, software e soluções da Dell EMC
- Opções de resposta de mão de obra e peças no local, incluindo 4 horas de missão crítica e no próximo dia útil

“A qualidade do suporte do Dell EMC ProSupport para empresas é excelente em comparação com outros fornecedores... É ótimo ter um ponto de contato”.

— Shinichi Sato  
Gerente,  
Departamento de planejamento e vendas,  
Jorudan

# ProSupport One for Data Center

Grandes data centers são complexos e únicos. Por isso, você precisa de uma solução de suporte que complemente seus recursos internos e possa evoluir para adequar-se ao ambiente tecnológico em constante mudança.

O ProSupport One for Data Center oferece suporte flexível em todo o local para grandes data centers gerenciados centralmente com mais de 1.000 ativos. Essa oferta é baseada nos componentes padrão do ProSupport, que aproveitam nossa escala global, mas são adaptados às necessidades da sua empresa. Embora não seja para todos, ele oferece uma solução verdadeiramente exclusiva aos principais clientes da Dell EMC com os ambientes mais complexos.

## Com o ProSupport One for Data Center, você tem:

- Um Technology Service Manager designado, com opções de acesso remoto, no local, em meio período ou em período integral ao perito especializado em suporte
- Um engenheiro de campo e técnicos do ProSupport One designados que são treinados para o seu ambiente e as suas configurações
- Geração de relatórios de suporte e uso
- Opções flexíveis de peças e suporte no local, adequadas ao seu modelo operacional
- Um plano de suporte e treinamento sob medida para a sua equipe de operações

\*O ProSupport One for Data Center está disponível para produtos de computação, servidor e rede da Dell EMC.



# Conecte-se

## SupportAssist e Secure Remote Services

Evite problemas e obtenha uma resolução mais rápida com suporte automatizado e preditivo\*\*. Deixe rotinas manuais para trás com monitoração remota, detecção e criação automatizada de ocorrências, e resolução remota.

## Obtenha percepção

### MyService360

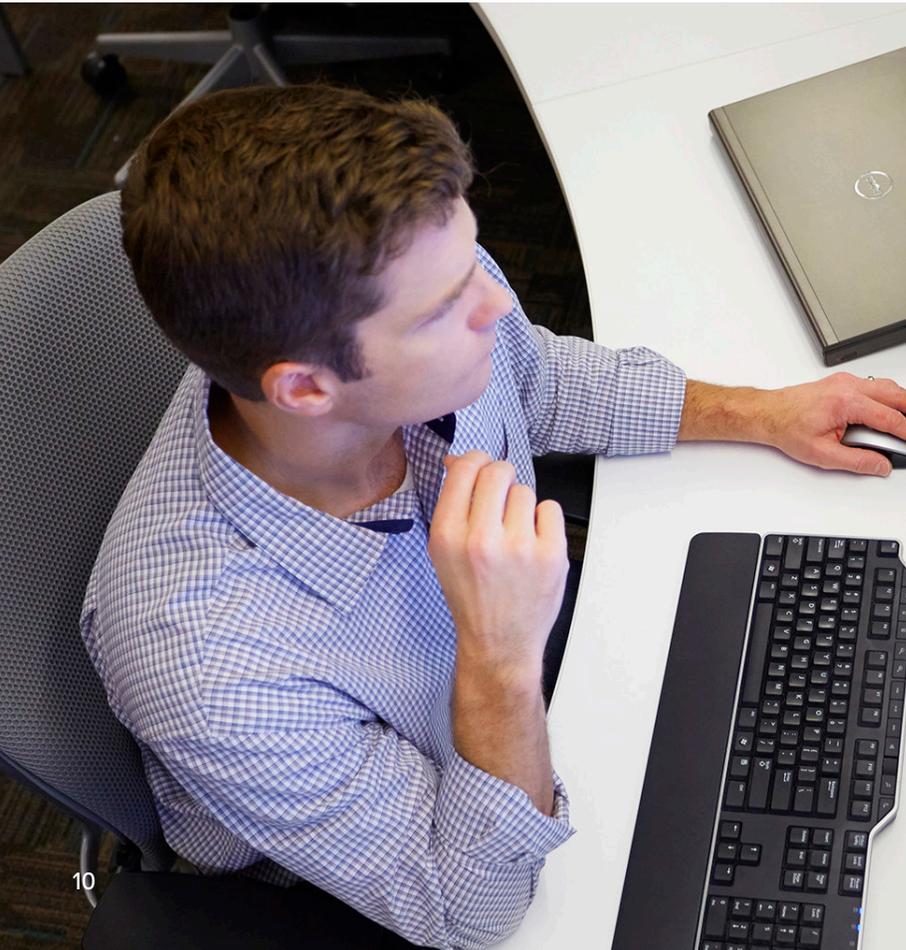
Obtenha percepção, aja e economize tempo gerenciando sua experiência de suporte e melhorando o funcionamento de seu ambiente global com painéis de indicadores personalizados baseados em dados.

### TechDirect

Aumente a produtividade com este portal de autoatendimento flexível que facilita a solicitação de suporte, a administração das implementações, o treinamento da equipe e o gerenciamento de seus sistemas.

O MyService360 e os Secure Remote Services estão disponíveis para os produtos de armazenamento e proteção de dados da Dell EMC. O SupportAssist e o TechDirect estão disponíveis para produtos de computação, redes e servidores da Dell EMC.

\*\*A detecção de falha de análise preditiva do SupportAssist inclui discos rígidos e backplanes de servidor. Os Secure Remote Services habilitam recursos preditivos e detecção de falhas para armazenamento empresarial, proteção de dados e infraestrutura convergente.



“O Dell EMC SupportAssist identifica rapidamente possíveis problemas e os sinaliza automaticamente para a Dell EMC. O apoio é rápido e proativo, pelo qual somos muito gratos. Com essa abordagem, podemos parar os problemas”.

— Yumito Suoh,  
Engenheiro, Seção de serviço de infraestrutura,  
Departamento de tecnologia da informação,  
Tokio Marine

# O suporte certo para você

## Serviços de suporte empresarial

### Comparação de recursos

	Basic	ProSupport	ProSupport Plus
Suporte técnico remoto	9x5	24x7	24x7
Produtos cobertos	Hardware	Hardware Software	Hardware Software
Suporte de hardware no local	Próximo dia útil	Próximo dia útil ou 4 horas de missão crítica	Próximo dia útil ou 4 horas de missão crítica
Assistência colaborativa de terceiros		●	●
Deteção automatizada de problemas e criação proativa de casos		●	●
Início e gerenciamento de casos de autoatendimento		●	●
Acesso a atualizações do software		●	●
Acesso prioritário a especialistas de suporte qualificados			●
Suporte de software de terceiros			●
Technology Service Manager designado			●
Recomendações e avaliações personalizadas			●
Manutenção semestral de sistemas			●

A disponibilidade e os termos dos Dell Technologies Services variam por região e por produto. Para obter mais informações, consulte nossa descrição de serviços em [DellEMC.com](http://DellEMC.com).





# O diferencial da Dell EMC

Empresas de alto nível em todo o mundo confiam em nós para prestarmos suporte aos seus sistemas empresariais da Dell EMC e de outros fornecedores, com eficiência, e mantê-los funcionando durante o dia todo, todos os dias. Essa é uma responsabilidade que a Dell EMC tem orgulho de ter, e orgulho de fazer bem.

Melhore o desempenho e a estabilidade dos sistemas críticos, aumente a produtividade e reduza o tempo de inatividade. Com os especialistas, as percepções e a facilidade que o ProSupport Enterprise Suite oferece, você estará sempre preparado para o que vier — seja o que for.

Acesse [DellEMC.com/ProSupport](https://DellEMC.com/ProSupport) para obter mais informações ou entre em contato com o representante de vendas da Dell EMC.

Copyright © 2019 Dell Inc. ou suas subsidiárias. Todos os direitos reservados. Dell Technologies, Dell, EMC, Dell EMC e outras marcas comerciais pertencem à Dell Inc. ou às suas subsidiárias. Outras marcas mencionadas podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários. A disponibilidade e os termos de serviço podem variar por região e por produto. Novembro de 2019 | Folheto do Dell EMC ProSupport Enterprise Suite

**DELLEMC**