



Services

Dell ProSupport™

Aumente
a produtividade
e otimize os recursos
com suporte eficiente,
flexível e confiável



O suporte diferenciado da Dell pode reduzir o tempo de inatividade das empresas em até 22%.¹

“O Dell ProSupport fornece uma organização simplificada de suporte, com um ponto de contato único e confiável. Para qualquer tipo de anomalia que já encontramos, foi compensador ter um único ponto de contato com o Suporte Dell. Era tudo o que queríamos.”

- Gerente de TI
Intelligence Community

Concentre seus recursos no crescimento, não na manutenção.

Diminua os problemas técnicos e o tempo de inatividade

A sua infraestrutura de TI é configurada para atender aos objetivos e necessidades específicos da sua organização, mas o suporte do seu ambiente exclusivo pode ser dispendioso, arriscado e demorado. Ajude a minimizar interrupções e mantenha um alto nível de produtividade com o Dell ProSupport™ — um pacote de serviços de suporte que pode ser personalizado para atender aos requisitos empresariais e de TI exclusivos e em constante mudança da sua organização.

Enfrente os desafios tecnológicos atuais

Ajuste facilmente a velocidade e o tipo de suporte para atender a cenários específicos de cada elemento de TI, como usuários, dispositivos, aplicativos e data centers. Com o Dell ProSupport, você pode proteger os seus investimentos por meio de uma abordagem simples, mas flexível que inclui:

- Recursos de prevenção proativa de problemas, monitoramento remoto e autossuporte ajudam a maximizar a produtividade
- Um único ponto de responsabilidade para a solução de problemas de hardware e software
- Níveis de serviço de mão de obra e peças sob medida, incluindo resposta rápida que varia de duas horas até o próximo dia útil, desde o suporte técnico tradicional até o Autodespacho on-line da Dell para profissionais de TI certificados
- Experiência com aplicativos e tecnologia especializados, como virtualização, gerenciamento de sistemas e Microsoft® Windows® 7
- Centros de comando globais que fazem o acompanhamento das peças e da mão de obra 24 horas por dia
- Um profissional designado pela Dell para avaliar o seu ambiente de TI, criar um plano de suporte personalizado e gerenciar suas necessidades críticas

Um novo nível de eficiência dedicada, com uma ampla gama de serviços de suporte.

Dell ProSupport

Suporte técnico especializado para profissionais de TI

Estando na linha de frente, a sua equipe de TI enfrenta muitos desafios. Alguns incidentes exigem suporte técnico especializado para que o problema seja diagnosticado e resolvido rapidamente, ao passo que outros só precisam que peças sejam despachadas o mais rápido possível, poupando seus funcionários da repetição de procedimentos de solução de problemas básicos já realizados.

O Dell ProSupport permite que você satisfaça às necessidades de seus clientes internos enquanto o libera para se concentrar em iniciativas de TI mais estratégicas. O Dell ProSupport oferece:

- Acesso remoto e por telefone 24 horas por dia, 7 dias por semana, a especialistas certificados pela Dell
- A possibilidade de pular a etapa de solução de problemas por telefone com base em roteiros e despachar instantaneamente peças ou mão de obra usando um portal internacional com a certificação Autodespacho on-line da Dell
- Ponto de contato único para o gerenciamento de atendimento de segundo nível com categorias de gravidade definidos pelo cliente e a opção de escolher o suporte do contrato empresarial ou de missão crítica
- Centros de comando globais para gerenciar situações críticas, monitorar todos os despachos de missão crítica no local e oferecer gerenciamento de crise proativo durante eventos como desastres naturais
- Suporte cooperativo para outros fornecedores de hardware e software selecionados
- Atendimento no local no próximo dia útil após o diagnóstico remoto, com opções de atendimento no mesmo dia disponíveis²

Dell ProSupport

Suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana, para organizações que não possuem equipe de TI ou que contam com uma equipe limitada

Muitas vezes, o maior desafio da TI é não ter a equipe necessária para suportar os seus sistemas 24 horas por dia. O Dell ProSupport combina instruções sobre como começar, suporte prático e assistência para aplicativos de software fornecida por técnicos de nível sênior. Ao entrar em contato com a Dell, você sabe que as suas necessidades de suporte estão sendo resolvidas e você então pode se concentrar nas principais necessidades da sua empresa. O Dell ProSupport pode ajudar os seus usuários finais com:

- Suporte on-line e por telefone 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Suporte prático e instruções sobre como começar a utilizar aplicativos padrão, incluindo Norton AntiVirus™, Microsoft® Office, Microsoft® Small Business Server, Intuit QuickBooks®, Adobe® Photoshop®, Adobe® Acrobat®, entre outros
- Suporte cooperativo para outros fornecedores de hardware e software selecionados
- Ponto de contato único para gerenciamento de atendimento de segundo nível com categorias de gravidade definidas pelo cliente
- Centros de comando globais para gerenciar situações críticas, monitorar todos os despachos no local e oferecer gerenciamento de crise proativo durante eventos como desastres naturais
- Assistência para a configuração de redes wireless e com fio simples
- Serviço no local no próximo dia útil após o diagnóstico remoto

Opções de velocidade de resposta

Escolha, dentre um conjunto de níveis de serviços, aquele que melhor atenda às suas necessidades de velocidade de resolução de problemas, do desktop até o data center.

Missão crítica. Quando é fundamental evitar tempos de inatividade não planejados e reduzir o tempo de recuperação por meio de respostas imediatas, conte com a opção de resolução mais rápida da Dell: missão crítica. Identifique você mesmo antecipadamente o nível de gravidade e o tempo de resposta necessário para que a sua empresa volte a funcionar em minutos em vez de horas ou dias. A opção de suporte Missão crítica da Dell oferece:

- Serviço no local em duas ou quatro horas para que você retorne às atividades de forma rápida
- Atualizações programadas sobre a situação e um gerente de atendimento de segundo nível designado que o manterá informado sobre todas as etapas do processo
- Solução de problemas no local e por telefone simultaneamente para assisti-lo com despachos de emergência
- Produção prioritária para expedir unidades para problemas críticos (*disponibilidade variável; oferecida como máximo empenho*)

Resposta no mesmo dia/serviço no local em 4 horas após o diagnóstico remoto. Se você depender dos seus sistemas da Dell para operações com prazo apertado ou funções empresariais críticas, a resposta no local no mesmo dia é a opção ideal. Após a solução de problemas por telefone, um técnico treinado pela Dell pode ir ao local em quatro horas para ajudar a resolver o problema.

- Peças e mão de obra no local em quatro ou oito horas

"A Dell fornece, por meio do Dell ProSupport, o melhor suporte que já recebemos de qualquer fabricante de hardware. Temos equipamentos Dell em todo o país — mais do que de qualquer outra marca — e sempre recebemos o que precisamos, quando precisamos. Não dá para comparar o suporte Dell com o de nenhuma outra empresa, pois a Dell supera todos os outros de longe."

- Gerente de TI
Intelligence Community

"Quando tive uma dúvida sobre configuração, falei com o Dell ProSupport pelo telefone e o técnico entrou no nosso sistema remotamente e corrigiu o problema com rapidez. No caso dos nossos aplicativos e dados de missão crítica contidos nessas unidades de armazenamento, precisamos poder contar com uma resolução rápida para os problemas que possam surgir."

- Josh Merlin
Administrador de rede,
Alibris
Abril de 2009



Os clientes com Manutenção proativa relatam até 40% menos problemas do que os clientes que não possuem o serviço.*

*Com base em uma análise interna da Dell sobre o número médio de problemas relatados pelos clientes durante o período de garantia.

"A Dell transformou o nosso suporte técnico. Antes, era necessário muito esforço para resolver os problemas e, em média, levávamos dois dias para resolvê-los. A Dell cuida disso em 20 minutos. Agora, a minha equipe é muito mais proativa."

- Petrie van der Westhuizen
Gerente dos especialistas técnicos,
Media 24

Opções de proteção

Selecione um dos vários serviços que ajudam a proteger seus dados e ativos globais.

Proteção de ativos. Os serviços de suporte Proteção de ativos da Dell oferecem mais segurança para seus ativos de TI por meio de reparos ou substituições de sistemas danificados e do serviço estendido de bateria.

- **Proteção contra danos acidentais.** A Dell realiza serviços de reparo ou substitui notebooks se eles forem danificados acidentalmente devido a quedas, derramamento de líquidos ou sobretensões elétricas.³
- **Serviço estendido de bateria.** Estende a opção de substituir baterias com falha no segundo e no terceiro ano após a aquisição do produto. A Dell descartará a bateria antiga usando um método seguro para o meio ambiente.

Proteção de dados. Proteja os seus dados com uma variedade de ofertas que sejam mais adequadas às suas circunstâncias. Ajude a proteger os seus dados importantes e confidenciais, ficando com o seu antigo disco rígido e fique tranquilo, pois as suas informações poderão ser completamente removidas de forma segura em caso de falha no disco rígido.

- **Mantenha seu disco rígido.** Permite que você tenha o controle sobre seus dados confidenciais, ficando com o seu disco rígido enquanto ele for coberto pela garantia limitada de hardware da Dell.⁴
- **Recuperação de dados de disco rígido.** Ajuda a recuperar dados importantes em caso de falha.
- **Destruição certificada de dados.** No caso de falha no disco rígido, a Dell pode apagar completamente o conteúdo do disco rígido, fornecer certificação da exclusão de dados e descartar o disco rígido de forma segura. Isso pode ajudá-lo a atender aos requisitos de conformidade com segurança.

Opções proativas

Os serviços de suporte devem ser muito mais do que um simples conserto. Trata-se de evitar problemas para que se possam prever, identificar e corrigir problemas antes que eles ocorram.

Manutenção proativa. Ajude a reduzir o tempo de inatividade não planejado e a otimizar a estabilidade com avaliações programadas, gerenciamento de patches otimizado, geração de relatórios detalhados e muito mais.

- **Identifique e resolva possíveis problemas de forma proativa**
 - » Realização e revisão da avaliação com você
 - » Identificação das atualizações e recomendações aplicáveis mais recentes do BIOS, de drivers e do firmware
- **Otimize os processos para aumentar a estabilidade**
 - » Aplicação de atualizações do sistema e patches aprovados pelo cliente
 - » Avaliação e recomendações iniciais detalhadas
 - » Reparo selecionado pelo cliente com agendamento disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana

Opções de consultoria remota. Projetadas para suportar soluções e aplicativos especializados, fornecendo acesso telefônico a especialistas técnicos que fornecem informações sobre tópicos, como virtualização, Microsoft® Exchange Server, gerenciamento de sistemas, tecnologia de armazenamento e reparo de vírus/spyware.

- **Suporte abrangente**
 - » Instalação, configuração e consultoria remota para virtualização, Microsoft® Exchange, gerenciamento de sistemas, backup, recuperação e arquivamento (BURA), tecnologia de armazenamento e reparo de vírus/spyware
 - » A precificação é realizada por incidente ou por meio de contrato anual
 - » Suporte pelo telefone ou via Internet pré-agendado disponível
- **Assistência conveniente especializada**
 - » Consultoria remota sobre tópicos que abrangem desde backup consolidado de VMware até migrações para SQL
 - » Estão disponíveis serviços de instalação remota com opções que vão da instalação do SQL até a implantação do pacote Symantec

Contrato empresarial

Ideal para ambientes de TI mais complexos, o Contrato empresarial inclui um profissional de TI sênior, a realização de testes de desempenho, planejamento proativo e geração de relatórios personalizados para ajudá-lo a maximizar o desempenho e o tempo de atividade.

- **Recurso "Acesso"**
 - » Acesso a um profissional de TI sênior certificado pela ITIL designado para direcionar os objetivos de planejamento do suporte e de eficiência operacional
 - » Geração de relatórios de distribuição e análise detalhada das métricas de tendências
- **Avaliação do ambiente e plano de suporte**
 - » Maximize o tempo de atividade com uma avaliação das pessoas, dos processos e da tecnologia de toda a empresa
 - » Otimização da carga de trabalho com aprimoramento da qualidade e avaliação da redução de riscos

Opções especializadas de serviço no local²

Escolha a melhor opção para aumentar o gerenciamento de TI diário ou consultar especialistas técnicos durante projetos importantes.

A Dell pode oferecer: Profissional de TI sênior no local, Profissional de TI no local, Engenheiro de serviços no local, Serviço agendado no local, Serviço de diagnóstico no local e Serviço de gerenciamento de peças no local.

- **Suporte no local específico às suas necessidades.** Acelere a resolução e evite a solução de problemas pelo telefone com um Engenheiro de serviços no local da Dell para solucionar problemas de hardware, fazer reparos e relatar tarefas. *(a oferta varia de acordo com o país)*
- **Solução rápida de problemas.** Basta ligar e a Dell enviará um técnico altamente qualificado para oferecer o diagnóstico e a solução de problemas no local. Além disso, você pode diminuir o tempo de despacho de peças com o Serviço de gerenciamento de peças no local gerenciado pela Dell.
- **Aumento de equipe.** Aprimore o gerenciamento do suporte com um Profissional de TI sênior dedicado da Dell para trabalhar no local, fornecendo um ponto de contato único para gerenciar os incidentes.

Recursos de suporte remoto para arrays Dell PowerEdge e PowerVault selecionados com o Dell Proactive Systems Management

Uma experiência de suporte mais eficiente e personalizada

O Dell Proactive Systems Management é um aplicativo baseado na Web que permite visibilidade transparente à sua infraestrutura de armazenamento e de servidores da Dell, identifica, de maneira proativa, falhas de hardware e monitora o status da garantia por meio de uma visualização de portal segura de seu ambiente de TI. Os novos recursos de suporte remoto estão disponíveis sem custo adicional.

Implante rapidamente essa tecnologia com a assistência especializada do suporte técnico da Dell sem custos visitando a página dell.com/proactive e selecionando "Comece agora mesmo". Ou, se preferir que a Dell cuide de tudo, uma opção de instalação remota mediante taxa também está disponível pelos Serviços de consultoria remota.

Saiba mais sobre a mais nova tecnologia de suporte remoto da Dell em www.dell.com/proactive.



"Foi imensurável a importância do suporte que recebemos da Dell com o nosso Contrato empresarial do ProSupport. Eles designaram um Profissional de TI sênior dedicado que, além de atender às nossas solicitações específicas, trabalhou de modo proativo para deter os problemas antes mesmo que o comando soubesse da existência deles."

– Oficial superior em um departamento das Forças Armadas dos Estados Unidos

Quais são as melhores opções para você?

Personalize sua experiência de suporte com base nos fatores críticos que definem seu ambiente de TI: **velocidade de resposta, proteção e suporte proativo** ou uma combinação dos três. As opções de serviços do Dell ProSupport foram criadas para atender às necessidades específicas associadas ao seu ambiente exclusivo.

Dell ProSupport

Crie o modelo de suporte certo para a sua organização.

1

ESCOLHA UMA VELOCIDADE DE RESPOSTA

O tempo de inatividade acarreta custos para a sua empresa? Os seus sistemas estão executando aplicativos de missão crítica?



S Você precisa da opção Missão crítica ou de resposta no mesmo dia

N O Dell ProSupport oferece o Serviço no Local no Próximo Dia Útil após o diagnóstico remoto²

2

ESCOLHA AS OPÇÕES DE SUPORTE QUE ATENDAM ÀS SUAS NECESSIDADES

Se você precisar de monitoramento de hardware e controle de garantia para os seus servidores Dell e storage arrays selecionados	Você precisa do suporte remoto com Gerenciamento proativo do sistema	<ul style="list-style-type: none">• Visibilidade de ativos e relatório• Controle de garantia e notificações de expiração• Alerta e monitoramento de hardware• Diagnóstico automatizado• Caso de suporte de autoatendimento
Se a segurança dos dados for extremamente importante para os seus negócios	Você precisa da Proteção de dados	<ul style="list-style-type: none">• Recuperação de dados de disco rígido• Destruição certificada de dados• Mantenha seu disco rígido
Se as atualizações de patch estiverem tomando um tempo crucial necessário para projetos mais estratégicos	Você precisa da opção Manutenção protetora	<ul style="list-style-type: none">• Atualizações de patch automáticas• Atualizações para falta de servidor
Se o seu ambiente tiver aplicativos especializados ou se você desejar implementar uma nova solução.	Você precisa de Serviços de consultoria remota ou consultar especialistas técnicos	<ul style="list-style-type: none">• Microsoft® Exchange• Virtualização• Reparo de vírus/spyware• E muito mais
Se o seu complexo ambiente de TI exigir suporte dedicado e planejamento proativo	Você precisa da opção Contrato empresarial	<ul style="list-style-type: none">• Planejamento estratégico de TI• Relatórios personalizados• Profissional de TI sênior designado
Se seu ambiente de TI precisa de opções de serviços individualizados no local	Você pode selecionar um dos vários Serviços especializados no local	<ul style="list-style-type: none">• Profissional de TI sênior no local• Profissional de TI no local• Engenheiro de serviços no local• Serviço agendado no local• Serviço de diagnóstico no local• Serviço de gerenciamento de peças no local

Serviço básico de hardware da Dell

Oferece serviços de reparo e substituição de hardware conforme necessário

Embora o nível de serviço básico da Dell seja um ótimo começo para fazer a manutenção do seu equipamento, a maioria das organizações se beneficiam de níveis adicionais de suporte para proteger seu investimento em TI e maximizar a produtividade. Para obter as melhores vantagens, escolha opções configuráveis do pacote de serviços profissionais abrangentes Dell ProSupport. Compare os recursos adicionais do ProSupport que podem ajudar a tornar o seu modelo de suporte mais eficiente.

Recursos	Dell ProSupport	Serviço básico de hardware da Dell
Suporte técnico para hardware	•	•
Suporte no horário comercial	•	•
Solicitação de peças on-line	•	•
Resposta no local e peças no próximo dia útil*	•	•
Serviços de devolução para reparo**	•	•
Suporte cooperativo/para software	•	
Suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana	•	
Serviços de resposta no local, de peças no mesmo dia e de missão crítica	•	
Opções especializadas no local	•	
Opções de proteção de dados e ativos	•	
Opções de serviço de consultoria e manutenção proativa	•	
Prestação de suporte otimizado via parceiro/colaboração da Dell	•	
Recursos de suporte remoto com Dell Proactive Systems Management	•	

*O Suporte Básico de Hardware não inclui um técnico no local para substituir peças designadas como Obrigatoriamente substituíveis pelo cliente.

**A disponibilidade pode variar de acordo com a região/local e produto. Entre em contato com o seu representante de suporte ou de vendas da Dell para obter detalhes adicionais.

Confiabilidade de nível mundial

Na Dell, levamos o suporte a sério e oferecemos serviços de suporte confiáveis que vão desde a substituição de peças até respostas de emergência — tudo para ajudar os nossos clientes a ter o maior tempo de atividade possível.

- Vencedora do Prêmio SSPA na categoria Suporte de missão crítica em 2005 e 2007
- A Dell pode ajudá-lo a reduzir os incidentes técnicos em até 11% e o tempo de inatividade da empresa em até 22%¹
- Centros de comando globais e Centrais de Especialistas no mundo todo

¹Com base na avaliação interna de casos relatados por clientes selecionados da Dell nos Estados Unidos compilados de janeiro de 2004 a setembro de 2008.

²Um técnico e/ou uma peça serão despachados, se necessário, após a conclusão do diagnóstico on-line/por telefone. A disponibilidade varia. Para obter detalhes, visite dell.com/servicedescriptions.

³O serviço contra danos acidentais não cobre roubo, perda nem danos intencionais ou causados por incêndio, enchente ou outros fenômenos da natureza. Pode ser necessária a devolução da unidade à Dell pelo cliente. Para obter detalhes, visite dell.com/servicedescriptions.

⁴Para obter uma cópia da Garantia limitada de hardware, escreva para Dell USA, L.P., Attn: Warranties, One Dell Way, Round Rock, TX 78682 ou visite <http://www.dell.com/warranty>.

Para obter mais informações sobre outras ofertas de serviço, entre em contato com seu representante da Dell ou visite dell.com/services.

Aplicativos Processo corporativo Consultoria Infraestrutura Suporte

A disponibilidade varia de acordo com o país. © 2010 Dell Inc. Todos os direitos reservados.

N51-1.1-201010-NBOH

