

ProSupport Enterprise Suite

Le support qui accélère
votre transformation de l'IT



DELL EMC

DELL EMC

DELL EMC

Un support complet pour des environnements complexes

Le paysage des entreprises évolue rapidement, et la pression exercée pour intégrer de nouvelles technologies dans votre organisation, tout en entretenant avec efficacité les serveurs existants, le stockage et la mise en réseau, n'a jamais été aussi forte. Le Big Data, la virtualisation, la modernisation des applications, l'infrastructure modulaire et le Cloud computing peuvent fournir des avantages substantiels, mais ils nécessitent un niveau d'expertise encore plus élevé. Un environnement complexe s'accompagne de processus complexes, et d'un plus grand nombre de problèmes potentiels. Plus vous dépendez de vos technologies, plus il est important d'avoir le support adapté.

Afin de trouver le temps de vous concentrer sur vos objectifs commerciaux et rester compétitif, vous devez gérer :

- les coûts de maintenance ;
- la disponibilité des charges applicatives ;
- de nombreux fournisseurs de matériels et de logiciels ;
- des technologies proactives et prédictives automatisées.

Les environnements complexes actuels nécessitent un authentique support d'entreprise.



Conseils proactifs de Dell EMC

La réduction des complexités IT et des coûts de contrôle est désormais perçue comme un moyen de financer davantage de besoins métiers stratégiques¹, notamment :

- Améliorer la satisfaction et la fidélité des clients
- Stimuler la productivité des employés
- Réduire les délais de développement et de commercialisation
- Améliorer la prise de décision
- Répondre rapidement et de manière dynamique aux opportunités du marché et aux défis face à la concurrence

Avec la solution de support adaptée, Dell EMC peut vous aider à atteindre vos objectifs.

Grâce à ProSupport Enterprise Suite, vous êtes en mesure de tirer le meilleur parti de votre investissement grâce à l'expertise et aux conseils de support qui font la réputation de Dell EMC dans le monde entier. ProSupport Enterprise ne se contente pas de renforcer votre équipe IT, il vous permet de résoudre les questions et les problèmes IT plus rapidement.

ProSupport Enterprise Suite offre les avantages suivants :

- Une flexibilité dans le choix du support en fonction du caractère stratégique des systèmes spécifiques et de la complexité de votre environnement
- Un interlocuteur unique pour résoudre tous vos problèmes matériels et logiciels
- Une expérience multidisciplinaire qui dépasse largement l'horizon d'un seul élément matériel
- Des outils intuitifs automatisés et une technologie innovante
- Une expérience cohérente quel que soit l'endroit où vous vous trouvez ou la langue que vous parlez²

¹Source : « CIOs Reveal Their Priorities and Successes in IT Transformation », DSI d'IDG, réalisé à la demande de Dell EMC, 2018

²La disponibilité et les conditions d'utilisation des services Dell EMC varient en fonction des zones géographiques et des produits. Pour plus d'informations, contactez votre représentant commercial Dell EMC.



« Un service proactif est bénéfique, mais un service prédictif est encore mieux. Nous ne voulons pas lutter contre les problèmes qui surviennent, nous voulons les empêcher de se produire. Le support de Dell EMC met en œuvre des technologies précisément à cet effet. Nous observons des innovations constantes dans le but de fournir la meilleure expérience possible. »

— Rob Lee,
Deputy General Manager chargé des opérations et du support
IT chez Kuwait Finance House

Pourquoi choisir Dell EMC ?

Un support orienté entreprise.

S'appuyant sur des experts, des conseils et le souci de faciliter les choses pour le client, notre solution ProSupport Enterprise Suite propose le support pour entreprise dont votre organisation a besoin. Sélectionnez le service qui correspond au caractère stratégique de vos systèmes, à la complexité de votre environnement, ainsi qu'à la façon dont vous allouez vos ressources IT.



Expertise.

Concentrez-vous sur votre entreprise pendant que les experts Dell EMC vous facilitent la vie.

- Plus de 60 000 prestataires et partenaires professionnels Dell EMC
- Plus de 11 000 certifications en termes de matériel, de logiciels et de solutions de pointe
- Connaissance approfondie des technologies complexes et émergentes et des environnements multifournisseurs
- Assistance collaborative avec des fournisseurs de technologies tiers



Conseils.

Améliorez vos performances et votre stabilité grâce à une compréhension approfondie et des données intelligentes.

- SupportAssist et Secure Remote Services proposent une surveillance automatisée et une analyse prédictive* pour la prévention et l'optimisation des problèmes
- Relation personnalisée avec un Technology Service Manager attitré, connaissant parfaitement votre entreprise et votre environnement
- Six centres de commandement** pour surveiller de façon proactive les événements de service sur le terrain
- Douze centres d'excellence et centres de solutions conjointes proposent une collaboration interne tirant parti de nos alliances avec les principaux fournisseurs d'applications



Facilité.

Augmentez votre productivité grâce à un support sur mesure accessible en permanence.

- Support offert dans 165 pays
- Un support 24x7*** par téléphone, par messagerie instantanée, par e-mail et sur les réseaux sociaux
- Une source unique de support cohérent sur l'ensemble des matériels et logiciels
- Un taux de satisfaction de la clientèle de plus de 95 % pour les services de support et de déploiement de Dell EMC

*La détection des pannes par analyse prédictive de SupportAssist inclut les backplanes et les disques durs de serveur. Secure Remote Services offre des capacités prédictives et la détection des pannes pour le stockage d'entreprise, la protection des données et l'infrastructure convergée.

**Les centres de commande surveillent uniquement les produits Dell EMC Compute, Networking et Server.

***La disponibilité et les conditions d'utilisation des services Dell EMC varient en fonction des zones géographiques et des produits. Pour plus d'informations, contactez votre représentant commercial Dell EMC.

ProSupport Enterprise Suite

Des stratégies plus intelligentes pour des solutions mieux adaptées.

Une stratégie qui vous permet d'adopter de nouvelles technologies en toute sérénité et de concentrer toute votre attention sur votre entreprise. Disposer du même support dédié à l'entreprise de Dell EMC pour toutes vos plates-formes, marques et solutions sur l'ensemble de votre infrastructure vous apporte cette liberté.

À mesure que les difficultés de gestion technologique augmentent, le support Dell EMC s'affûte.

ProSupport Plus

Optimisez vos systèmes stratégiques et offrez à votre personnel davantage de temps pour qu'il se consacre aux innovations de votre entreprise. ProSupport Plus vous attribue un Technology Service Manager et vous donne accès à l'expertise d'ingénieurs techniques expérimentés qui diagnostiquent les problèmes avec rapidité et fournissent des conseils personnalisés pour les éviter avant qu'ils n'affectent votre entreprise.

ProSupport

Maintenez le bon fonctionnement de votre matériel et de vos logiciels grâce à un accès 24x7 à l'expertise d'ingénieurs techniques, ainsi qu'à des technologies préventives et proactives pour vous aider à anticiper les problèmes.

ProSupport One for Data Center

Bénéficiez d'une expérience de support personnalisée et sur mesure pour votre vaste environnement IT, avec notamment un expert en gestion de compte de service attitré, ainsi que des options flexibles pour vos pièces et votre main-d'œuvre.



ProSupport Plus

Les charges applicatives et les applications stratégiques nécessitent une disponibilité permanente, et les systèmes qui les prennent en charge demandent plus qu'un simple support de type panne/réparation : ils exigent des mesures proactives et prédictives afin d'anticiper les problèmes avant qu'ils ne surviennent.

ProSupport Plus* améliore de manière proactive les performances et la stabilité de vos systèmes stratégiques grâce au support automatisé, à l'analyse et à l'expertise adaptée à votre organisation. ProSupport Plus vous remet non seulement sur les rails en un rien de temps, mais vous aide également à anticiper les problèmes avant qu'ils ne surviennent. Vous bénéficierez de la liberté d'adopter des technologies complexes en toute confiance, avec la certitude que Dell EMC dispose de l'expertise et des connaissances pour vous aider à augmenter votre productivité et à vous concentrer sur vos objectifs.

Quand vous choisissez ProSupport Plus, vous bénéficiez des avantages suivants :

- Un Technology Service Manager attitré qui connaît votre entreprise et votre environnement
- Accès prioritaire à l'expertise d'ingénieurs expérimentés de ProSupport Plus pour un diagnostic et une résolution plus rapides des problèmes
- Des recommandations personnalisées et préventives basées sur l'analyse des tendances de support et des bonnes pratiques de la base de clients Dell EMC pour réduire les problèmes de support et améliorer les performances
- Analyse prédictive pour l'optimisation et la prévention des problèmes grâce à SupportAssist et à Secure Remote Service
- Surveillance proactive, détection des problèmes, notifications et création automatisée de dossiers de support pour résoudre plus rapidement les problèmes grâce à SupportAssist et à Secure Remote Service
- Un support extensible jusqu'à sept ans*

Avec ProSupport Plus, les risques de rencontrer des problèmes critiques sont réduits. Si c'est malgré tout le cas, votre problème est résolu rapidement :⁵

Jusqu'à
21 %
de problèmes
critiques en moins

48 %
d'amélioration du
temps de résolution des
problèmes critiques

« Grâce à ProSupport Plus, nous avons davantage de temps pour nous concentrer sur les activités stratégiques, au lieu de le consacrer à résoudre les problèmes. Cela nous permettra de continuer à développer de nouvelles activités. »

— Mike Kott,
Administrateur système,
Lifting Gear Hire, États-Unis

*La disponibilité et les conditions d'utilisation des services Dell EMC varient en fonction des zones géographiques et des produits.

Pour plus d'informations, contactez votre représentant commercial Dell EMC.

⁵D'après une analyse interne (réalisée en septembre 2018) des demandes de service d'août 2017 à août 2018 pour les produits de stockage et de protection des données de Dell EMC comparant les demandes de service pour les produits avec ProSupport Plus pour les entreprises par rapport aux produits sans la solution. Les résultats réels peuvent présenter des différences.

Technology Service Manager :

Votre responsable de compte personnel en termes de support Dell EMC attitré.

- Expert hautement qualifié qui comprend les besoins et les objectifs IT spécifiques de votre entreprise
- Interlocuteur unique pour faciliter la gestion de service et la résolution par remontée des problèmes
- Des recommandations personnalisées basées sur votre environnement, les meilleures pratiques et les tendances de support de tous nos clients pour améliorer la productivité et la stabilité

« Nous avons observé une réelle transformation concernant les services de support. Avec ProSupport Plus, il est possible de résoudre les problèmes non plus en plusieurs jours, mais en quelques heures, et ce, avec un support standard. »

— Zhang Fei Peng,
Director of Operations,
Jiguang, Chine

ProSupport



Vous avez besoin d'un support de tous les instants pour vos matériels et logiciels, ainsi que de la capacité de gérer la multitude des fournisseurs de votre environnement. Dell EMC propose une source centralisée disposant de l'expertise, du savoir-faire et des capacités qui vous facilitent la tâche pour apporter un support IT à vos clients.

En choisissant ProSupport*, vous profitez de la présence continue de spécialistes de haut niveau partout dans le monde pour répondre à vos besoins IT. ProSupport vous aide à réduire les perturbations et à maintenir un niveau de productivité élevé.

Lorsque vous choisissez ProSupport, vous bénéficiez des avantages suivants :

- Un accès 24x/7x365 à des experts en matériels et logiciels certifiés
- Un support collaboratif avec des fournisseurs tiers
- Prise en charge d'Hypervisor, du logiciel d'environnement d'exploitation et du système d'exploitation
- Un niveau de support cohérent pour le matériel, les logiciels et les solutions Dell EMC
- Services de pièces et de main-d'œuvre sur site pouvant être fournis le jour ouvrable suivant

« Je fais entièrement confiance à l'équipe Dell EMC avec mon environnement. Je sais qu'ils se montreront proactifs. Je peux me concentrer sur mes livrables en sachant qu'ils me contacteront si des mesures doivent être prises. Le mot clé est « confiance » et, en ce qui me concerne, Dell EMC est une référence en matière de support. J'aimerais n'avoir que des fournisseurs du même calibre que Dell EMC. »

— **Christophe Abrial**,
Responsable des opérations RUN
de stockage/sauvegarde et archivage
Orange

*La disponibilité et les conditions d'utilisation des services Dell EMC varient en fonction des zones géographiques et des produits. Pour plus d'informations, contactez votre représentant commercial Dell EMC.

ProSupport One for Data Center

Les gros datacenters sont complexes et uniques. C'est pourquoi vous avez besoin d'une solution de support qui complète vos ressources internes et qui soit capable d'évoluer pour s'adapter aux mutations du paysage technologique.

ProSupport One for Data Center offre un support flexible à l'échelle du site pour les datacenters de grande envergure et distribués comptant plus de 1 000 actifs. Cette offre s'appuie sur des composants ProSupport standard qui mettent à profit notre échelle globale, mais sont adaptés aux besoins spécifiques de votre entreprise. Bien qu'elle ne convienne pas à tout le monde, cette offre apporte une solution unique pour les plus gros clients de Dell EMC aux environnements les plus complexes.

Lorsque vous choisissez ProSupport One for Data Center, vous bénéficiez des services suivants :

- Un Technology Service Manager attitré avec des options à distance, sur site, à temps partiel et à temps plein
- Des ingénieurs techniques et de terrain ProSupport One attitrés, formés pour votre environnement et vos configurations
- Rapports sur demande et recommandations à partir de l'analyse
- Un support sur site flexible et des possibilités de remplacement des pièces adaptées à votre modèle d'exploitation
- Un plan de support sur mesure et une formation pour votre personnel opérationnel

*ProSupport One for Data Center est disponible pour les produits de calcul, serveur et mise en réseau de Dell EMC.



Connectez-vous

SupportAssist et Secure Remote Services

Évitez les problèmes et bénéficiez d'une résolution plus rapide grâce à un support automatisé proactif et prédictif.** Oubliez les routines manuelles avec la surveillance à distance, l'automatisation de la détection des problèmes et de la création de dossiers, ainsi que la résolution à distance.

Obtenez des informations exploitables

MyService360

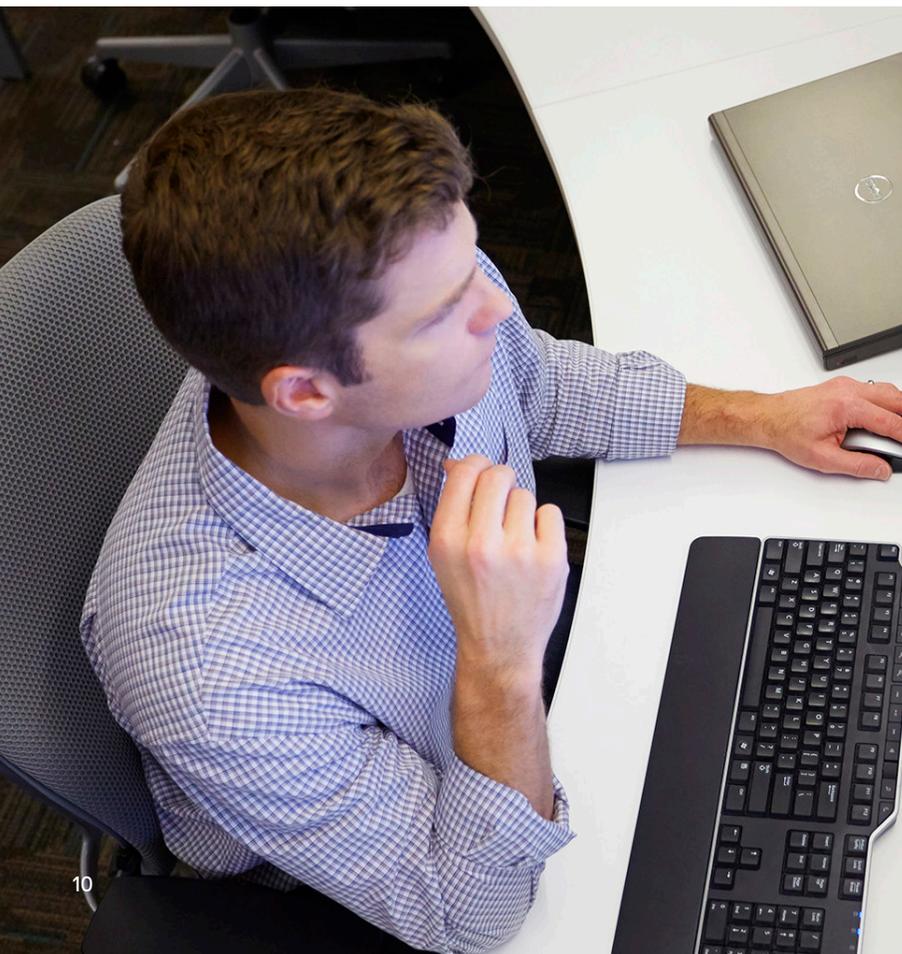
Des informations précises pour prendre des décisions éclairées et économiser du temps : gérez votre expérience de support technique tout en améliorant l'intégrité de votre environnement global grâce à des tableaux de bord personnalisés, orientés sur les données.

TechDirect

Stimulez la productivité grâce à ce portail en libre-service flexible qui facilite les demandes de support, les déploiements directs, la formation du personnel et la gestion de vos systèmes.

MyService360 et Secure Remote Services sont disponibles pour les produits de stockage et de protection des données de Dell EMC. SupportAssist et TechDirect sont disponibles pour les produits de calcul, mise en réseau et serveur de Dell EMC.

**La détection des pannes par analyse prédictive de SupportAssist inclut les disques durs de serveur et les backplanes. Secure Remote Services offre des capacités prédictives et la détection des pannes pour le stockage d'entreprise, la protection des données et l'infrastructure convergée.



« Avec SupportAssist, le dossier est automatiquement ouvert à la minute où le problème survient, et il se peut même qu'une pièce de remplacement nous attende le lundi matin dès notre arrivée au bureau. »

— Winshuttle Software, Inde

« En plus de simplifier le support au quotidien, le tableau de bord MyService360 nous aide à prendre de bonnes décisions commerciales pour notre avenir. C'est génial ! »

— Open Line, B.V., Pays-Bas

Le support qui vous convient

Services de support pour entreprises

Comparaison des fonctionnalités

	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport One for Data Center
Support technique à distance	24x7	24x7	24x7
Support sur site	Jour ouvrable suivant ou à caractère stratégique	Jour ouvrable suivant ou à caractère stratégique	Flexible
Automatisation de la détection des problèmes et de la création de dossiers de support	●	●	●
Ouverture de dossier et gestion en libre-service	●	●	●
Support technique pour Hypervisor, logiciel d'environnement d'exploitation et système d'exploitation	●	●	●
Accès prioritaire au support de spécialistes		●	●
Technology Service Manager attitré		●	●
Évaluations et recommandations personnalisées		●	●
Support à la demande et rapports d'utilisation		●	●
Instructions pour la maintenance des systèmes		Semestriel	Facultatif
Équipes techniques et de support sur site dédiées			●

La disponibilité et les conditions d'utilisation des Dell EMC Services varient en fonction des zones géographiques et des produits. Pour plus d'informations, contactez votre représentant commercial Dell EMC.





Les atouts de Dell EMC

Des entreprises d'envergure internationale dans le monde entier nous font confiance pour assurer avec efficacité le support de leurs systèmes d'entreprise Dell EMC et multifournisseurs, ainsi que leur bon fonctionnement toute la journée, et tous les jours. C'est une responsabilité que Dell EMC est fier de se voir confier, et fier de mener à bien.

Améliorez les performances et la stabilité de vos systèmes stratégiques, augmentez la productivité et réduisez le temps d'inactivité. Avec les experts, les conseils et la facilité dont vous bénéficiez grâce à ProSupport Enterprise Suite, vous serez toujours paré à toute éventualité, en toutes circonstances.

Rendez-vous sur Dell.com/prosupport pour plus d'informations ou contactez votre représentant commercial Dell EMC.