

ProSupport Enterprise Suite

Поддержка, ускоряющая
ИТ-трансформацию

DELLTechnologies

Комплексная поддержка для комплексной инфраструктуры

Бизнес-ландшафт стремительно меняется, и необходимость внедрять новые технологии, одновременно поддерживая существующие серверы, системы хранения данных и сети, ощущается остро как никогда. Большие данные, виртуализация, модернизация приложений, модульные инфраструктуры и облачные вычисления могут принести немалую выгоду, но требуют глубоких знаний и высококлассной подготовки специалистов.

Чем сложнее среда, тем сложнее процессы и тем больше потенциальных проблем.
Чем больше компании зависят от технологий, тем больше им нужна надежная поддержка ИТ-инфраструктуры.

Чтобы фокусироваться на бизнес-задачах и сохранять конкурентоспособность, компаниям приходится управлять:

- расходами на обслуживание,
- доступностью приложений,
- расходами на поставщиков оборудования и программного обеспечения (ПО),
- технологиями прогнозирования и предупреждения сбоев.

Современные предприятия отличаются сложной организацией и нуждаются в качественной поддержке корпоративного класса.

Мнение экспертов Dell Technologies

Упрощение ИТ-инфраструктуры и эффективное управление расходами дает возможность больше инвестировать в стратегические бизнес-задачи¹:

- повышение удовлетворенности и лояльности клиентов,
- увеличение производительности труда,
- ускорение разработки и вывода продуктов на рынок,
- оптимизация процесса принятия решений,
- быстрое реагирование на появление новых рыночных возможностей и проблем конкурентоспособности.

Правильно выбранное решение Dell Technologies по поддержке инфраструктуры поможет вам добиться поставленных целей.

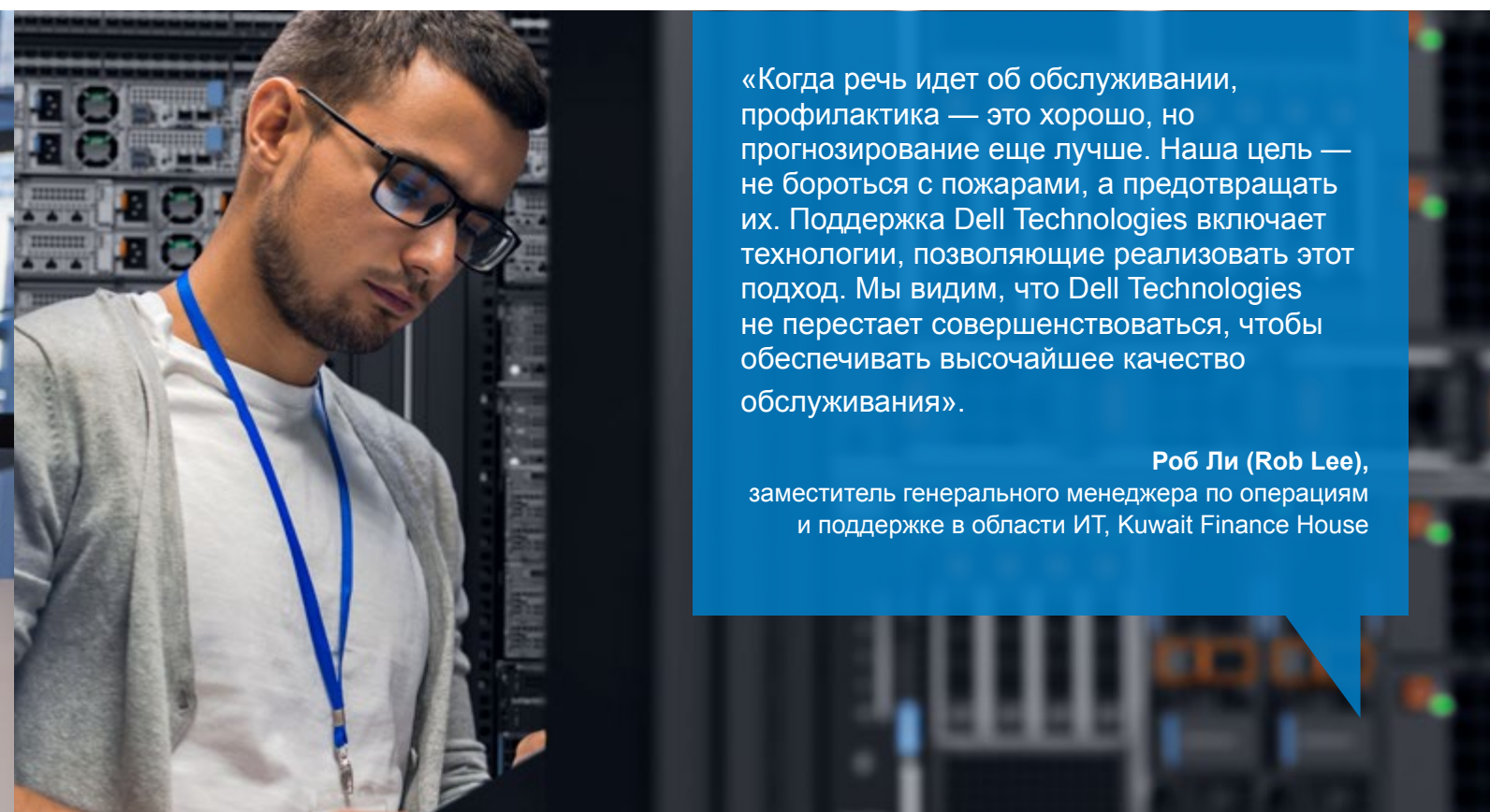
С ProSupport Enterprise Suite вы получите максимальную отдачу от своих инвестиций благодаря высочайшему уровню подготовки наших экспертов и аналитике Dell Technologies, зарекомендовавшей себя во всем мире. ProSupport Enterprise Suite не только расширит возможности вашей ИТ-команды, но и позволит оперативно решать возникающие проблемы.

Преимущества ProSupport Enterprise Suite:

- выбор поддержки с учетом значимости конкретных систем для бизнеса и потребностей подразделения ИТ;
- централизация решения проблем ПО и оборудования;
- поддержка комплексного решения, а не отдельного устройства;
- инновационные технологии по автоматическому прогнозированию и предупреждению сбоев;
- гарантированное качество обслуживания независимо от места расположения компании и используемого языка².

¹ Источник: «ИТ-директора о приоритетах и успехах в области ИТ-трансформации» (CIOs Reveal Their Priorities and Successes in IT Transformation), CIO from IDG, при поддержке Dell Technologies, 2018 г.

² Доступность и условия предоставления услуг Dell Technologies зависят от продукта и региона. Чтобы получить более подробные сведения, обратитесь к торговому представителю Dell Technologies.



«Когда речь идет об обслуживании, профилактика — это хорошо, но прогнозирование еще лучше. Наша цель — не бороться с пожарами, а предотвращать их. Поддержка Dell Technologies включает технологии, позволяющие реализовать этот подход. Мы видим, что Dell Technologies не перестает совершенствоваться, чтобы обеспечивать высочайшее качество обслуживания».

Роб Ли (Rob Lee),
заместитель генерального менеджера по операциям
и поддержке в области ИТ, Kuwait Finance House

Почему Dell Technologies?

Мы предлагаем настоящую поддержку корпоративного класса

Экспертные знания, аналитика и удобство использования — вот ключевые особенности решения ProSupport Enterprise Suite, которое обеспечит необходимую поддержку корпоративного класса для вашей компании. Вы сможете выбрать подходящий вариант поддержки с учетом сложности вашей среды, значимости конкретных систем и подхода к распределению ИТ-ресурсов.



Эксперты

Сконцентрируйтесь на задачах бизнеса, а специалисты Dell Technologies позаботятся об оптимизации вашей ИТ-среды

- Более 60000 специалистов из Dell Technologies и компаний-партнеров.
- Более 11000 сертификатов в области передового оборудования, ПО и комплексных решений.
- Глубокое понимание сложных инновационных технологий и мультивендорных сред.
- Поддержка при сотрудничестве со сторонними поставщиками технологий.



Аналитика

Повысьте производительность и стабильность с помощью глубокой аналитики данных

- Автоматизированные средства мониторинга и прогнозирования SupportAssist и Secure Remote Services¹ для предотвращения проблем и оптимизации работы ИТ инфраструктуры.
- Персонализированное взаимодействие с выделенным менеджером по технологическому обслуживанию, владеющим подробной информацией о вашей компании и ИТ-среде.
- 6 командных центров² для проактивного мониторинга инцидентов.
- 12 центров повышения квалификации и центры совместного обслуживания для слаженной работы технических специалистов при поддержке ведущих разработчиков приложений - партнеров Dell EMC.



Простота

Повысьте эффективность работы благодаря персонализированной и всегда доступной поддержке

- Поддержка компаний в 165 странах.
- Поддержка по телефону, в чатах, почте и социальных сетях 24/7³.
- Единая централизованная система поддержки для всех видов оборудования и ПО.
- Более 95% клиентов довольны работой служб поддержки и внедрения Dell Technologies.

¹ Технология аналитического прогнозирования сбоев и неисправностей SupportAssist доступна для серверных жестких дисков и бэкап-лент. Технология Secure Remote Services позволяет прогнозировать и выявлять неполадки в системах хранения данных, резервного копирования и конвергентных решениях.

² Командные центры занимаются мониторингом только продуктов Dell Technologies для Центров Обработки Данных.

³ Доступность и условия предоставления услуг Dell Technologies зависят от типа продукта и региона. Чтобы получить более подробные сведения, обратитесь к торговому представителю Dell Technologies.

ProSupport Enterprise Suite

Интеллектуальные стратегии для интеллектуальной поддержки

Стратегия, позволяющая без опасений внедрять новые технологии, дает возможность сосредоточить усилия непосредственно на задачах бизнеса. Именно такую свободу дарит система поддержки корпоративного класса Dell Technologies для всех платформ, брендов и решений вашей компании. Чем сложнее становятся технологии управления, тем более совершенной и интеллектуальной становится поддержка от Dell Technologies.

ProSupport Plus

Оптимизируйте критически важные системы и освободите сотрудникам время на реализацию инноваций. В рамках поддержки ProSupport Plus вы получите персонального менеджера по технологическому обслуживанию и возможность напрямую связаться с инженерами-экспертами, которые помогут быстро диагностировать любые проблемы и дадут конкретные рекомендации по предотвращению сбоев и аварий, прежде чем они затронут вашу компанию.

ProSupport

Обеспечьте стабильную работу оборудования и ПО благодаря постоянной (24/7) техподдержке, а также технологиям профилактики и прогнозирования для предупреждения проблем.

ProSupport One для центров обработки данных

Получите поддержку для вашего ЦОД с единым управлением: это персональный сервисный менеджер и гибкое управление опциями техподдержки.



ProSupport Plus

Доступ к ключевым приложениям бизнес-пользователей не должен прерываться, поэтому работа службы поддержки не может ограничиваться простым исправлением неполадок: она должна предотвращать проблемы с помощью средств профилактики и прогнозирования.

Поддержка ProSupport Plus¹ проактивно повышает эффективность и стабильность ключевых систем благодаря автоматизации, аналитике и привлечению экспертов необходимых вашей организации. ProSupport Plus позволяет не только быстро устранять неисправности, но и предотвращать их. Вы сможете без опасений внедрять сложные технологии и концентрироваться на бизнес-задачах, зная, что у Dell Technologies есть все необходимое для повышения производительности вашей инфраструктуры.

Преимущества поддержки ProSupport Plus

- Персональный менеджер по технологическому обслуживанию, хорошо осведомленный о специфике ИТ организации вашей компании.
- Оперативное решение проблем инженерами-экспертами, прекрасно знакомыми со всем портфелем продуктов Dell Technologies.
- Поддержка стороннего ПО, установленного на системах Dell Technologies, независимо от того, где вы его приобрели. Мы не просто диагностируем проблему стороннего ПО, но и управляем ее решением¹.
- Персонализированные профилактические рекомендации на основе анализа обращений в службу поддержки и опыта работы со всей клиентской базой Dell Technologies — для предотвращения проблем и повышения производительности.
- Предотвращение аварий и сбоев, а также оптимизация решений с помощью технологий SupportAssist и Secure Remote Services.
- Мониторинг, прогнозирование и обнаружение неисправностей, автоматическое создание заявок на ремонт с помощью SupportAssist и Secure Remote Services.

Благодаря поддержке ProSupport Plus количество неисправностей снижается. А если проблемы все же возникают, они быстро устраняются²:

На
21%

меньше критических ошибок

На **48%**

быстрее устраняются
критические неисправности

«Благодаря ProSupport Plus мы можем уделять больше времени решению стратегических задач, а не борьбе с неисправностями. Это помогает нам развивать новые бизнес-направления».

Майк Котт (Mike Kott),
системный администратор,
Lifting Gear Hire, США

Менеджер по технологическому обслуживанию:

Это ваш личный представитель в службе поддержки Dell Technologies, а также:

1. Опытный эксперт, знающий специфические технологические потребности и внутренние процессы вашей ИТ-службы.
2. Ваш главный контакт для оперативного взаимодействия со службой поддержки и решения проблем.
3. Персональный консультант, использующий многолетний опыт работы со всей клиентской базой Dell Technologies и эксперт в поддержке именно вашей среды — для более стабильной и эффективной инфраструктуры.

«Это настоящая трансформация технической поддержки. С поддержкой ProSupport Plus проблемы решаются за несколько часов, а не за несколько дней, как это бывает в рамках базовой поддержки».

Чжан Фэй Пэн (Zhang Fei Peng),
операционный директор,
Jiguang, Китай

¹Перечень сторонних производителей ПО, по которым осуществляется поддержка, опубликован на веб-странице <http://i.dell.com/sites/doccontent/shared-content/services/en/Documents/ProSupport-Comprehensive-Software-Support-List-Enterprise-and-End-User.pdf>
²На основе внутреннего анализа обращений в службу поддержки за период с августа 2017 г. по август 2018 г. по вопросам, связанным с продуктами и Dell Technologies для хранения, резервного копирования и архивирования данных с корпоративной поддержкой ProSupport Plus и без нее. Фактические результаты могут отличаться.

ProSupport



Вам нужен надежный сервис оборудования и ПО? Dell Technologies предлагает единое решение, открывающее доступ к знаниям экспертов, нашему ноу-хау и всем необходимым инструментам для упрощения технического обслуживания вашей ИТ-инфраструктуры.

Выбирая ProSupport¹, вы получаете канал связи с высококвалифицированными специалистами, всегда готовыми помочь в решении проблем, где бы ни находилась ваша компания. Поддержка уровня ProSupport позволяет минимизировать негативные последствия неисправностей и поддерживать высокую производительность систем.

Преимущества поддержки ProSupport

- Связь с сертифицированными экспертами по ПО и оборудованию 24x7x365.
- Единая точка входа для проблем взаимодействия с оборудованием и ПО сторонних производителей.
- Поддержка гипервизоров, ПО операционной среды и различных операционных систем, поставляемых Dell Technologies.
- Единый уровень обслуживания оборудования, ПО и решений Dell Technologies.
- Осуществление ремонта на месте эксплуатации и предоставление нужных запчастей, в том числе на следующий рабочий день¹.

«Я полностью доверяю свою инфраструктуру команде Dell Technologies: я знаю, что они всегда предложат проактивное решение и сообщат мне, когда потребуются какие-либо шаги, а пока я могу сконцентрироваться на текущих задачах. Ключевое слово здесь — «доверие». На мой взгляд, Dell Technologies задала новый стандарт качества технической поддержки. Я бы очень хотел, чтобы все остальные наши партнеры были так же надежны, как эта компания».

Кристоф Эбриал (Christophe Abrial),
менеджер по операциям в области хранения,
резервного копирования и архивации данных,
Orange

¹Доступность и условия предоставления услуг Dell Technologies зависят от продукта и региона. Чтобы получить более подробные сведения, обратитесь к торговому представителю Dell Technologies.

ProSupport One

для центров обработки данных

Большие центры обработки данных имеют сложную, по-своему уникальную структуру. Поэтому вам необходима техническая поддержка, которая дополнила бы внутренние ресурсы и менялась бы по мере обновления вашей технологической среды.

ProSupport One² для центров обработки данных — это гибкая техническая поддержка для крупных центров обработки данных с единым управлением, имеющих более 1000 инфраструктурных элементов. В основе решения заложены стандартные компоненты ProSupport, основанные на глобальном опыте работы Dell Technologies: они адаптируются к потребностям вашего бизнеса. Это уникальное предложение для крупных организаций с наиболее сложной ИТ-средой.

Преимущества поддержки ProSupport One для центров обработки данных

- Персональный менеджер по технологическому обслуживанию.
- Персональные инженеры ProSupport One, готовые к работе в вашей среде и с вашими конфигурациями.
- Ответственность по поддержке и использованию ресурсов.
- Различные варианты управления материальными (запчасти) и инженерными ресурсами, соответствующие вашей операционной модели.
- Индивидуальный план технической поддержки и обучение ваших сотрудников.

²Поддержка ProSupport One для центров обработки данных доступна для систем хранения данных, серверных и сетевых продуктов Dell Technologies.



Будьте на связи!

Откройте для себя наши технологии поддержки

SupportAssist and Secure Remote Services

Предотвращайте аварии и оперативно устраняйте неисправности благодаря автоматизированной системе прогнозирования и предотвращения неисправностей¹. Забудьте о трудоемкой рутинной работе, получив доступ к удаленному мониторингу, автоматическому обнаружению неполадок, созданию заявок на ремонт и дистанционному решению проблем.

Смотрите в корень!

Работайте с аналитическими данными

MyService360²

Получайте аналитическую информацию, принимайте взвешенные решения, экономьте время на управлении технической поддержкой и повышайте стабильность и работоспособность вашей распределенной инфраструктуры с помощью персонализированных панелей мониторинга телеметрии.

TechDirect

Повышайте производительность благодаря гибким опциям портала самообслуживания, который облегчает подачу заявок в службу технической поддержки, обучение персонала, управление конфигурациями и дает возможность самостоятельно заказывать запчасти для ремонта без звонка в техническую поддержку.

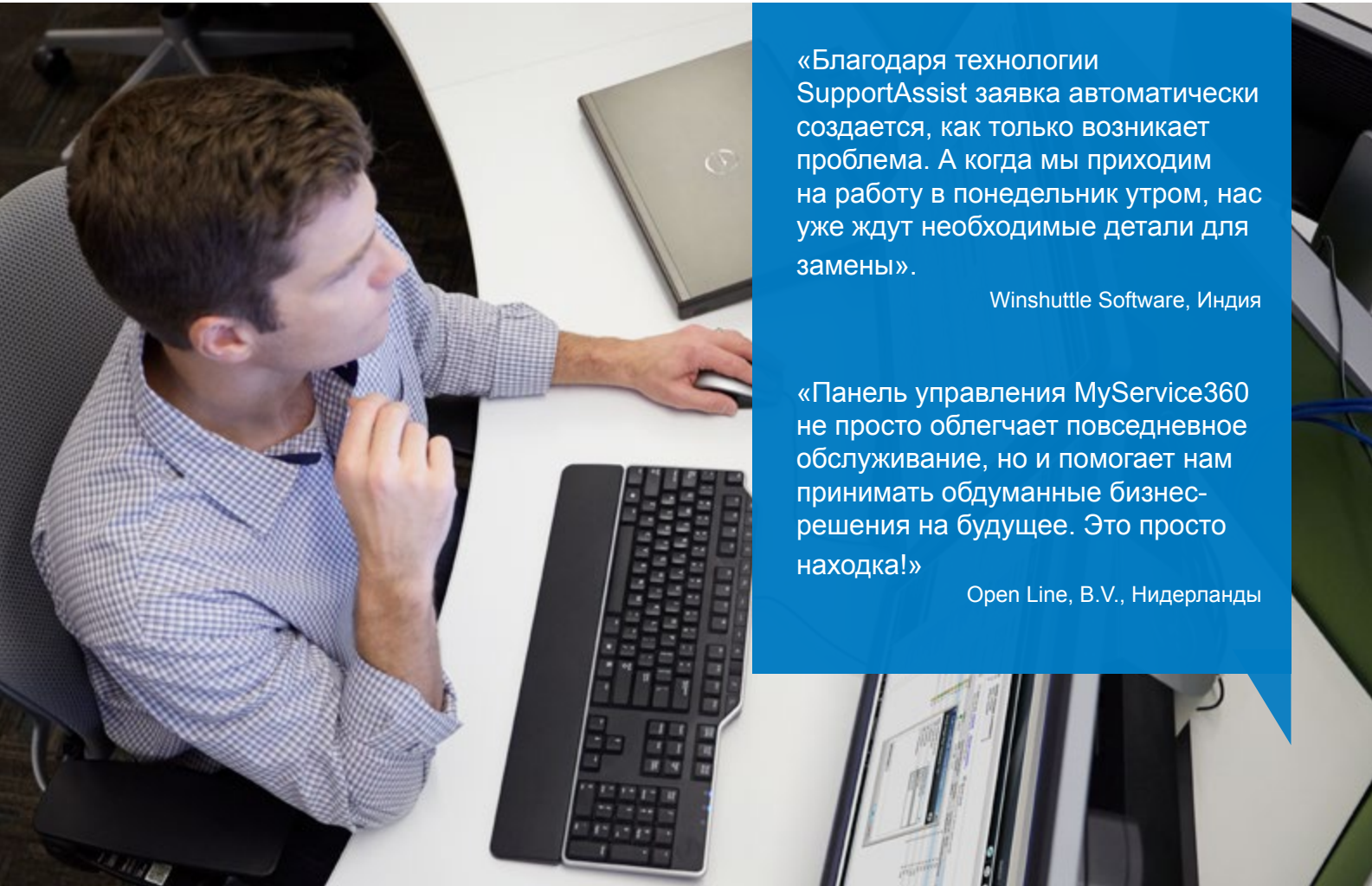
¹Технология аналитического прогнозирования сбоев и неисправностей SupportAssist доступна для серверных жестких дисков и бэклейнов. Технология Secure Remote Services позволяет прогнозировать и выявлять неполадки в системах хранения данных, резервного копирования и конвергентных решениях.

²MyService360 и Secure Remote Services доступны для продуктов Dell Technologies (L-EMC) для хранения, резервного копирования и архивирования данных. SupportAssist и TechDirect доступны для некоторых систем хранения данных, серверных и сетевых продуктов Dell Technologies (L-Dell).

Выберите уровень поддержки, подходящий для вас:

	Базовая	ProSupport	ProSupport Plus
Удаленная техническая поддержка	9/5	24/7	24/7
Область применения	Оборудование	Оборудование и ПО	Оборудование и ПО
Поддержка на месте эксплуатации ³	На следующий рабочий день	На следующий рабочий день или в течение четырех часов	На следующий рабочий день или в течение четырех часов
Автоматическое обнаружение неисправностей и создание заявок на ремонт		●	●
Создание и контроль исполнения заявок на ремонт, самостоятельный заказ запчастей для проведения ремонта	●	●	●
Доступ к обновлениям ПО		●	●
Приоритетный доступ к помощи экспертов			●
Поддержка стороннего ПО			●
Персональный менеджер по технологическому обслуживанию			●
Персонализированные оценки и рекомендации			●
Полугодовое профилактическое обслуживание			●

³Время прибытия на место и доступность услуги зависит от места эксплуатации. Для оценки времени замены для интересующего Вас города воспользуйтесь веб-сайтом https://i.dell.com/sites/csdocuments/Learn_Docs/ru/onsite-capabilities-service.pdf



«Благодаря технологии SupportAssist заявка автоматически создается, как только возникает проблема. А когда мы приходим на работу в понедельник утром, нас уже ждут необходимые детали для замены».

Winshuttle Software, Индия

«Панель управления MyService360 не просто облегчает повседневное обслуживание, но и помогает нам принимать обдуманные бизнес-решения на будущее. Это просто находка!»

Open Line, B.V., Нидерланды





Преимущества решений Dell Technologies

Ведущие компании со всего мира доверяют нам обслуживание и поддержку работоспособности своих разнородных корпоративных сред, включающих продукты как Dell Technologies, так и других поставщиков. Мы с полной ответственностью берем на себя эту задачу и по праву гордимся качеством ее выполнения.

Наши решения повышают эффективность и стабильность критически важных систем, улучшают производительность сотрудников и помогают сократить простои. Благодаря знаниям и опыту наших экспертов, аналитике и удобству работы с ProSupport Enterprise Suite вы всегда будете готовы к новым задачам — какими бы они ни были.

Чтобы получить более подробные сведения, откройте страницу dell.ru/services или обратитесь к торговому представителю Dell Technologies.