

A man in a white shirt and tie is standing in a data center, working on a server rack. He is holding a small device and looking at the server. The server racks are blue and have a perforated front panel. The lighting is bright, and the man is in profile, facing left.

Dell ProSupport Enterprise Suite

Suporte para acelerar
sua empresa.



The power to do more

Suporte abrangente para ambientes complexos

O panorama de tecnologia está mudando rapidamente e a pressão para introduzir novas soluções na sua empresa, mantendo a infraestrutura existente de forma eficiente, nunca havia sido tão grande. Virtualização, modernização de aplicações, infraestrutura convergente e computação na nuvem, tudo isso pode trazer vantagens substanciais, mas precisam de um nível ainda mais alto de especialização. Um ambiente complexo significa processos complexos — e mais problemas potenciais. Quando você está trabalhando com vários fornecedores para manter seus servidores, armazenamento e rede funcionando, as coisas se complicam rapidamente.

Para encontrar tempo para focar nos objetivos da sua empresa e se manter competitivo, é necessário administrar:

- Custos de manutenção
- Disponibilidade da carga de trabalho
- Múltiplos fornecedores de hardware e software
- Tempo dedicado a escalonamentos

Os ambientes complexos de hoje em dia exigem um suporte de nível realmente empresarial.



Ideias proativas da Dell

Você está procurando eficiência. Mais de 80 por cento dos orçamentos de TI vão para os custos de manutenção das infraestruturas, deixando pouca margem para inovação.* Com a solução de suporte certa, a Dell pode direcionar o foco para onde ele deve estar — no seu negócio.

Quando mais você depende da tecnologia, mais importante é ter o suporte certo.

Com o Dell ProSupport Enterprise Suite, você tem um maior retorno do seu investimento com suporte especializado e conhecimento pelos quais a Dell é conhecida em todo o mundo. O Dell ProSupport Enterprise Suite não só amplia sua equipe de TI. Ele garante que você será capaz de resolver cada dúvida e cada problema, sempre que precisar.

O Dell ProSupport Enterprise Suite oferece:

- Flexibilidade para escolher o suporte certo dependendo de quão críticos são os sistemas específicos
- Um único ponto de contato para todos os problemas de hardware e software
- Experiência ampla e aprofundada que vai além de um único sistema
- Ferramentas proativas automatizadas e tecnologia inovadora
- Experiência consistente, independente de onde você está situado e de que idioma você fala

“Nós estamos acostumados com o nível de serviço prestado pela Dell e nem pensamos em outros fornecedores quando queremos implementar uma nova solução.”

— **Hemant Darji**, Diretor de TI, Gujarat Apollo Industries, Índia

Especialistas. Conhecimento. Tranquilidade.

Por que a Dell?

Estratégias mais inteligentes para um suporte mais inteligente.

Uma estratégia de suporte que permite adotar novas tecnologias sem medo para que você fique livre para focar no seu negócio. O suporte de nível empresarial da Dell lhe dá essa liberdade.

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





Acelere
com
**especialis-
tas**

Você se centra no seu negócio enquanto os especialistas da Dell ajudam a reduzir a complexidade de TI.

- Mais de 24.000 engenheiros de suporte em todo o mundo
- Mais de 8.700 certificações em soluções, hardware e software líderes da indústria
- Conhecimento aprofundado sobre tecnologia complexas emergentes e ambientes de múltiplos fornecedores
- Contratos de suporte em colaboração com mais de 195 fornecedores externos

Acelere
com **ideias**

Melhore o desempenho e estabilidade com conhecimento aprofundado e dados inteligentes.

- Monitoramento remoto e suporte automatizado do SupportAssist
- Recomendações proativas geradas a partir do SupportAssist
- Relacionamentos aprofundados e inteligência personalizada através da gestão técnica de contas
- Cinco Centros de Comando Globais para monitorar as ocorrências de manutenção de campo de forma proativa

Acelere
com
**tranquili-
dade**

Aumente a proatividade com um suporte oferecido à medida e sempre disponível.

- 95% dos clientes satisfeitos com o ProSupport empresarial
- Suporte oferecido em mais de 160 países e mais de 50 idiomas
- Suporte por mídia social, e-mail, chat e telefone, 24 horas por dia, 7 dias da semana
- Suporte consistente de uma única fonte para hardware e software

ProSupport Enterprise Suite



O suporte de nível empresarial se torna realidade

Ancorado no conhecimento de especialistas, ideias e tranquilidade para o cliente, nosso Dell ProSupport Enterprise Suite oferece o suporte empresarial que sua organização precisa. Escolha a manutenção conforme a criticalidade dos seus sistemas e complexidade do seu ambiente.

Gerente de Contas Técnico

Seu profissional de suporte Dell com dedicação exclusiva.

- Um assessor técnico altamente qualificado que entendendo as necessidades e objetivos de TI da sua empresa
- Um ponto de contato único para facilitar a gestão da conta e a resolução do escalonamento
- Recomendações personalizadas em função do seu ambiente, melhores práticas e tendências de suporte de todos os nossos clientes para ajudar a melhorar a produtividade e estabilidade

Centros de Comando Global

Monitoramento proativo das ocorrências de manutenção de campo em todo o mundo.

- O monitoramento em tempo real e de modo inteligente envia engenheiros e peças ao local certo, agilizando a resolução de problemas
- O planejamento proativo e a comunicação constante durante problemas maiores para eliminar qualquer coisa que possa afetar a rápida capacidade de resposta
- A gestão de crises em situações críticas abrange desde desastres naturais até quedas de energia ou ataques de vírus para mobilizar e encaminhar os recursos de emergência

“Eu adoro ajudar meus clientes. Eu me tornei um membro associado da equipe deles e nada é melhor do que deixar tudo funcionando de novo para quem precisa de ajuda.”

— Tina Dunn,
Gerente de Conta Técnico



Dell ProSupport



Você precisa de suporte de hardware e software e uma forma inteligente de gerenciar um conjunto de fornecedores diferentes no seu ambiente. A Dell oferece uma única fonte de conhecimento especializado, know-how e recursos para ajudá-lo no suporte para a sua empresa.

Com o Dell ProSupport, especialistas altamente treinados estarão disponíveis de forma ininterrupta e em todo o mundo para atender às suas necessidades de TI, minimizar as interrupções e manter um alto nível de produtividade.

Quando você escolhe o Dell ProSupport, você terá:

- Acesso as 24 horas do dia, 7 dias da semana, 365 dias do ano* aos especialistas técnicos certificados em hardware e software
- Contratos de suporte em colaboração com mais de 195 fornecedores externos
- Suporte para hipervisores e sistemas operacionais
- Nível consiste de suporte disponível para hardware empresarial da Dell e para os que não são da Dell
- Opções de peças entregues no local e prontidão da mão de obra*, tanto para o próximo dia útil quanto em quatro horas para situações críticas

“Se temos um problema ou uma dúvida, sempre conseguimos a solução dentro de 24 horas. Não precisamos esperar nada, pedimos alguma coisa e conseguimos o que queremos.”

— Vinay Shetty, Nilkamal Limited, Japão

“O Dell ProSupport tem sido absolutamente incrível. A única coisa que precisamos fazer é pegar o telefone e eles colocam a gente no rumo de novo.”

— **Sean Barnes**, Gerente de operações de TI,
Forum Energy Technologies, Estados Unidos



Dell ProSupport Plus

Cargas de trabalho e aplicativos críticos exigem uma disponibilidade constante e os sistemas em que eles rodam precisam de um suporte até do tradicional “quebrou-consertou” — precisam de medidas proativas e preventivas para se adiantar aos problemas antes que eles ocorram.

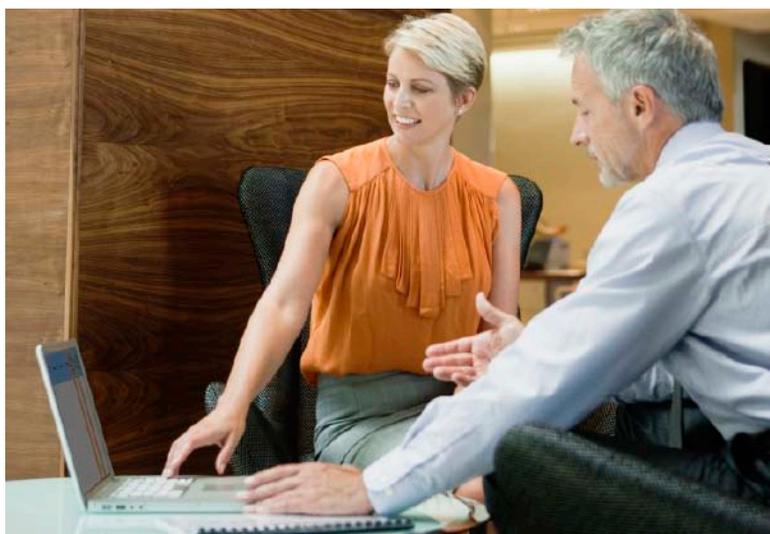
O Dell ProSupport Plus podem melhorar o desempenho e a estabilidade dos seus sistemas críticos de forma proativa, mediante a inteligência ambiental e a especialização certa para a sua organização. O ProSupport Plus não só deixa tudo funcionando para você rapidamente, mas também ajuda a prever os problemas antes que eles aconteçam. Você terá a liberdade de adotar tecnologias complexas com toda a confiança sabendo que a Dell tem o conhecimento especializado e ideias para ajudar você a ser mais produtivo e focar nas suas metas.

Quando você escolhe o Dell ProSupport Plus, você terá:

- Um Gerente de Conta Técnico de dedicação exclusiva que conhece seu negócio e seu ambiente
- Acesso direto a engenheiros de elite do ProSupport Plus que ajudam a solucionar os problemas rapidamente
- Recomendações personalizadas e preventivas baseadas nas análises de tendências de suporte e melhores práticas existentes em toda a base de clientes da Dell para reduzir os problemas de suporte e melhorar o desempenho
- Relatórios mensais de renovação de contratos e histórico de suporte
- Verificações de funcionamento e manutenção de sistemas
- Suporte automatizado e monitoramento remoto proativo através do SupportAssist da Dell para identificar os problemas antes que eles se tornem críticos

“Nunca tive um suporte de TI melhor do que o da Dell. É realmente proativo, antecipa os problemas e cuida de tudo antes que eles aconteçam.”

– **John Billington**
Gerente de Rede
Hugh Baird College
Reino Unido



Dell ProSupport Flex para Data Center

Grandes data centers são complexos e cada um tem sua peculiaridade. Por isso, você precisa de uma solução de suporte que complemente seus recursos internos e possa evoluir e se adequar ao panorama tecnológico em constante mudança.

O Dell ProSupport Flex para Data Center oferece suporte flexível para todo o local para data centers de hiperescala. Essa oferta parte dos componentes padrão do Dell ProSupport que alavancam nossa escala global, mas que são planejados à medida para as suas necessidades. Embora não seja para todo o mundo, ele fornece uma solução realmente única para os clientes de grande porte da Dell com os ambientes mais complexos.

Quando você escolhe o Dell ProSupport Flex para Data Center, você terá:

- Suporte para toda a empresa, abrangendo a totalidade do data center
- Um Gerente de Conta Técnica de dedicação exclusiva com opções de atendimento remoto, no local, em tempo parcial ou completo
- Engenheiros de campo e técnicos do ProSupport Flex de dedicação exclusiva que são treinados para o seu ambiente e configurações
- Opções flexíveis de peças e suporte no local, adequadas ao seu modelo operacional
- Um plano de suporte à medida para a sua equipe de operações

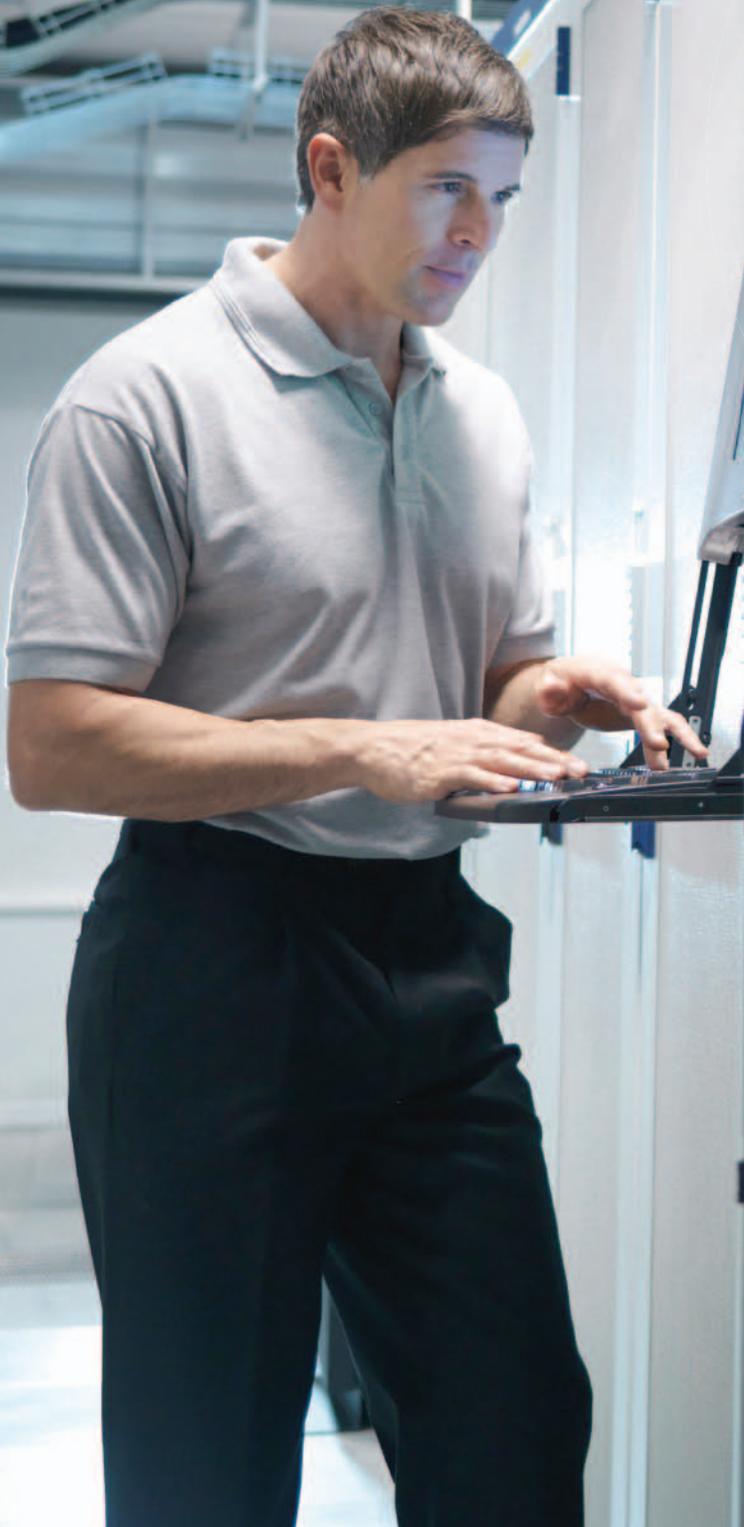
“Temos uma operação de data center global e o Dell ProSupport Flex para Data Center permitiu que planejássemos o suporte recebido da Dell à medida para o nível certo da nossa empresa.”

— Ian Hammond, SVP TechOps, TomTom, Países Baixos



Ferramentas de suporte e tecnologia

À medida que continua aumentando a demanda de autossuporte, suporte por pares e suporte automatizado, nosso compromisso e investimento nessas tecnologias nunca havia sido tão grande. Com o objetivo de eliminar a necessidade de suporte e, ao mesmo tempo, minimizar os esforços do cliente, desenvolvemos um conjunto de ferramentas e tecnologias para aumentar a produtividade, garantir o mínimo tempo de paralisação e maximizar o desempenho.



SupportAssist

Tecnologia de suporte proativa e automatizada integrada no nosso conjunto de produtos empresariais e consoles de gerenciamento de sistemas para permitir a resolução de problemas e elaboração de relatórios mais rápidas.

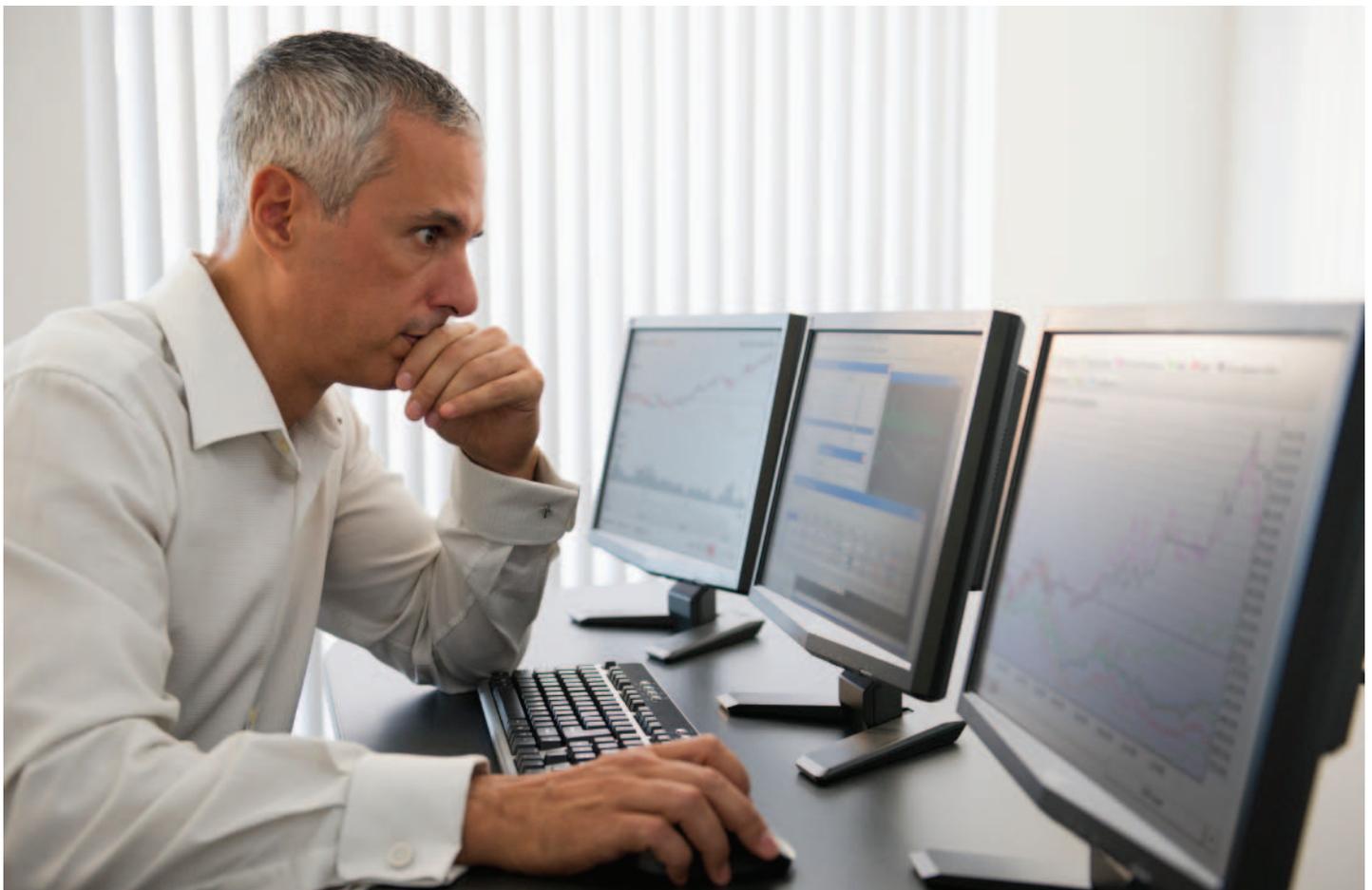
- O SupportAssist inclui o monitoramento remoto, a coleta automatizada de dados e a criação automática de casos.
- Os clientes do ProSupport Plus e o ProSupport Flex para Data Center recebem recomendações personalizadas a partir de análises de tendências de suporte e melhores práticas existentes em toda a nossa base de clientes.

TechDirect

Um portal online global para a resolução eficiente de questões de autosserviço. Os técnicos dos clientes podem enviar peças, gerenciar casos de suporte e interagir diretamente com os engenheiros do Dell ProSupport.

API de Gestão de Casos

Interface segura e totalmente documentada que permite a integração direta com a mesa de ajuda para os nossos clientes de grande porte para que possam enviar casos e verificar o status dos casos.



O suporte certo para você

	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex
Acesso ao Suporte Técnico*	24 hs por dia, 7 dias por semana	24 hs por dia, 7 dias por semana	24 hs por dia, 7 dias por semana
Resposta da mão de obra e peças	Próximo dia útil ou Crítico para o funcionamento da empresa	Próximo dia útil ou Crítico para o funcionamento da empresa	Flexível
Envio e casos online do TechDirect	✓	✓	✓
Monitoramento remoto com o SupportAssist	✓	✓	✓
Gestão de crise e monitoramento de envios	✓	✓	✓
Gestão do escalonamento	✓	✓	✓
Suporte de SO e hipervisores	✓	✓	✓
Assistência de terceiros em colaboração	✓	✓	✓
Suporte automatizado do SupportAssist	✓	✓	✓
Acesso direto à elite de engenheiros do ProSupport Plus		✓	✓
Gerente de conta técnico de dedicação exclusiva		✓	✓
Recomendações de desempenho e verificações mensais de funcionamento		✓	✓
Relatórios mensais de histórico do serviço e renovação de contratos		✓	✓
Manutenção do sistema		✓	✓
Equipes de suporte técnico e de campo de dedicação exclusiva			✓
Contrato e titularidade para todo o local			✓
API de Gestão de Casos			✓

Detalhes importantes

*Suporte telefônico/online 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias no ano A disponibilidade e os termos dos Serviços Dell variam por região. Para mais informações, tais como os termos detalhados das peças no local e mão de obra após o diagnóstico à distância, visite o site dell.com/servicedescriptions. Para obter uma cópia da Garantia Limitada de Hardware, escreva para Dell USA LP, A/C: Warranties, One Dell Way, Round Rock, TX 78682 ou veja www.dell.com/warranty.



A diferença da Dell

As empresas de todo o mundo estão tendo que fazer mais com menos. Fazer mais significa que você precisa que os sistemas estejam disponíveis e precisa de uma estratégia para prevenir problemas antes que eles aconteçam. Quando os problemas chegam, você precisa de um parceiro que ajude a deixar tudo funcionando de novo rapidamente. Cada minuto de cada dia em mais de 165 países, acordamos com o ânimo de entregar exatamente isso.

Com especialistas, ideias e a tranquilidade do Dell ProSupport Enterprise Suite, você poderá escolher as opções certas para a sua empresa e estará sempre preparado para prestar suporte para o que virá.

Vá a dell.com/prosupport para mais informações ou entre em contato com o seu representante de vendas da Dell.



The power to do more