



Сервисные решения Dell

Гибкая и эффективная система
технической поддержки для любых
компаний — от малых до крупных
предприятий — на территории
России: 117 городов, 266 сервисных
центров.

Сервисные решения Dell: все для комфорта заказчика



Установка и внедрение систем Dell

- Сети хранения данных SAN.
- Перенос данных.
- Платформы виртуализации.
- Системы резервного копирования.



Гарантийное обслуживание и дополнительные опции

- Базовая гарантия на аппаратное обеспечение.
- Гарантия ProSupport на серверы, коммутаторы и СХД.
- Круглосуточная гарантия на критичные системы с прибытием специалиста в течение четырех часов после подачи заявки.
- Опция проведения диагностики на месте эксплуатации.
- Выделенный технический менеджер и проактивная поддержка по программе ProSupport Plus.
- Начало действия гарантии — дата продажи авторизованным партнером.



Конфигурирование на фабрике Dell (CFI)

CFI — адаптация системы Dell под заказчика: установка образа ПО, настройка BIOS, подготовка к инвентаризации, интегрирование дополнительных модулей, нанесение логотипа заказчика.

Dell ProSupport Plus

Программа технической поддержки критически важных для бизнеса систем.

Обеспечение максимальной производительности при стабильной работе.

Анализ и рекомендации — возможность предотвратить незапланированные простои

- Регулярная проверка конфигурации системного ПО.
- Рекомендации по повышению отказоустойчивости.

Выделенные эксперты — адаптация, скорость, качество

- Выделенный менеджер.
- Прямой доступ к экспертам.
- Контроль качества поддержки.

Автоматизация диагностики и сбора данных о проблемах — минимизация влияния «человеческого фактора»

- SupportAssist — система автоматизации взаимодействия со службой техподдержки.
- SupportAssist Intelligence Engine — обработка информации с выдачей рекомендаций.

«Наличие выделенного технического менеджера Dell дает нам существенные преимущества, а именно — возможность управлять технической поддержкой. Это означает, что у нас всегда есть выделенный ресурс, который постоянно анализирует эффективность работы технической поддержки и обеспечивает быстрое и качественное решение наших проблем в случае их возникновения.»

Антон Торкунов, ИТ-директор компании CineLab

Быстрое и качественное гарантийное обслуживание

Базовая гарантия Dell

- Простота доступа — достаточно позвонить на «горячую» линию Dell, и наш инженер сразу подключится к решению проблемы.
- Техническое обслуживание на месте эксплуатации оборудования в 117 городах РФ.
- Доставка деталей на место — в согласованную точку России.
- 266 сервисных центров.
- Срок гарантии — от одного года до трех лет в зависимости от типа оборудования.

Гарантия Dell ProSupport — для требовательных заказчиков. Для тех, у кого «время — деньги»

- Круглосуточное обслуживание по телефону.
- Поддержка программного обеспечения.
- Решение сложных проблем с оборудованием и ПО с подключением экспертных групп техподдержки.
- Возможность ускорить решение серьезных проблем посредством указания «приоритета» инцидента.
- Dell TechDirect — ускоренный процесс заказа запчастей.
- Автоматическое создание сервисных заявок с помощью Dell SupportAssist в случае отказов или сбоев в работе оборудования.

Широкий выбор дополнительных опций

- Круглосуточная поддержка на месте с функцией обслуживания в критических ситуациях: прибытие специалиста в течение 4 часов после звонка с опцией поддержки в критических ситуациях. Наличие процесса решения срочных заявок и обслуживания в случае катастроф.
- Выезд инженера для диагностики системы на месте эксплуатации.
- Сохранение данных с неисправных дисков при их замене.
- Профилактическая проверка системного ПО и конфигурации.
- Расширенная гарантия ProSupport Plus с выделенным менеджером / Copilot Optimize для систем хранения Dell Compellent.
- Увеличение срока гарантии аккумуляторной батареи ноутбука или планшета от одного года до трех лет.
- Сервис ComputraceOne по защите информации при утере или краже ноутбука, с возможностью возвращения системы владельцу.
- Возможность покупки системы с 7-летней гарантией (для сервера и СХД) или 5-летней для ПК.
- Возможность продлить гарантию до 7 лет с даты производства сервера или до 5 лет для ПК.

Поддержка Dell на ваш выбор

Функционал	Базовая гарантия	ProSupport	ProSupport Plus
Дистанционная поддержка по телефону, электронной почте, через веб-интерфейс и с использованием электронного чата.	8 часов, 5 дней в неделю	24 часа, 7 дней в неделю, 365 дней в году	24 часа, 7 дней в неделю, 365 дней в году
Время ответа инженера технической поддержки производителя на запрос по телефону.	Немедленно	Немедленно	Немедленно
Замена аппаратных компонентов.	✓	✓	✓
Поддержка на месте на следующий рабочий день после оформления заявки ¹ .	✓	✓	✓
Экспертная поддержка (решение сложных проблем) по всем моделям / линейкам поставляемого оборудования.	—	Экспертная поддержка: от 1-й до 4-й линии	Экспертная поддержка: от 1-й до 4-й линии
Круглосуточная поддержка на месте в течение 4 часов после звонка ² .	—	Доступно для уровня ProSupport 4 hr on-site	Доступно для уровня ProSupport Plus 4 hr on-site
Подключение дежурного менеджера с целью ускорить решение проблемы.	—	✓	✓
Возможность установить «Уровень серьезности (Приоритет)» заявки на ремонт для ускоренного исполнения заявок с более высоким приоритетом.	—	✓	✓
Процесс ускоренного решения инцидентов с наивысшим уровнем серьезности (Mission Critical).	—	Включен в уровень поддержки ProSupport 4 hr on-site MC	Включен в уровень поддержки ProSupport 4 hr on-site MC
Консультации по вопросам работоспособности поставленных операционных систем, включая предоставление доступных патчей, версий, релизов.	—	✓	✓
Автоматическое заведение сервисной заявки при аппаратном отказе с использованием ПО Dell SupportAssist ³ .	—	✓	✓
Поддержка системного ПО.	—	✓	✓
Диагностика и устранение неполадок для ПО сторонних производителей ⁴ .	—	✓	✓
Использование выделенного локального склада ⁵ .	—	Включено в уровень поддержки ProSupport 4 hr on-site	Включено в уровень поддержки ProSupport 4 hr on-site
Предоставление заказчику возможности заказывать запасные части через портал Dell TechDirect без диагностики в сервисной службе ⁶ .	✓	✓	✓
Заведение и отслеживание состояния заявки в онлайн-режиме на портале Dell TechDirect.	✓	✓	✓
Выделенный менеджер по работе с заказчиком.	—	—	✓
Помощь в установке и настройке ПО Dell SupportAssist и OpenManage Essentials (OME).	—	—	✓
Ежемесячное представление отчета по рекомендованным обновлениям конфигурации оборудования Dell и системного программного обеспечения (микрокоды, драйверы, BIOS), позволяющим улучшить отказоустойчивость и производительность системы (HealthCheck Report).	—	—	✓
Подготовка плана обновления системного ПО, удаленное обновление системного ПО в соответствии с подготовленным планом.	—	—	✓
Представление отчета по истории решения заявок на ремонт за весь период обслуживания и по всем моделям оборудования.	—	—	✓

¹ Время прибытия к заказчику и доступность услуги зависят от места эксплуатации. Чтобы оценить, как скоро будет выполнена замена детали в вашем городе, воспользуйтесь информацией по ссылке www.dell.ru/servicecoverage.

² Доступность услуги зависит от места эксплуатации. Она доступна в Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, Самаре, Нижнем Новгороде и Новосибирске.

³ Доступно для модельных линеек оборудования XPS, Vostro, Alienware, Venue, Optiplex, Precision, Latitude, PowerEdge, PowerVault, Dell Storage SC, Dell Storage PS, Dell Networking.

⁴ Полный список продуктов, по которым возможно решение проблем межсистемного взаимодействия, приведен по адресу www.dell.com/CollaborativeSupport.

⁵ Для уровня обслуживания ProSupport 4 hr on-site компания Dell создает и использует выделенный круглосуточно работающий склад непосредственно в городе, где расположены системы. Эта услуга доступна в Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, Самаре, Нижнем Новгороде и Новосибирске.

⁶ Инженер заказчика должен пройти бесплатное онлайн-обучение по замене компонентов в системах Dell.



«Dell ProSupport позволяет нам экономить время на поиск и решение проблемы в тех ситуациях, когда «время — это деньги».

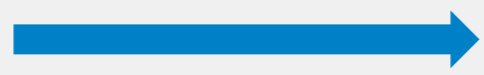
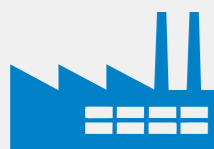
ИТ-менеджер строительной компании.

Услуги конфигурирования

Эти услуги позволяют адаптировать систему Dell под задачи заказчика в процессе ее производства и сборки. Инженеры фабрики Dell в ходе производства установят программное обеспечение и дополнительные аппаратные компоненты, специфичные для заказчика, чтобы с фабричного конвейера сошли системы, практически готовые к использованию сотрудниками компании. Таким образом ИТ-служба заказчика экономит время на запуск систем в работу и уменьшает риски, связанные с поддержкой нестандартных конфигураций.

Конфигурирование на фабрике Dell

Вам остается только включить ПК в сеть и начать работать.



Традиционная схема запуска ПК в эксплуатацию

На складе наклеиваются метки и обновляется информация в инвентарной базе. ИТ-специалист занимается настройкой BIOS, загружает образ и передает ПК пользователю.



Услуги конфигурирования Dell помогают вам:

- Сэкономить время и средства;
- Упростить работу ИТ-отдела;
- Повысить производительность.

Установка ПО Заказчика

- Загрузка образа.
- Бесплатное ПО Image Assist по созданию и модификации образов для всех коммерческих линеек клиентской техники Dell.
- Предоставление резервной копии образа на случай краха системы.

Учет и сохранение ИТ-активов

- Наклейки с идентификационной информацией (контакты ИТ-сервиса, MAC-адрес, серийный и инвентарный номера).
- Подготовка для заказчика отчета по факту выпуска систем с фабрики (включая MAC-адрес).
- Поиск утерянных и украденных ПК с помощью ComputraceOne.

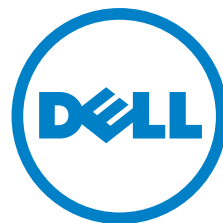
Настройка системы

- Настройка параметров BIOS.
- Логотип и инвентарный номер заказчика в BIOS.
- Установка нестандартного оборудования на ПК Dell.

«Благодаря услугам конфигурирования Dell нам удалось быстро и без усилий внедрить свыше шести тысяч настольных систем Dell OptiPlex в нашу корпоративную сеть. Все, что нам оставалось сделать после покупки систем, — включить их в сеть. Это помогло нам существенно сэкономить время и средства и сосредоточиться на других важных задачах».

ИТ-менеджер одного из крупнейших банков Восточной Европы





Узнайте подробности на веб-сайте Dell.ru/Services