

ProSupport Enterprise Suite

加速 IT 转型的强力支持



全面支持 复杂环境

企业环境正在迅速变化，在引入新技术之时，各组织在有效维护现有服务器、存储和网络等方面面临前所未有的压力。大数据、虚拟化、应用现代化、模块化基础架构以及云计算可以带来巨大的益处，但也需要更高层次的专业知识。复杂的环境意味着所涉及到的流程也更为复杂，同时潜在问题也会增多。由于您对技术的依赖性增加，相应的支持便显得尤为重要。

若想将更多时间用于实现业务目标以及保持强劲的竞争力，您需要管理如下事项：

- 维护成本
- 工作负载可用性
- 多个软硬件供应商
- 自动化、主动式和预测式技术

当今复杂的环境需要真正的企业级支持。



Dell EMC 提供前瞻性见解

降低 IT 复杂性和控制成本，是向更具战略性的业务需求¹进行投资的重要方式¹，这些需求包括：

- 提高客户满意度和忠诚度
- 提高员工的工作效率
- 缩短产品开发时间和上市时间
- 改进决策流程
- 快速灵活地响应市场机遇、应对竞争性挑战

Dell EMC 可以利用合适的支持解决方案帮助您实现业务目标。


在 ProSupport Enterprise Suite 的助力下，您可以使用 Dell EMC 享誉全球的支持技术和见解，充分发挥投资的价值。ProSupport Enterprise Suite 不仅能扩展您 IT 团队的能力，还能帮助您尽快解决 IT 问题。

ProSupport Enterprise Suite 能够为您提供如下优势：

- 灵活性，支持您根据具体系统的危急程度和环境的复杂性选择支持服务
- 一个负责解决所有硬件和软件问题的统一责任人
- 可以跨域操作，而不局限于单一硬件
- 预测式自动化工具和创新技术
- 一致的经验，无论您身在何处、讲什么语言²

¹来源：IDG CIO 发布的“CIO 揭示 IT 转型期间的工作重点和成功案例”，由 Dell EMC 赞助（2018 年）

²Dell EMC Services 的可用性和条款因区域和产品而异。如需了解更多信息，请联系您的 Dell EMC 销售代表。



“在服务方面，积极主动固然不错，但预测能力更为重要。我们不想做事后诸葛，我们需要的是先见之明。Dell EMC 支持服务可以利用技术来帮助我们实现这一目的。我们看到他们在力求提供完善体验方面持续不断地进行创新。”

— Rob Lee

Kuwait Finance House IT 运营和支持部门副总经理

为什么选择 Dell EMC ?

实现企业级支持。

我们的 ProSupport Enterprise Suite 以经验丰富的专家、独到的专业意见和客户放心的服务为基石，可提供满足您组织需求的企业级支持。您可以自由选择适合自己系统重要性、环境复杂性以及 IT 资源分配方式的服务。



经验丰富的专家

您只需专注发展自己的业务，让 Dell EMC 专家来降低 IT 的复杂性

- 6 万逾名 Dell EMC 及合作伙伴专业人员
- 11,000 多项业界领先的硬件、软件和解决方案方面的认证
- 深度掌握复杂的新兴技术和多供应商环境方面的知识
- 与第三方技术供应商协作提供帮助



独到的专业意见

借助深刻的专业意见和智能数据提高性能与稳定性

- SupportAssist 和安全远程服务 (ESRS) 执行自动化监控和预测性*分析，可预防问题并进行优化
- 与对您的业务和环境有深入了解的指定技术服务经理建立个性化关系
- 六大指挥中心**主动监测现场服务活动
- 十二个卓越中心和联合解决方案中心利用我们与领先应用程序提供商的联盟，提供内部协作



客户放心的服务

通过始终都可以访问的定制支持提高生产率

- 在 165 个国家/地区提供支持
- 全天候***电话、聊天、电子邮件和社交媒体支持
- 统一的硬件和软件支持来源
- Dell EMC 支持和部署服务赢得超过 95% 的客户满意度

*SupportAssist 预测分析故障检测涵盖服务器硬盘驱动器和背板。安全远程服务可就企业存储、数据保护以及融合基础架构提供预测与故障检测功能。

**指挥中心仅监控 Dell EMC 计算、网络和服务器产品。

***Dell EMC Services 的可用性和条款因区域和产品而异。如需了解更多信息，请联系您的 Dell EMC 销售代表。

ProSupport Enterprise Suite

更加智能的支持策略。

该策略支持您大胆采用新技术，而且 Dell EMC 为您基础架构的所有平台、品牌和解决方案提供同等的 Dell EMC 企业级支持，让您能够自由地专注于业务本身。

随着管理技术的难度增加，Dell EMC 支持的智能化程度不断提高。

ProSupport Plus

优化您的关键系统并释放员工潜力，帮助您在业务方面进行创新。ProSupport Plus 可提供指定技术服务经理，帮助与高级技术工程师取得联系，快速诊断问题并提供个性化指导，避免问题影响您的业务。

ProSupport

通过全天候技术工程师服务以及主动式预防性技术，防范问题发生，确保您的硬件和软件顺利运行。

ProSupport One for Data Center

为您的大型 IT 环境提供量身定制的个性化支持体验，包括指定服务客户管理专家以及灵活的零配件和人员配备选择。



ProSupport Plus

关键工作负载和应用程序需要稳定的可用性，而支持它们的系统需要的不仅仅是“中断/修复”类型的支持——它们需要前瞻性和预测性的措施，以便在问题发生之前解决问题。

ProSupport Plus^{*} 可通过为您的组织提供自动化支持、分析和恰当的技术，提高关键系统的性能和稳定性。ProSupport Plus 不仅能够使您快速恢复正常运行，还能做到防患于未然。您可以放心大胆地采用复杂技术，因为 Dell EMC 能够提供相应的技术和见解来帮助您提高工作效率、专注实现业务目标。

选择 ProSupport Plus 后，您将享受以下服务：

- 获得对您的业务和环境有深入了解的指定技术服务经理
- 优先咨询高级 ProSupport Plus 工程师，实现快速诊断并解决问题
- 获得在分析 Dell EMC 客户群的支持趋势和最佳实践的基础上得出的个性化预防性建议，以减少支持问题并提高性能
- SupportAssist 和安全远程服务支持的预测性分析，可防止问题出现并进行优化
- 通过 SupportAssist 和安全远程服务实现主动监控、问题检测、通知和自动化案例创建，加快解决问题的速度
- 年限可延长至七年的支持^{*}

通过 ProSupport Plus，您遇到的关键问题将会减少。但即使遇到问题，也可得以快速解决：⁵

高达
21%
的关键问题减少率

48%
的关键问题解决速度提升率

“在 ProSupport Plus 的帮助下，我们有更多的时间专注于战略性工作，而不是应对出现的各种问题。这有助于我们继续发展新的业务。”

— Mike Kott
美国 Lifting Gear Hire
系统管理员

^{*}Dell EMC Services 的可用性和条款因区域和产品而异。如需了解更多信息，请联系您的 Dell EMC 销售代表。

⁵基于 2018 年 9 月对 2017 年 8 月至 2018 年 8 月期间的 Dell EMC 存储和数据保护产品服务请求（有和没有 ProSupport Plus for Enterprise）。实际结果可能有所差异。

技术服务经理：

您的指定 Dell EMC 支持倡导者。

- 资深专家，了解您公司的具体 IT 需求和业务目标
- 统一联络人，便于管理服务和解决上报问题
- 基于您的环境、最佳实践和跨所有客户的支持趋势提供个性化建议，以帮助您提高生产力和稳定性

“我们在支持服务方面实现了完全转型。借助 ProSupport Plus 标准支持，问题可在数小时内得以解决，无需等待数日之久。”

— 张飞鹏
极光运维总监

ProSupport



您需要获得始终如一的硬件和软件支持，并以智能方式管理环境中的各家供应商。Dell EMC 可提供具有专业技术、知识和能力的统一联络人，从而简化您的 IT 支持工作。

采用 ProSupport* 后，您可在全球范围内全天候咨询接受过完善培训的专业人员，解决 IT 需求。ProSupport 可帮助您将干扰降至最低，维持高水平的工作效率。

采用 ProSupport 后，您将享受以下服务：

- 全年全天候咨询经认证的硬件和软件专家
- 与第三方供应商协作提供支持
- Hypervisor、操作环境软件和操作系统支持
- 适用于 Dell EMC 硬件、软件和解决方案的一致支持
- 现场部件和人力响应选项，包括下一工作日响应

“我完全信赖 Dell EMC 团队对我们环境的支持，我知道他们具有积极主动的工作态度。我可以专注于交付内容事宜，因为我知道，如果需要采取某些措施，他们会联系我的。合作的基础重点在信任二字，我认为 Dell EMC 在支持服务方面树立了标杆。我真心希望我的其他供应商能够向 Dell EMC 看齐。”

— Christophe Abrial
Orange
存储/备份和存档运行运维经理

*Dell EMC Services 的可用性和条款因区域和产品而异。如需了解更多信息，请联系您的 Dell EMC 销售代表。

ProSupport One for Data Center

大型数据中心较为复杂和特殊。正因为如此，您更需要一个能够补充内部资源并能适应您不断变化的技术环境的支持解决方案。

ProSupport One for Data Center 拥有 1,000 多项资产，可为大型分布式数据中心提供灵活的现场支持。该服务以标准 ProSupport 组件为基础，其既可利用我们遍布全球的资源，又可根据您的需求进行量身定制。尽管并非适合所有应用，但它的确为 Dell EMC 规模庞大且环境极为复杂的客户提供了独一无二的解决方案。

采用 ProSupport One for Data Center 后，您将享受以下服务：

- 可提供远程、现场、兼职和全职服务的专属技术客户经理
- 参照您的环境和配置进行培训的指定 ProSupport One 技术和现场工程师
- 按需报告和基于分析的建议
- 适合您运营模式的灵活的现场支持和零配件选项
- 为您的运营员工定制的支持计划和培训

*ProSupport One for Data Center 适用于 Dell EMC 计算、服务器和网络产品。



自由畅连

SupportAssist 和安全远程服务

通过自动化主动性和预测性**支持，避免出现问题、快速获得解决方案。借助远程监控、自动化问题检测和案例创建以及远程解决问题，尽可将繁琐的日常手动工作抛之脑后。

获取见解

MyService360

利用以数据为驱动的个性化控制面板，获取见解、采取措施，以及节省管理支持体验和改善全局环境运行状况的时间。

TechDirect

通过灵活的自助服务门户，您可以轻松地请求支持、指导部署、培训员工和管理您的系统，从而提高工作效率。

MyService360 和安全远程服务适用于 Dell EMC 存储和数据保护产品。SupportAssist 和 TechDirect 则适用于 Dell EMC 计算、网络和服务器产品。

**SupportAssist 预测分析故障检测涵盖服务器硬盘驱动器和背板。安全远程服务可就企业存储、数据保护以及融合基础架构提供预测与故障检测功能。



“采用 SupportAssist 后，系统会在问题发生之时自动提交案例。等到周一早上开始上班时，我们就有现成的零部件可用。”

— Winshuttle Software
印度

“除了简化日常支持，MyService360 控制面板可帮助 [我们] 制定精准的未来业务决策。这太棒了！”

— 荷兰 Open Line B.V.

适合您的支持服务

企业支持服务 服务项目对比

	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport One for Data Center
远程技术支持	全天候	全天候	全天候
现场支持	下一工作日或关键任务	下一工作日或关键任务	不定
自动化问题检测和案例创建	●	●	●
自助式案例发起和管理	●	●	●
Hypervisor、操作环境软件和操作系统支持	●	●	●
优先咨询专业领域的支持专家		●	●
指定的技术服务经理		●	●
个性化评估和建议		●	●
按需提供支持和利用率报告		●	●
系统维护指导		半年一次	可选
指定技术和现场支持团队			●

Dell EMC Services 的可用性和条款因区域和产品而异。如需了解更多信息，请联系您的 Dell EMC 销售代表。





Dell EMC 的独特之处

全球各大世界级公司都相信，我们可以高效支持他们的 Dell EMC 与多供应商企业系统，帮助他们保持全天候正常运行。Dell EMC 以这份责任以及履行这份责任的卓越能力为傲。

提高关键系统的性能和稳定性，提高工作效率并减少宕机时间。借助 ProSupport Enterprise Suite 提供的专家、见解和便利服务，您可以从容应对将来可能发生的任何问题。

如需了解更多信息，请访问 Dell.com/prosupport，或联系您的 Dell EMC 销售代表。

版权归 © 2018 Dell Inc. 或其子公司所有。保留所有权利。Dell、EMC 和其他商标为 Dell Inc. 或其子公司的商标。
其他商标可能为其各自所有者的商标。
2018 年 11 月 | ProSupport Enterprise Suite 手册

DELLEMC