



Dell Support- Services

Support und weiter.



Ein Blick in die Zukunft

Die Zukunft beginnt jetzt! In der dynamischen Geschäftswelt von heute ist eine effektive Verwaltung des IT-Budgets unerlässlich, und gleichzeitig darf auch die Förderung der laufenden und wachsenden Geschäftsanforderungen nicht vernachlässigt werden. Die effiziente Verwaltung einer stabilen IT-Umgebung ermöglicht erst das gezielte Vorantreiben von Innovationen.

Man stelle sich herausragende Support-Stufen bei gleichzeitiger Bereitstellung von Ressourcen für umsatzsteigernde und strategische Initiativen vor. Durch Verstärkung Ihres Teams durch unser globales Experten-team durchdringen Sie Ihre derzeitige Komplexität, um sich mit Klarheit und Zuversicht dem Support neuer Herausforderungen zu widmen.

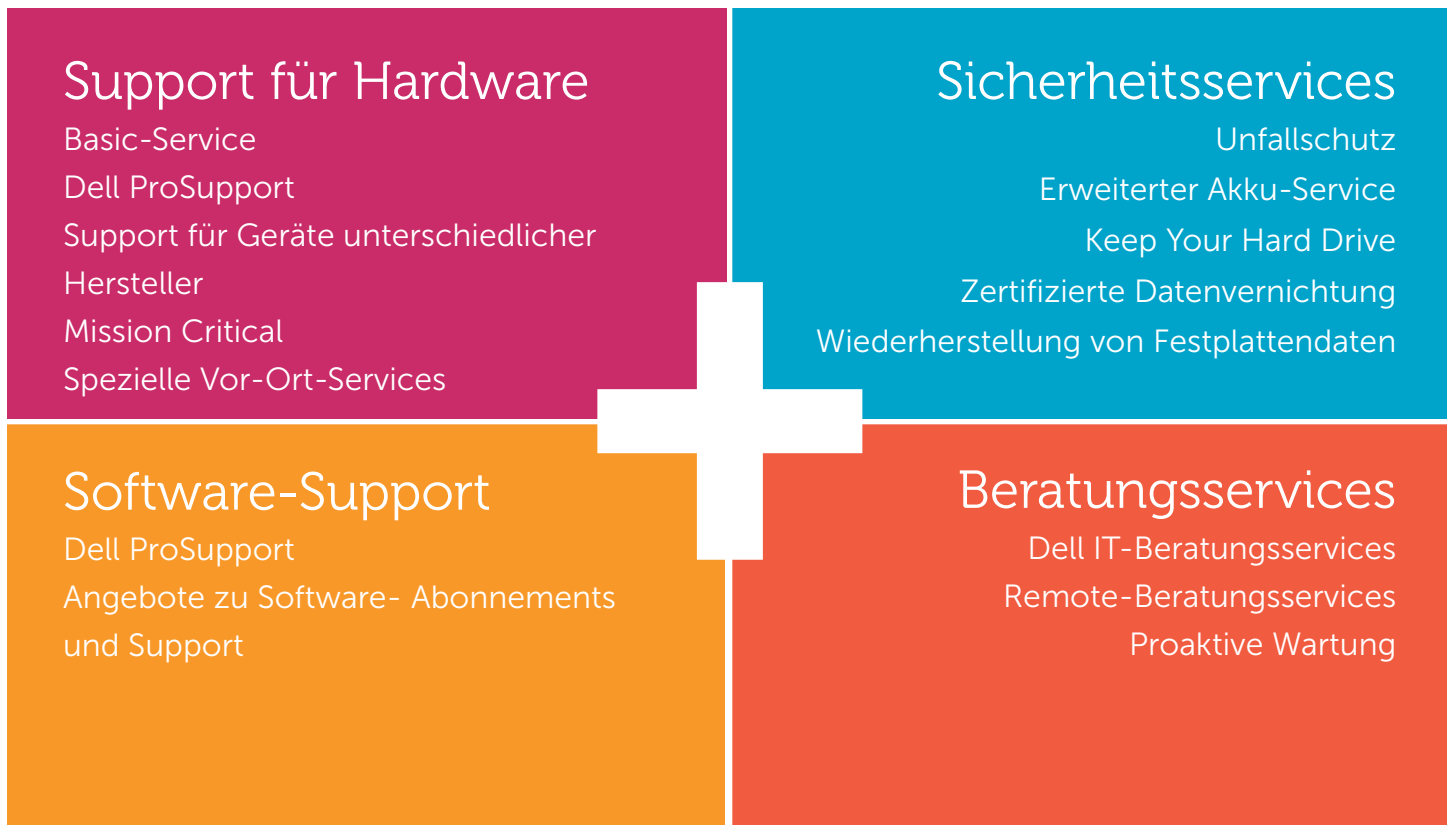
Etwa 80 % des IT-Budgets werden für die Wartung der Infrastruktur aufgewendet – da bleibt wenig Raum für Innovationen.

IT-Hindernisse mühelos überwinden

Um Ihre IT-Umgebung gewinnbringend für Wachstum und Innovation einzusetzen, müssen Sie Ihr eingeschränktes Support-Budget bestmöglich nutzen.

Mit Dell als Partner können Sie Ihren Support so gestalten, dass er auf die gesamte IT-Umgebung Ihres Unternehmens abgestimmt ist. Selbst bei zunehmend komplexeren Anforderungen ist der Support unkompliziert. Durch die Nutzung unserer ProSupport Experten, den anbieterübergreifenden Hardware-Support und einer Kombination aus Schutz- und Beratungsservices können Sie Ihre IT-Probleme aus dem Weg räumen.

Eine neue Dimension zielgerichteter Effizienz durch eine breite Palette an Support-Services



„Wir haben uns aus Service-Gründen für Dell entschieden. Auf lange Sicht lassen sich durch gute Serviceverträge mehr Kostenersparnisse erzielen als durch reine Anlagekosten.“

Richard Charlesworth
Leiter des IT-Bereichs
YES Prep Public Schools



Hardware-Support

Decken Sie Ihre kompletten Support-Anforderungen von Endbenutzer-PCs bis hin zu komplexen Rechenzentren ab. Ganz gleich, ob Sie über Hardware von Dell oder von unterschiedlichen Anbietern verfügen, mit unserem einfachen, aber flexiblen Ansatz können Sie Ihre Investitionen schützen.

☐ Basis-Service für Hardware

Reparatur und Austausch von Hardware zu örtlichen Geschäftszeiten. Dies ist die einfachste Support-Stufe.

☐ Dell ProSupport

An 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr verfügbarer Premium-Support für Hardware und Software.

- Ein zentraler Ansprechpartner mit hochqualifizierten Experten.
- Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag mit optionalen Reaktionszeiten für Ersatzteil- und Einbauservice.
- Kooperation mit Drittanbietern bei Hardware- und Softwareproblemen.
- Eskalationsverwaltung mit Optionen für kundenseitig festgelegte Schweregrade.
- Support-Konsolidierung für ausgewählte Anbieter.
- Optionen für verschiedene Software-, Sicherheits- und Beratungsservices.

☐ Support für Hardware unterschiedlicher Hersteller

Support für Umgebungen mit heterogener Hardware, direkt von Dell.

- Zentrale Support-Telefonnummer für alle Probleme.
- Hardware-Konsolidierung mit nur einem einzigen Support-Vertrag.
- Verwaltung von Service- und Supportzeiträumen über drei Jahren.

☐ Geschäftskritischer Support

Die schnellste Problemlösungsoption von Dell.

- Beschleunigen der Vor-Ort-Lieferung von Ersatzteilen und Arbeitsleistungen durch selbstständige Zuordnung eines Schweregrads von 1, 2 oder 3.
- Kontinuierliche Statusaktualisierungen nach Plan, damit Sie jederzeit auf dem neuesten Stand sind.
- Veranlassen von notfallmäßigen Entsendungen mit gleichzeitiger Fehlerbehebung für Vorfälle, die Sie selbst dem Schweregrad 1 zuordnen.
- Verfügbare Optionen: zwei, vier oder acht Stunden.

☐ Spezielle Vor-Ort-Services

Entscheiden Sie sich für die optimale Option zur Aufstockung des IT-Management-Teams für Routineaufgaben oder bedarfsweise für bestimmte Spezialaufgaben bei wichtigen Projekten.

- Diagnose und Fehlerbehebung vor Ort.
- Teilverwaltung vor Ort.
- Service Delivery Manager vor Ort.

Software-Support

Vereinfachen Sie die Verwaltung von Ressourcen und administrativen Aufgaben im Zusammenhang mit unterstützenden Anwendungen in der gesamten IT-Umgebung.

☐ Dell ProSupport

An 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr verfügbarer Premium-Support für Hardware und Software.

- Ein zentraler Ansprechpartner mit hochqualifizierten Experten für Ende-zu-End-Fehlerbehebung.
- Kooperation mit Drittanbietern bei der Softwarefehlerbehebung und -fehlerdiagnose.

☐ Angebote zu Software-Abonnements und Support*

- Nicht installierte Software kann über Dell bezogen werden. Dell kann den Support bis zur Behebung übernehmen.
- Konsolidierung von Support-Verträgen.

* Erhältlich für ausgewählte Anbieter

Sicherheitsservices

Wählen Sie aus einer breiten Servicepalette die passenden Optionen zum Schutz Ihrer Bestände und Daten.

☐ Unfallschutz

Reparatur und Ersatz von Notebooks nach versehentlicher Beschädigung durch Herunterfallen, Verschütten von Flüssigkeiten oder Überspannung.

☐ Erweiterter Akku-Service

Indem Sie den zukünftigen Bedarf an Ersatzakkus bereits vor dem Kauf einplanen, können Sie die Wartungskosten für Ihre Notebook präziser prognostizieren.

☐ Keep Your Hard Drive

Sie können Ihre vertraulichen Daten behalten, indem Sie einfach Ihre Festplatte behalten, auch wenn Sie noch unter den begrenzten Hardwareservice von Dell fällt.

☐ Wiederherstellung von Festplattendaten

Lassen Sie Ihre wichtigsten Daten nach einem Festplattendefekt wiederherstellen.

☐ Zertifizierte Datenvernichtung

Bei einem Festplattenausfall kann Dell Ihre Festplatte vollständig löschen, ein Datenvernichtungszertifikat erstellen und die Festplatte dann sicher entsorgen.

Beratungsservices

Der Support beschränkt sich nicht nur auf die Fehlerbehebung, sondern soll auch dafür sorgen, dass es gar nicht erst zu Defekten kommt. So können Sie sich besser auf potenzielle Probleme einstellen und sie in Zukunft gar selbst beheben.

☐ IT-Beratungsservices

Zwei Pakete–Essential und Strategic–für Ihre individuellen Bedürfnisse, die Merkmale und Funktionen zur Verringerung von Ausfallzeiten und Optimierung Ihrer IT-Umgebung bieten.

- Berichterstellung, Analyse und Planung – auch für Komponenten unterschiedlicher Anbieter.
- Der Umfang des „Essential“-Pakets ist zwar relativ überschaubar, bietet jedoch proaktive Berichterstellungs- und Analysefunktionen.
- Das „Strategic“-Paket bietet Funktionen wie Remote-Beratungsservices und proaktive Wartung.

☐ Remote-Beratungsservices

Support für Ihre ganz speziellen Anwendungen und Lösungen mit Zugang zu Fachwissen rund um die Virtualisierung, Systemverwaltung und andere Bereiche.

- Beratungs-, Konfigurations- und Management-Support zu den unterschiedlichsten Themenbereichen per Telefon oder über das Internet.
- Unübertroffene Flexibilität: Einzelabrechnung auf Vorfallsbasis oder Jahresvertrag.

☐ Proaktive Wartung

Reduzieren Sie unvorhergesehene Ausfallzeiten und optimieren Sie die Stabilität mit geplanten Bewertungen, optimierter Patch-Verwaltung, detaillierter Berichterstellung und vielem mehr.

- Sie erhalten Zeitplanbewertungen, optimierte Patch-Verwaltung und eine detaillierte Berichterstattung.
- Lösen Sie Probleme, bevor sie auftreten.
- Optimieren Sie Prozesse, um jetzt und in Zukunft für mehr Stabilität zu sorgen.

Stress um reduzieren
um 40 %

Kunden mit proaktiver Wartung
melden 40 % weniger Probleme.

Auf Grundlage einer internen Studie von Dell zur durchschnittlichen Anzahl der von Kunden während des Servicezeitraums gemeldeten Problemfälle.

„Nach unseren sehr guten Erfahrungen mit Dell ProSupport plantan wir, auch unsere neue, leistungsstärkere Serverlösung bei Dell in Auftrag zu geben. Schließlich wussten wir, dass wir bei einer Dell Lösung auf hervorragenden Support und eine maximale Investitionsrendite zählen konnten. Dell bietet Areva T&D einfach den besten Service.“

Arsyad Junaidin
IT-Manager,
Areva T&D (Indonesien)

Support, wie er sein soll – unkompliziert

Da die Erwartungen an den Service immer weiter ansteigen, ist eine schnelle Problembeseitigung unerlässlich. Mit Dell erhalten Sie eine Reihe von Tools und Möglichkeiten, Ihren Support zu optimieren und die Ergebnisse hervorzubringen, die Sie erwarten.

☰ **Dell Online Self Dispatch**

Verlassen Sie sich auf Ihre zuverlässigsten Mitarbeiter, um Hardwareprobleme durch Selbstdiagnose, Ersatzteilbestellung und Selbstinstallation eigenständig zu beheben.

- Zugang zu technischen Schulungen und Zertifizierungen bezüglich Diagnose von Hardwareproblemen.
- Intuitives Onlineportal zur Bestellung und zum Versand von Ersatzteilen am gleichen Arbeitstag.
- Eingabe und Nachverfolgung von Serviceeinsätzen und Serviceanfragen.
- Internationaler Ersatzteilversand.
- Optionales Arbeitskostenerstattungsprogramm für autorisierte Serviceanbieter.

☰ **Meine Produkte und Services**

Vereinfachung der Verwaltung von Servicevertragsverlängerungen und Support-Verträgen.

- Service-Verträge online verwalten, überwachen, verlängern und erweitern.
- Erstellen Sie Gruppen von Service-Tags, weisen Sie ihnen Besitzer zu und bestellen Sie E-Mail-Benachrichtigungen zu veralteten und auslaufenden Garantien und Verträgen.



Unser Support-Team besteht aus mehr als 30.000 Experten, die in über 100 Ländern unermüdlich im Einsatz sind.



Entscheiden Sie sich für Dell ProSupport.

	Standard	ProSupport
Support zu örtlichen Geschäftszeiten	✓	✓
Standard-Hardwarefehlersuche	✓	✓
Support für Hardware unterschiedlicher Anbieter	+	+
Ersatzteile am nächsten Werktag und Vor-Ort-Service	+	✓
Support rund um die Uhr		✓
Vor-Ort-Support		✓
Hardware- und Software-Support durch erfahrene Techniker		✓
Kundendefinierte Schweregrade 2 und 3		✓
Remote-Fehlerbehebung und -Diagnose		✓
Anwendungs-/Software-Support und Fehlerbehebung		✓
Einsteiger-Support		✓
Designierte Eskalationsverwaltung		✓

+ = Optional

Auf dell.com finden Sie mehr Informationen.
Oder wenden Sie sich an Ihren Dell-Vertriebsmitarbeiter.

Verfügbarkeit je nach Land unterschiedlich. © 2011 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten. Microsoft, Windows und das Windows Logo sind Marken oder eingetragene Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

