

ProSupport Enterprise Suite

Soporte que acelera la
transformación de su TI



DELL EMC

DELL EMC

Soporte integral para ambientes complejos

El panorama empresarial está cambiando rápidamente y la presión para introducir nuevas tecnologías en su organización mientras mantiene con eficiencia los servidores, el almacenamiento de información y las redes existentes nunca había sido tan fuerte. Big data, la virtualización, la modernización de las aplicaciones, la infraestructura modular y el cómputo en la nube pueden generar beneficios sustanciales, pero que requieren un nivel aún mayor de pericia.

Un ambiente complejo se traduce en procesos complejos (y más problemas potenciales). Cuanto más dependa de la tecnología, más importante será contar con el soporte adecuado.

A fin de encontrar el tiempo para concentrarse en sus objetivos de negocio y mantenerse competitivo, deberá administrar lo siguiente:

- Los costos de mantenimiento
- La disponibilidad de la carga de trabajo
- Los múltiples proveedores de hardware y software
- Las tecnologías proactivas y predictivas automatizadas

Los ambientes complejos de hoy en día requieren un verdadero soporte de nivel empresarial.



Información valiosa y proactiva de Dell EMC

La reducción de las complejidades de TI y el control de costos se ven como una manera de financiar los requisitos empresariales más estratégico¹, entre ellos:

- Aumentar la satisfacción y la lealtad del cliente
- Estimular la productividad del empleado
- Acelerar los tiempos de desarrollo, así como el tiempo de comercialización
- Mejorar la toma de decisiones
- Responder de forma rápida y dinámica a las oportunidades de mercado y a los retos competitivos

Al tener la solución de soporte adecuada, Dell EMC puede ayudarlo a alcanzar sus objetivos.

Con ProSupport Enterprise Suite, usted puede obtener el máximo provecho de su inversión con la pericia en soporte e información valiosa por las cuales Dell EMC es conocido en todo el mundo. ProSupport Enterprise Suite no solo amplía su equipo de TI, sino que le permite resolver preguntas y problemas de TI en menos tiempo.

ProSupport Enterprise Suite ofrece lo siguiente:

- Flexibilidad para elegir un soporte basado en la criticidad de sistemas específicos y la complejidad de su ambiente
- Punto central de responsabilidad para todos sus problemas de hardware y software
- Experiencia en entre dominios que va más allá de un único elemento de hardware
- Herramientas predictivas y automatizadas, así como tecnología innovadora
- Experiencia coherente, independientemente de dónde se encuentre o qué idioma hable²

¹Fuente: "Los directores de TI revelan sus prioridades y éxitos en la transformación de la TI", Director de TI de IDG, patrocinado por Dell EMC, 2018

²La disponibilidad y los términos de Dell EMC Services varían según la región y el producto. Para obtener más información, comuníquese con su representante de ventas de Dell EMC.



“Cuando se trata de servicios, la proactividad es buena, pero lo predictivo es aún mejor. No queremos apagar incendios. Queremos evitar que sucedan y el soporte de Dell EMC está implementando tecnologías para hacer justamente eso. Los vemos innovando de manera continua para proporcionar la mejor experiencia posible”.

— Rob Lee,
Subdirector general encargado de las operaciones
y soporte de TI, Kuwait Finance House

Razones para elegir Dell EMC

Soporte de clase empresarial alcanzado.

Diseñada sobre una base de expertos, información valiosa y facilidad para el cliente, nuestro ProSupport Enterprise Suite cuenta con el soporte de clase empresarial que su organización necesita. Seleccione el servicio que se ajusta a la criticidad de sus sistemas, la complejidad de su ambiente y la forma en que asigna sus recursos de TI.



Expertos.

Concéntrese en su negocio mientras los expertos de Dell EMC reducen la complejidad de la TI.

- Más de 60,000 profesionales de partners y de Dell EMC
- Más de 11,000 certificaciones en hardware, software y soluciones líderes del sector
- Amplios conocimientos de las tecnologías emergentes y complejas y los ambientes de múltiples proveedores
- Asistencia colaborativa con proveedores de tecnología de otros fabricantes



Información valiosa.

Mejore el rendimiento y la estabilidad con una amplia información valiosa y datos inteligentes.

- Monitoreo automatizado y análisis predictivo* de SupportAssist y Secure Remote Services para la prevención y optimización de problemas
- Relación personalizada con un Administrador de Servicios Tecnológicos designado con amplios conocimientos de su negocio y su ambiente
- Seis centros de comando** para monitorear proactivamente los eventos de servicio en campo
- Doce centros de excelencia y centros de soluciones conjuntas brindan colaboraciones internas aprovechando nuestras alianzas con los principales proveedores de aplicaciones



Facilidad.

Incremente la productividad gracias al soporte personalizado disponible en todo momento.

- Soporte ofrecido en 165 países
- Soporte telefónico, por chat, correo electrónico y redes sociales 24x7***
- Único origen de soporte continuo en la totalidad de su hardware y software
- 95% de satisfacción del cliente para los servicios de implementación y soporte de Dell EMC

*La detección de fallas del análisis predictivo de SupportAssist incluye unidades de disco duro y backplanes de servidores. Secure Remote Services habilita las capacidades predictivas y la detección de fallas para el almacenamiento empresarial, la protección de datos y la infraestructura convergente.

**Los centros de comando monitorean únicamente los productos de procesamiento, redes y servidores de Dell EMC.

***La disponibilidad y los términos de Dell EMC Services varían según la región y el producto. Para obtener más información, comuníquese con su representante de ventas de Dell EMC.

ProSupport Enterprise Suite

Estrategias más inteligentes para un soporte más inteligente.

Tener una estrategia que le permita adoptar sin temor la nueva tecnología le da la libertad de centrarse en su negocio, contando con el mismo soporte de clase empresarial de Dell EMC en todas sus plataformas, marcas y soluciones a través de toda su infraestructura le da esa libertad.

A medida que la administración de la tecnología se vuelve más difícil, el soporte de Dell EMC se vuelve más inteligente.

ProSupport Plus

Optimice sus sistemas críticos y libere al personal para innovar el negocio. ProSupport Plus proporciona un Administrador de Servicios Tecnológicos asignado y acceso a ingenieros técnicos ejecutivos que rápidamente diagnostican los problemas y proporcionan una orientación personalizada para evitar los problemas antes de que impacten en su negocio.

ProSupport

Mantenga su hardware y software funcionando sin problemas con acceso 24x7 a ingenieros de tecnología, así como tecnologías proactivas y preventivas para ayudarlo a anticipar los problemas.

ProSupport One for Data Center

Obtenga una experiencia de soporte personalizada y adaptada a su gran ambiente de TI, incluyendo un experto en administración de cuentas de servicio asignado, así como opciones de piezas y mano de obra flexibles.



ProSupport Plus

Las aplicaciones y cargas de trabajo críticas requieren disponibilidad continua y los sistemas que las respaldan necesitan más que solo soporte de fallas/reparación; requieren medidas proactivas y predictivas para anticiparse a los problemas antes de que estos ocurran.

ProSupport Plus* mejora proactivamente el rendimiento y la estabilidad de sus sistemas críticos mediante soporte automatizado, analítica y la pericia adecuada para su organización. ProSupport Plus no solo le permite recuperarse y funcionar rápidamente, sino que también lo ayuda a anticiparse a los problemas antes de que estos ocurran. Tendrá la libertad de adoptar tecnologías complejas con confianza, sabiendo que Dell EMC tiene la experiencia y la información valiosa para ayudarlo a ser más productivo y enfocarse en sus metas.

Cuando elija ProSupport Plus, obtendrá:

- Un Administrador de Servicios Tecnológicos designado que conoce su negocio y su ambiente
- Acceso prioritario a ingenieros ejecutivos de ProSupport Plus para un diagnóstico y una resolución de problemas más rápidos
- Recomendaciones personalizadas y preventivas según el análisis de las tendencias de soporte y las prácticas recomendadas de toda la cartera de clientes de Dell EMC con el fin de reducir los problemas de soporte y mejorar el rendimiento
- Análisis predictivo para la prevención de problemas y optimización activado por SupportAssist y Secure Remote Service
- Monitoreo proactivo, detección de problemas, notificación y creación automatizada de casos para obtener una resolución de problemas rápida gracias a SupportAssist y Secure Remote Services
- Soporte que se extiende hasta siete años*

Con ProSupport Plus, usted experimenta menos problemas críticos; pero si lo hace, su problema se resolverá rápidamente:⁵

Hasta un
21%
menos problemas críticos

48%
resolución más rápida de
problemas críticos

“Gracias a ProSupport Plus, tenemos más tiempo para concentrarnos en el trabajo estratégico en lugar de apagar incendios. Esto nos ayudará a seguir impulsando nuevos negocios”.

— Mike Kott,
Administrador del sistema,
Lifting Gear Hire, Estados Unidos

*La disponibilidad y los términos de Dell EMC Services varían según la región y el producto. Para obtener más información, comuníquese con su representante de ventas de Dell EMC.

⁵Basado en un análisis interno de septiembre de 2018 sobre las solicitudes de servicio de productos de almacenamiento y protección de datos de Dell EMC desde agosto de 2017 hasta agosto de 2018, que compara las solicitudes de servicio para productos con ProSupport Plus for Enterprise con productos sin él. Los resultados reales pueden variar.

Administrador de Servicios Tecnológicos:

Su defensor de soporte designado de Dell EMC.

- Experto técnico altamente capacitado que comprende las necesidades específicas de TI y los objetivos de su negocio
- Punto central de contacto para facilitar la administración de servicios y la resolución de escalación
- Recomendaciones personalizadas según su ambiente, las mejores prácticas y las tendencias de soporte entre todos nuestros clientes, a fin de ayudar a mejorar la productividad y la estabilidad

“Hemos visto una transformación total cuando se trata de servicios de soporte. Con ProSupport Plus, los problemas se pueden resolver en horas en lugar de días con un soporte estándar”.

— Zhang Fei Peng,
Director de operaciones,
Jiguang, China

ProSupport



Necesita un soporte inquebrantable para hardware y software y una forma inteligente de administrar la mezcla de proveedores en su ambiente. Dell EMC ofrece un único origen con la pericia, el conocimiento técnico y las capacidades necesarias para facilitar el soporte de su TI.

Cuando elige ProSupport*, usted cuenta con expertos altamente capacitados en todo momento y en todo el mundo para abordar sus necesidades de TI. ProSupport ayuda a minimizar las interrupciones y mantener un alto nivel de productividad.

Cuando elija ProSupport, obtendrá:

- Acceso a expertos calificados en hardware y software Acceso a expertos calificados en hardware y software durante todo el año
- Asistencia colaborativa con proveedores de otros fabricantes
- Soporte para hipervisor, software de ambiente operativo y SO
- Nivel de soporte constante disponible para hardware, software y soluciones de Dell EMC
- Opciones de respuesta de piezas y mano de obra en el sitio que incluye respuesta al siguiente día laborable

“Confío mi ambiente totalmente al equipo de Dell EMC. Sé que serán proactivos y puedo concentrarme en mis entregables porque sé que acudirán a mí si hay acciones que necesitan ser tomadas. La palabra clave es confianza y, en lo que a mí respecta, Dell EMC establece el estándar de soporte. Realmente deseo que todos mis otros proveedores sean como Dell EMC”.

— **Christophe Abrial**,
Administrador de Almacenamiento/
Operaciones de ejecución de respaldos y archivos,
Orange

*La disponibilidad y los términos de Dell EMC Services varían según la región y el producto. Para obtener más información, comuníquese con su representante de ventas de Dell EMC.

ProSupport One for Data Center

Los grandes centros de datos son complejos y únicos. Es por ello que necesita una solución de soporte que complemente sus recursos internos y pueda evolucionar, a fin de adaptarse a su panorama tecnológico cambiante.

ProSupport One for Data Center ofrece soporte flexible en todo el sitio para centros de datos grandes y distribuidos con más de 1,000 activos. Esta oferta está basada en componentes estándar de ProSupport que aprovechan nuestra escala global, pero están adaptados a las necesidades de su empresa. Si bien no es para todos, ofrece una solución verdaderamente única para los clientes más grandes de Dell EMC, con los ambientes más complejos.

Cuando elija ProSupport One for Data Center, obtendrá:

- Administradores de Servicios Tecnológicos designados con opciones remotas, en el sitio, a tiempo parcial y de tiempo completo
- Ingenieros técnicos y de campo designados de ProSupport One que están capacitados en su ambiente y sus configuraciones
- Recomendaciones basadas en analítica e informes según la demanda
- Opciones flexibles de soporte en el sitio y de piezas que se adaptan a su modelo operativo
- Plan de soporte adaptado y capacitación para su personal de operaciones

*ProSupport One for Data Center está disponible para los productos de procesamiento, servidores y redes de Dell EMC.



Conéctese

SupportAssist y Secure Remote Services

Evite problemas y obtenga una resolución más rápida con soporte proactivo y predictivo** automatizado. Deje atrás las rutinas manuales con monitoreo remoto, detección de problemas y creación de casos de manera automatizada y resolución remota.

Obtenga información valiosa

MyService360

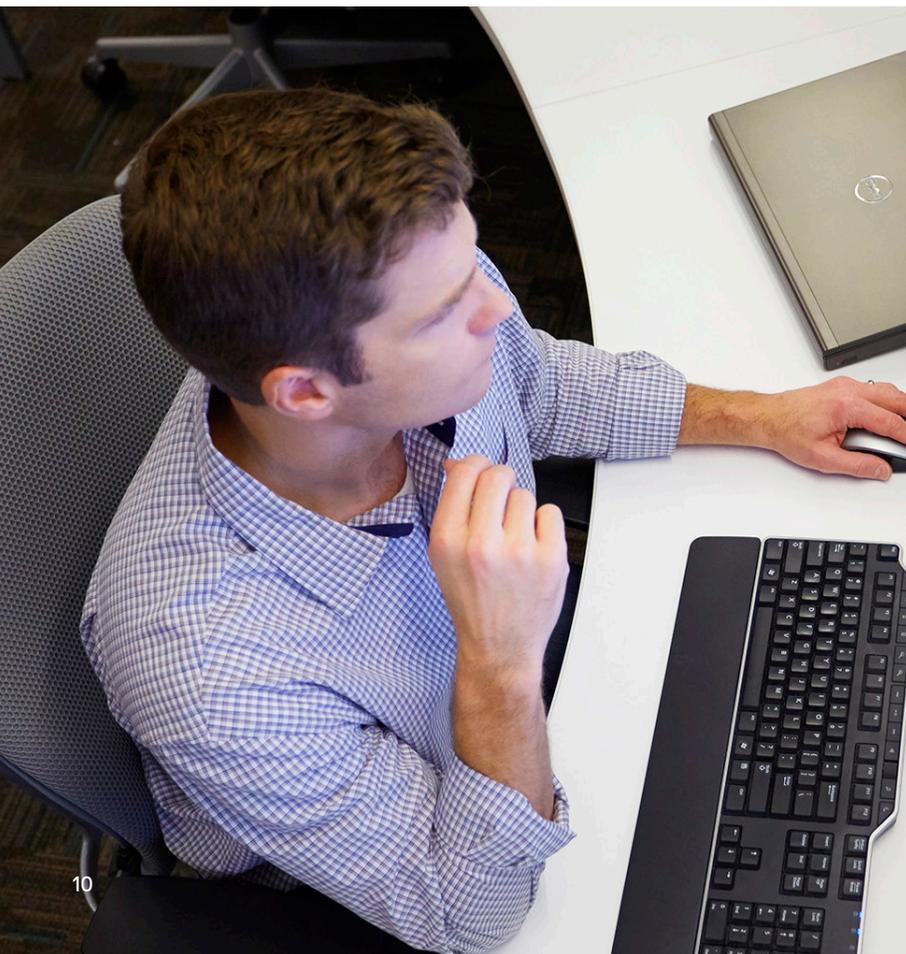
Obtenga información valiosa, tome medidas y ahorre tiempo al administrar su experiencia de soporte y mejorar el estado de su ambiente global con tableros personalizados e impulsados por datos.

TechDirect

Aumente la productividad con este portal flexible y de autoservicio que facilita las solicitudes de soporte, las implementaciones directas, la capacitación del personal y la administración de sus sistemas.

MyService360 y Secure Remote Services están disponibles para los productos de almacenamiento y protección de datos de Dell EMC. SupportAssist y TechDirect están disponibles para los productos de procesamiento, redes y servidores de Dell EMC.

**La detección de fallas del análisis predictivo de SupportAssist incluye unidades de disco duro y backplanes de servidores. Secure Remote Services habilita las capacidades predictivas y la detección de fallas para el almacenamiento empresarial, la protección de datos y la infraestructura convergente.



“Con SupportAssist, el caso se abre de manera inmediata y automática y una pieza de repuesto nos puede estar esperando cuando llegemos al trabajo el lunes por la mañana”.

— Winshuttle Software,
India

“Además de simplificar el soporte diario, el tablero de MyService360 nos ayuda a tomar buenas decisiones de negocios sobre nuestro futuro. ¡Es realmente genial!”

— Open Line, B.V., Países Bajos

El soporte adecuado para usted

Servicios de soporte empresarial

Comparación de las características

	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport One for Data Center
Soporte técnico remoto	24x7	24x7	24x7
Soporte en el sitio	Siguiente día laborable o de Misión Crítica	Siguiente día laborable o de Misión Crítica	Flexible
Detección de problemas y creación de casos de manera automatizada	●	●	●
Inicio y administración de casos de autoservicio	●	●	●
Soporte para hipervisor, software de ambiente operativo y SO	●	●	●
Acceso prioritario a expertos especializados en soporte		●	●
Administrador de Servicios Tecnológicos designado		●	●
Recomendaciones y evaluaciones personalizadas		●	●
Informes de utilización y soporte por demanda		●	●
Instrucciones para el mantenimiento de sistemas		Semestral	Opcional
Equipos designados de soporte técnico y de campo			●

La disponibilidad y los términos de Dell EMC Services varían según la región y el producto. Para obtener más información, comuníquese con su representante de ventas de Dell EMC.





La diferencia de Dell EMC

Las empresas de primer nivel de todo el mundo confían en nosotros para brindar soporte a sus sistemas empresariales de Dell EMC y de diversos proveedores de manera eficiente, así como mantenerlos funcionando todo el día y todos los días. Esa es una responsabilidad que Dell EMC se enorgullece de tener y se enorgullece de hacerlo bien.

Mejore el rendimiento y la estabilidad de los sistemas críticos, aumente la productividad y reduzca el tiempo de inactividad. Con los expertos, la información valiosa y la facilidad que se obtiene de ProSupport Enterprise Suite, usted siempre estará preparado para lo que venga, sin importar lo que pase.

Para obtener más información, visite Dell.com/prosupport o comuníquese con su representante de ventas de Dell EMC.