

Развитие и новые возможности технической поддержки ProSupport.

Артем Денисюк
Менеджер по продажам услуг DELL EMC в России

GLOBAL SPONSORS



Microsoft

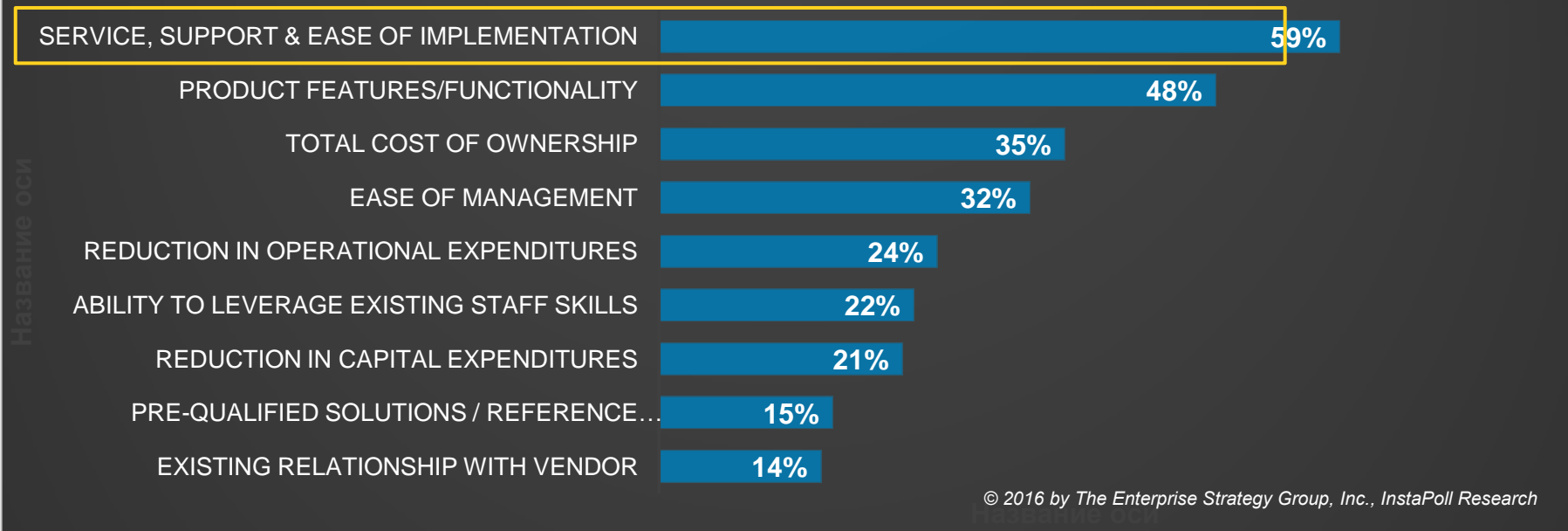
DELL EMC / Forum

Вызовы технической поддержке критичных систем



Качество обслуживания – основной критерий выбора

Важность критериев для выбора Enterprise инфраструктуры



Сервисные пакеты ProSupport Enterprise

Опыт и технологии, ускоряющие ИТ трансформацию



ProSupport Plus для оборудования ЦОД



Управление
и поддержка

Упреждающая и профилактическая поддержка для критичных систем



Преимущества:

- Внедрение сложных технологий с участием высокоуровневых экспертов
- Улучшение стабильности и производительности решения за счет инструментальных средств автоматизации
- Увеличение доступности приложений за счет SupportAssist и Secure Remote Services



Эксперты

- Выделенный менеджер
- Приоритетный доступ к инженерам ProSupport Plus
- Совместная поддержка сторонних производителей



Аналитика


- Прогнозирование возможных отказов и сбоев
- Обследование и рекомендации улучшения производительности
- Техническая поддержка



Удобство

- Поддержка системного ПО, включая ОС
- Автоматическое создание заявки
- Поддержка до 7 лет

Мы живем в мире, в котором
все больше объектов связаны
друг с другом в Интернет



Инструменты, которые помогают работать лучше

SupportAssist и ESRS

- Мониторинг и упреждение сбоев
- Автоматическое обнаружение неполадок и создание заявки на ремонт
- Рекомендации по улучшению производительности и стабильности



Экспертиза

MyService360™

- Постоянный анализ здоровья вашей ИТ среды в реальном времени
- Помощь в принятии решений на основании лучших практик для вашей инфраструктуры
- Предоставление истории и статистики работы вашей инфраструктуры



Аналитика

TechDirect

- Ускорение ремонта за счет сервиса самообслуживания заказа деталей
- Подключение сервисных систем Заказчика через APIs
- Бесплатное обучение персонала диагностике и ремонту



Удобство

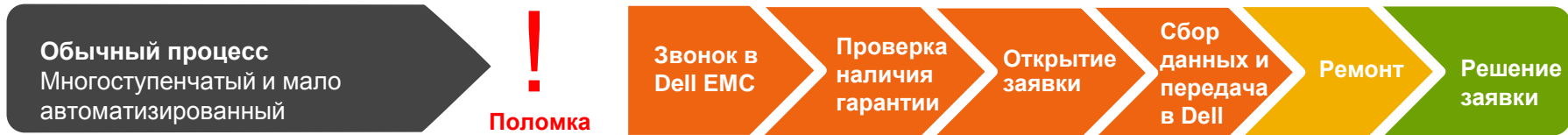
Улучшите доступность и скорость ремонта для своей инфраструктуры



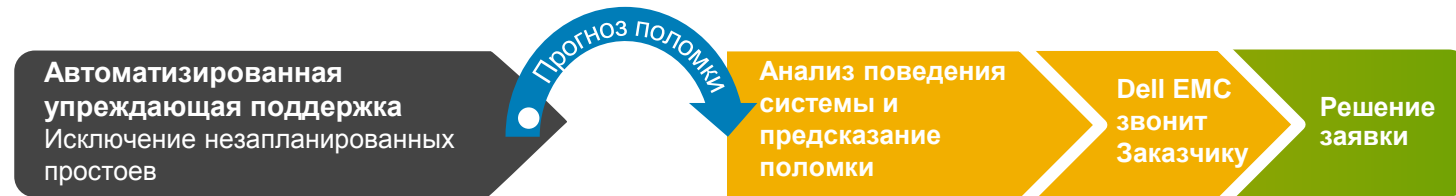
- Постоянный удаленный мониторинг и уведомление о сбоях
- Автоматическое создание заявки на ремонт
- Техподдержка Dell EMC связывается для устранения инцидента
- Упреждающее решение проблем для продуктов EMC с подключенным ESRS

Проблемы решаются на 90% быстрее в автоматизированной среде поддержки

Обычная поддержка



Автоматизированная поддержка



¹ На основании отчета Principled Technologies от сентября 2015 г. по заказу Dell EMC. Реальные результаты в вашем случае могут отличаться. Публикация отчета: <http://facts.pt/1P56IW0>

SupportAssist

Инструменты
& технологии



Преимущества:

- Улучшение производительности за счет замены ручного процесса автоматизированным
- Ускорение решения инцидентов с минимизацией простоя или полное исключение незапланированного простоя
- Удобство подключения и использования, как для отдельных систем так и для парка оборудования через Dell OME



Экспертиза

- Упреждающий звонок экспертом DELL EMC Заказчику



Аналитика

- Автоматическое обнаружение поломки
- Проверка конфигурации
- Отчет с рекомендациями для поддержки ProSupport Plus



Удобство

- Автоматическое создание заявки
- Автоматический сбор данных о неисправности одним инструментом

Secure Remote Services (ESRS v3)

Инструменты
& технологии

Преимущества:



- Автоматические проверки системы для максимальной доступности и безотказности работы
- 24x7 мониторинг с возможностью упреждения проблем работоспособности
- Автоматическое создание заявки и возможность удаленного подключения инженера техподдержки
- Полный контроль уровней доступа с помощью встроенных политик

Экспертиза

- Удаленное подключение для ремонта
- Защищенный канал передачи телеметрии и совместного использования информации

Аналитика

- Мониторинг с возможностью упреждения сбоев
- Удаленная диагностика
- Автоматическая загрузка статистики работы в Online Support и MyService360

Удобство

- Устанавливается заказчиком
- Не нужны лицензии
- Улучшена безопасность для Linux с использованием ПО Docker

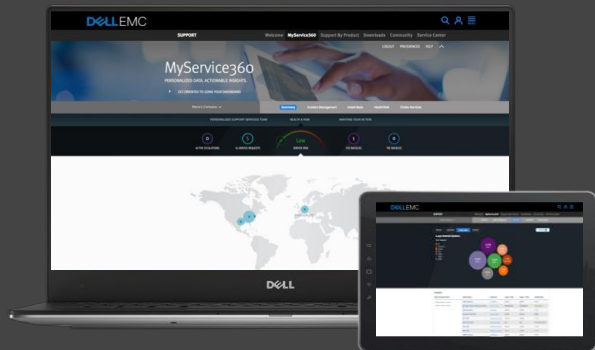
MyService360™

Инструменты
& технологии

Персонализированная информационная панель с предупреждениями, профилактической информацией и рекомендуемыми действиями для оборудования и ПО EMC в ИТ инфраструктуре заказчика.

Преимущества:

- ~43% сокращение времени за счет агрегированного представления информации и рекомендуемых действий *
- 97% заказчиков получают полную картину «здоровья» их ИТ инфраструктуры в текущий момент*



Аналитика

- Монитор состояния систем в режиме реального времени, включающий оценку рисков и обнаружение проблем.
- Предлагается план действий с детальным анализом обнаруженных проблем
- Сбор и представление статистики

Удобство

- Доступ 24x7
- Возможность персонализации представления
- Экспорт данных
- Удобство представления на мобильных устройствах

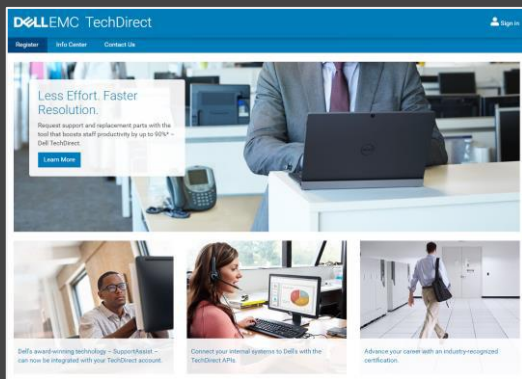
TechDirect

Инструменты
& технологии

Он-лайн портал для самообслуживания Заказчиков для оперативного взаимодействия с техподдержкой, сервисной логистикой и системой конфигурационных услуг

Преимущества:

- Повышает производительность труда на 90%* за счет уменьшения времени на общение с техподдержкой и подготовки персонала заказчика для обслуживания техники DellEMC



Аналитика

- Экспорт отчетов
- Оценка отгрузок запчастей
- Отслеживание сертификации инженеров
- Статус проектов ProDeploy Client

Удобство

- Доступность 24x7
- Мобильное приложение
- Единая учетная запись
- Возможность подключения к системе SupportAssist для клиентских систем

Услуги техподдержки и внедрения Dell EMC

Ускорение адаптации технологий и максимизация производительности за счет масштабируемой системы поддержки и высокой экспертизы

СОТРУДНИКИ

- **55,000+**
- **Опыт и навыки**
- **55+** языков
- **Сертификация**

МЕСТА ДИСЛОКАЦИИ

- **165** стран
- **6** командных центров
- **12** центров экспертизы и совместных решений
- **87** центров техподдержки
- **2200** поддерживаемых продуктов

МАСШТАБ

- **121M+** систем на поддержке
- **15.5M+** отгрузок запчастей
- **От ЦОД до ПК**
- **1035** логистических центров

РЕКОМЕНДАЦИИ

- **94%** показатель удовлетворенности
- **Temkin Group** CE Excellence
- **TSIA STAR** awards
- **Microsoft статус** - лучший партнер по внедрению



The background of the top half of the image shows the silhouettes of several people in a meeting or office setting, looking towards the right. The scene is dimly lit, with light coming from a window on the right, creating a professional and collaborative atmosphere.

Ощутите разницу с Dell EMC

Умная стратегия для умной поддержки

Стратегия, которая позволяет бесстрашно адаптировать новые технологии и дает возможность сконцентрироваться на бизнес-задачах. Поддержка Dell EMC – возможность свободы в бизнесе.

Технологии управления инфраструктурой усложняются, поддержка Dell EMC становится умнее.

Больше информации на Dell.ru/services

DELLEMC

D  **LEMC**

Resources

Customer Stories

- [Blackpool Hospitals](#), UK
- [Habib's](#), Brazil
- [Metropolitan College](#), US
- [THK](#), Japan
- [University Health Care](#), US



Overview

- [ProSupport Plus](#)
- [ESRS](#)
- [MyServices360](#)
- [SupportAssist](#)
- [TechDirect](#)



Videos

- [ProSupport Plus](#)
- [ESRS](#)
- [MyServices360](#)
- [SupportAssist](#)
- [TechDirect](#)



Brochure

- [ProSupport Enterprise Suite Brochure](#)
- [Top 10 reasons to get connected with ESRS](#)



Analyst Reports

- [451 Research on Dell-EMC Combination](#)
- [IDC on Dell-EMC merger impact](#)
- [Neuralytx on MyServices360](#)



Online

- [Customer Service](#)
- [ProSupport Learn Pages](#)
- [ESRS Community](#)
- [SupportAssist Community](#)

