

Dell Technologies Services

DELLTechnologies

Ansprechpartner



Marco Dittrich

Services Sales Representative Distribution

Dell Technologies | Services

mobile [+49 151 5715 2452](tel:+4915157152452)

marco.dittrich@dell.com

Dell GmbH, Raffineriestraße 28, 06112 Halle (Saale), Germany



Frank Häusler

Service Account Manager

Dell Technologies | EMEA Account Management Services

mobile [+49 \(0\) 151 57152368](tel:+49015157152368)

telefax [+49 \(0\) 69 34824 5736](tel:+49069348245736)

Frank.Haeusler@Dell.com

Dell GmbH, Raffineriestraße 28, 06112 Halle (Saale), Germany

Dell Lifecycle Services



Planung & Consulting

IT Application

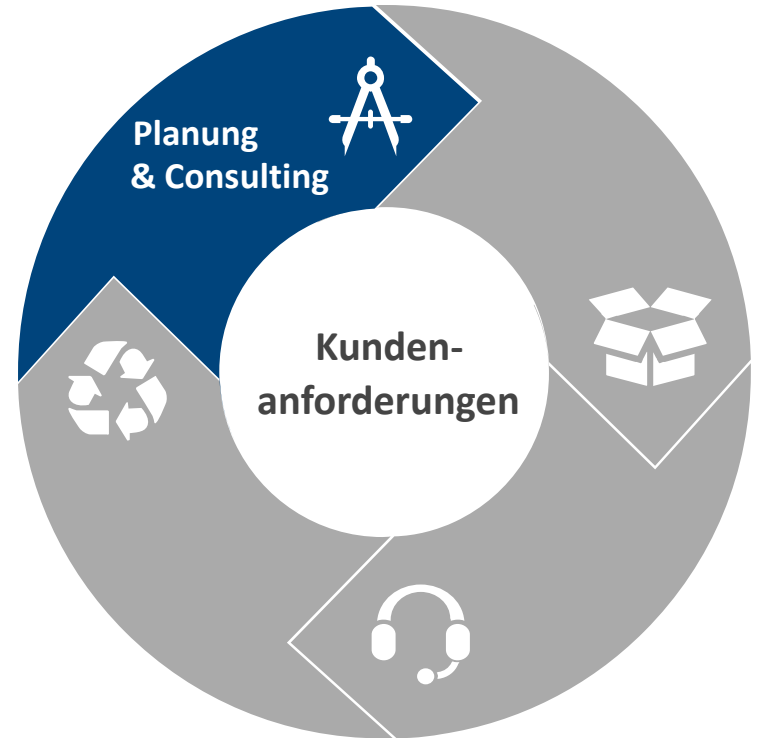
- Dev-ops
- Cloud native app development
- Infrastructure as code

IT Transformation

- Data center virtualization
- Software Defined Storage
- Backup and data protection
- IT continuity/disaster recovery
- **Cyber security**
- Workload and data migration

IT Workforce

- Remote working
- VDI and EUC
- Office 365
- SharePoint portals
- Service Now portals
- User adoption and change management
- End-user workload and data migration



Bereitstellung & Schulung

- Asset Services (Label, Reporting)
- BIOS Konfiguration
- Migration Services
- Education Services
- **ProDeploy Suite**



ProDeploy Enterprise Suite

Three easy choices for deployment as well as complementary add-on solutions for any customer scenario

Basic Deployment

- Hardware installation during business hours

ProDeploy

- **Remote** project management
- **Onsite Hardware** installation
- **24x7 Remote** configuration

ProDeploy Plus

- **In-region** project management
- **24x7 Onsite software** configuration
- Post – deployment assistance
- Training credits

Add-On offers available

Ideal **additional services** for the ProDeploy Suite:

- **Additional Deployment Time** (formally Block Time)
- Residency
- Data Migration
- Upgrades
- Erasure
- Health check

Deployment Services Training and Certification

Service Delivery Competencies for Deployment available via the Dell Technologies Partner Program

ProDeploy Plus is not available in select countries. Please see the country integration slide (#5) for more information.

ProDeploy Suite für Enterprise

Welche ist die richtige für Ihr Unternehmen?

		Basic Deployment	ProDeploy	ProDeploy Plus
Vor der Bereitstellung	Zentraler Ansprechpartner für das Projektmanagement		●	Regional
	Prüfung der Standortbereitschaft		●	●
	Implementierungsplanung		●	●
	Beschäftigung eines Service Account Manager (SAM) für ProSupport Plus-berechtigte Geräte			●
Bereitstellung	Servicezeiten für die Bereitstellung	Geschäftszeiten	24x7	24x7
	Vor-Ort-Hardwareinstallation*	●	●	●
	Entsorgung von Verpackungsmaterial	●	●	●
	Installation und Konfiguration von Systemsoftware		Remote	Vor Ort
	Projektdokumentation mit Wissenstransfer		●	●
Nach der Bereitstellung	Überprüfung der Bereitstellung		●	●
	Konfigurationsdatenübertragung an den Technischen Support von Dell EMC		●	●
	30 Tage nach der Bereitstellung Unterstützung bei der Konfiguration			●
	Schulungspunkte für Dell EMC Education Services			●

* Hardwareinstallation ist bei einzelnen Softwareprodukten nicht erhältlich

Complement your capabilities with our services

ProDeploy Enterprise Suite services recommendations by project type and partner competency status

	Simple project	Complex project	Highly complex project
Partners without competencies	Basic	ProDeploy	ProDeploy Plus
Partners with competencies	Partner Branded	Partner branded and Dell Technologies Services	<ul style="list-style-type: none">• Data Migration• Residency• Additional Deployment Time• Other services

Add-On offers available

(also shown on slide 8)

Ideal **additional services** for the ProDeploy Suite:

- **Additional Deployment Time** (formally Block Time)
- Residency
- Data Migration
- Upgrades
- Erasure
- Health check

Services Delivery Competencies are earned at the product level. See the [services delivery enablement matrix](#) for more details.

ProDeploy Plus is not available in select countries. Please see the country integration slide (#5) for more information.

Verwaltung & Support

- ProSupport/ **ProSupport Plus**
- Mission Critical (MC) Option
- Keep Your Hard Drive Option
- Optimize for Storage Service
- Multivendor Support (MVS)
- SupportAssist (Tool)
- TechDirect (Tool)
- **Service Account Manager (SAM)**



ProSupport Suite für Enterprise

Basic

Support zu Geschäftszeiten,
Hardware only

ProSupport

Umfassender Support Rund
um die Uhr

ProSupport Plus

Proaktiver und prädiktiver Support
für kritische Systeme

Support Assist, TechDirect, My360

Support Services für Enterprise-Systeme

Funktionsvergleich

	Basic	ProSupport	ProSupport Plus
Technischer Remotesupport	9x5	24x7	24x7
Im Serviceumfang enthaltene Produkte	Hardware	Hardware Software	Hardware Software
Vor-Ort-Hardwaresupport	Am nächsten Arbeitstag	Bearbeitung am nächsten Arbeitstag oder binnen 4 Stunden, wenn geschäftskritisch	Bearbeitung am nächsten Arbeitstag oder binnen 4 Stunden, wenn geschäftskritisch
Kooperation mit Drittanbietern		●	●
Automatisierte Problemerkennung und proaktive Fallerstellung		●	●
Selfservice-Falleinleitung und -management		●	●
Zugriff auf Softwareupdates		●	●
Priorisierter Zugang zu spezialisierten Supportexperten			●
Support für Drittanbietersoftware			●
Zugewiesener Service Account Manager			●
Individuelle Bewertungen und Empfehlungen			●
Halbjährliche Systemwartungen			●

Die Verfügbarkeit und Vertragsbedingungen der Dell Technologies Services sind je nach Region und Produkt unterschiedlich. Weitere Informationen finden Sie in unseren Servicebeschreibungen, die auf [Dell.com](https://www.dell.com) verfügbar sind.

Keep Your **Hard Drive** für Enterprise - AddOn

Keep Your **Component** für Enterprise - AddOn



Sicherheitsfragen und Datenschutzbestimmungen erfordern einen größeren Fokus auf das Datenmanagement

Kunden bleiben im Besitz von ausgefallenen Festplatten oder Komponenten, wenn sie Ersatz erhalten, ohne dass ihnen zusätzliche Kosten entstehen.

Keep Your Hard Drive für Enterprise

Beinhaltet Standard, Solid-State Drive (SSD), Serial ATA (SATA), drehende Festplatten (HDDs) und PCIe and NVMe Laufwerke.

Keep Your Component für Enterprise

Beinhaltet HDD/SSD Laufwerke, CRU and FRU Komponenten, BOSS Karten, Netzteile, Mainboards, Speichermodule und mehr

Die 5 entscheidenden Komponenten von ProSupport Plus für Enterprise

01

Ein zugewiesener Service Account Manager

Ihr wichtigster Ansprechpartner für Support, der sicherstellt, dass Sie die bestmögliche proaktive und vorausschauende Supporterfahrung erhalten.



02

Vorrangiger Zugang zu qualifizierten Supportexperten

Sofortige erweiterte Fehlersuche durch einen Ingenieur und Techniker, der das gesamte Dell EMC-Produktportfolio versteht



03

Support für Drittanbietersoftware

Wir sind Ihr alleiniger Verantwortlicher für jede geeignete Software von Drittanbietern, die auf Ihrem Dell EMC-System installiert ist, unabhängig davon, ob Sie diese bei uns gekauft haben oder nicht



04

Automatisierter, proaktiver und vorausschauender Support

Schnellere Problemlösung durch vorausschauendes Monitoring, Benachrichtigungen, automatisierte Fallerstellung und proaktive Reaktion



05

Systemwartung

Halten Sie Ihre Dell EMC-Systeme auf dem Laufenden mit der Installation der neuesten Firmware, BIOS und Treiberaktualisierungen, um die Leistung und Verfügbarkeit zu verbessern



Ihr Service Account Manager



Frank Haeusler
Service Account Manager

Frank.Haeusler@Dell.com
+49 (0) 151 57152368



Beziehung

- Vertrauenswürdiger Berater
- Verständnis der geschäftlichen Ziele und IT-Anforderungen abgedeckter Assets
- Dell EMC Service Advocate



Vorbeugung

- Betriebliche Überprüfung einschließlich Berichte, Analysen und Empfehlungen
- Risikomanagement
 - Best Practices
 - Service
 - Lebenszyklus
 - Garantieablauf
- Einsatz von Best Practices des IT-Servicemanagements für betriebliche Effizienz



Support

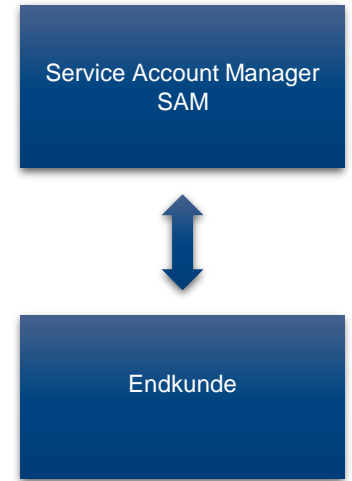
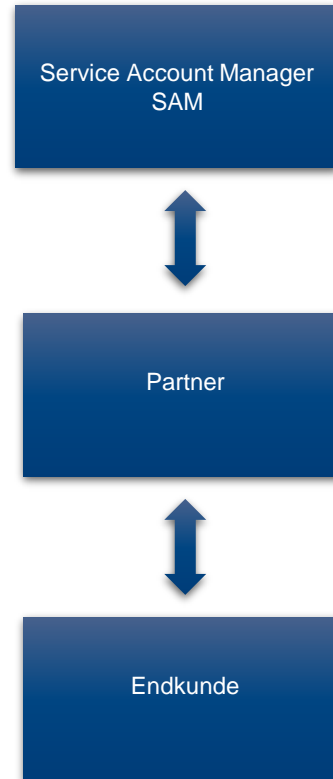
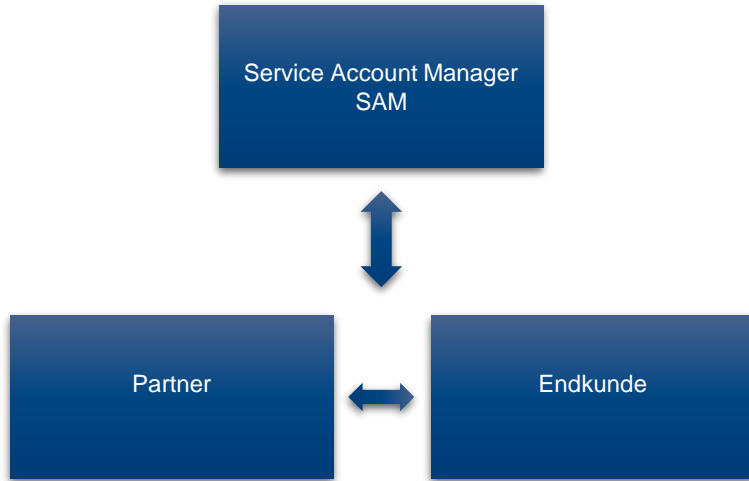
- Unterstützung beim Eskalations- und Krisenmanagement
- Beaufsichtigung und Koordinierung von Serviceausnahmen
- Zentrale Anlaufstelle für Dell EMC Services



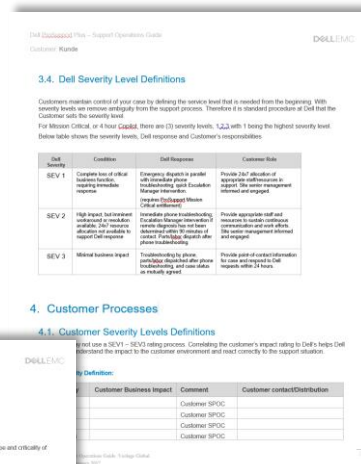
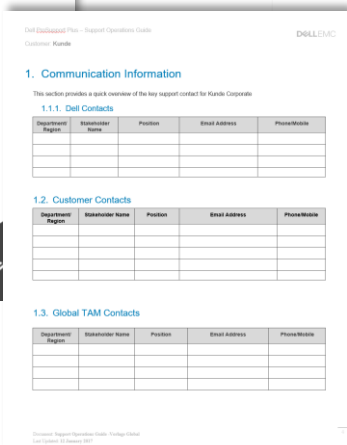
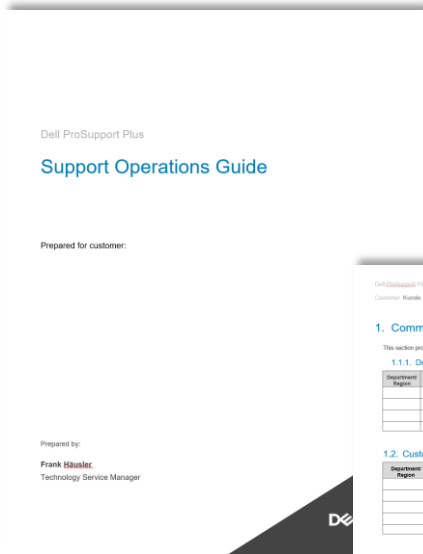
Zusammenarbeit

- Gemeinsame Planung und Ausführung der Konto- und Servicebereitstellung mit Dell EMC
- Frühe Einbindung in Projekte aus Support- und Betriebsperspektive
- Einhaltung des Serviceablaufplans

Zusammenarbeit



SOG - Support Operation Guide



Im SOG werden alle Wichtigen Punkte der Zusammenarbeit Festgehalten.
 Kunden und Dell Prozesse
Wer macht **Was**, **Wann** und **Wie**

Reporting



Monatliches Reporting

- Installierte Basis
- Trend Analyse
- Fall Übersicht
- Service

SupportAssist aktiviert die monatliche Berichterstellung von ProSupport Plus

Serviceverlauf

Detaillierte Prüfung von Fällen und Vorfällen und Ansicht nach Preis, Produkt und Alter

Versionsempfehlungen

Proaktive Benachrichtigung zu Software- und Firmwareversionen

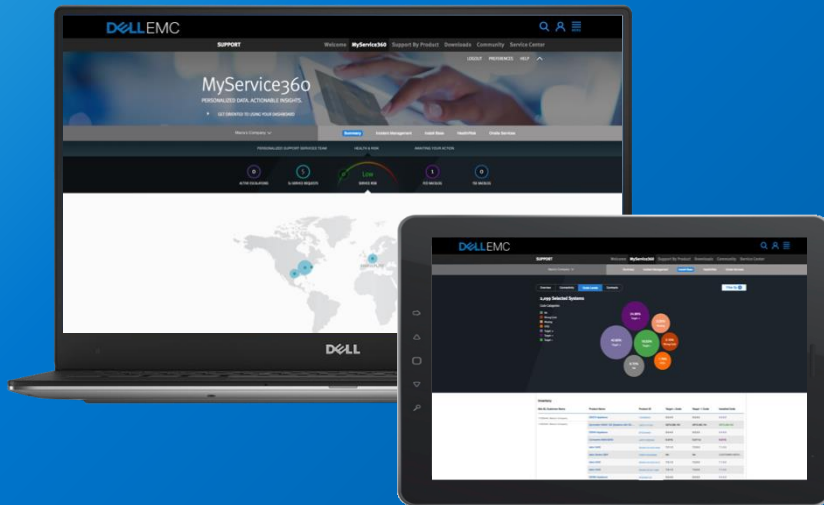
Auslastungsempfehlungen

Verbleibender Storage, Volumen und Kapazität und Informationen zur Leistung

Allgemeiner Umgebungsbericht	Ohne SupportAssist	Mit SupportAssist
Überblick über Produkte, Berechtigungen und Ablauffristen der Installationsbasis	●	●
Vorfälle nach Preis, Alter und Produkt (Übersicht)	●	●
Einsätze/Teile nach Preis, Alter und Produkt (Übersicht)	●	●
Fall-/Vorfallprüfung	●	●
Firmware- und Software-Versionsempfehlungen		●
Auslastung	Ohne SupportAssist	Mit SupportAssist
Zusammenfassende Übersicht über Speichergehäuse		●
Volume-Kapazität und -Auslastung insgesamt		●
Ausführliche Kapazitätsprüfung		●
Seitenpool-Konfiguration		●

Dell EMC MyService360™

Cloud-basiertes Dashboard für eine moderne Customer Service-Erfahrung



Personalisierte, vereinfachte 360-Grad-Visualisierungen von Fast-Echtzeit-Servicedaten

Enterprise-Ansicht Ihrer Dell EMC Umgebung* mit Drill-down-Funktionen

Unterstützt durch den sicheren Dell EMC Data Lake

Für Kunden kostenlos verfügbar und über den Online-Support zugänglich

Überblick über die Installationsbasis

Verwaltung von Service-Requests

Nachverfolgung des Austausch von Teilen

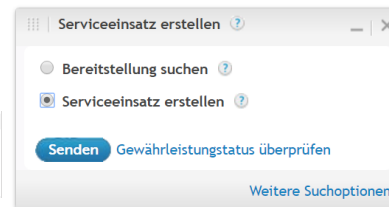
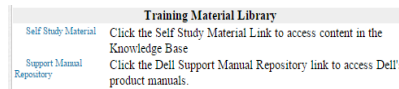
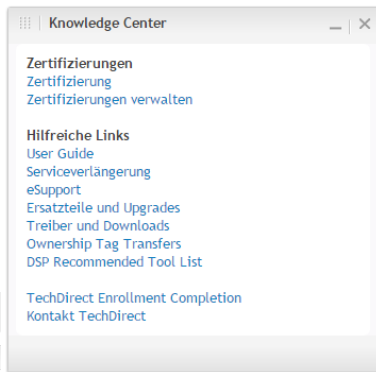
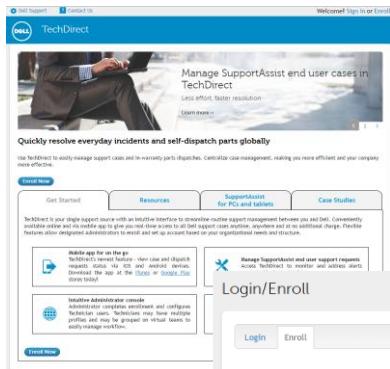
Analyse der Codelevel

Konnektivitätsstatus

* Derzeit für Dell EMC Systeme (Legacy-Produkte von EMC) verfügbar

DELLTechnologies

DTD Dell TechDirect



Login/Enroll

Let's start your organization's enrollment! Please begin by entering the info:

Contact Information

First Name *

Last Name *

Email *

Company Name *

Country * United States, US

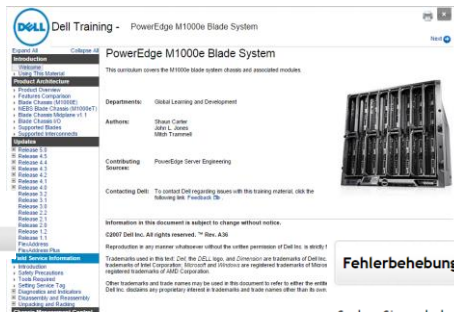
Address *



Dashboard | Mein Konto | Meine Services

Exportieren

Vollständiger Name	Zertifikate	Ablaufdatum	Zentrale Zweigstelle	Rolle	Techn. Status	
test2, gbsd	Zertifiziert		DSP Demo Branch	Techniker	Inaktiv	Bearbeiten
test2, test	Zertifiziert		DSP Service Provider Demo Track - no dispatching	Administrator, Techniker	Aktiv	Bearbeiten
Test25, GBSD	Zertifiziert		DSP Demo Branch	Techniker	Aktiv	Bearbeiten
Test26, GBSD	Zertifiziert		DSP Demo Branch	Techniker	Aktiv	Bearbeiten
test51, gbsd	Zertifiziert		DSP Demo Branch	Techniker	Aktiv	Bearbeiten



Fehlerbehebungsinfos

Suchen Sie nach dem allgemeinen Namen des Teils, z. B. Kabel statt Stromkabel. Wenn der gewünschte Artikel nicht aufgelistet ist, wählen Sie "Sonstige" aus der Liste, und geben Sie den gewünschten Artikel an.

Beschreibung des Problems *

Fehlerbehebung ausgeführt *

- Technische Dokumentation
- Training und Zertifizierung
- Teile bestellen und Supportfälle öffnen

Optimize for Storage

Ausführliche Analysen und strategische Beratung:
der persönliche Coach für Ihr Speichersystem: Unity XT, PowerStore, SC Series



- Tägliche Systemüberwachung
- Umfassende Konfigurations- und Leistungsbewertungen
- Jährliche Besprechung der Strategieplanung



- Fortlaufende Ratschläge zu Best Practices
- Technische Beratung und Wissenstransfer
- Unterstützung bei kritischen Supportproblemen



- Ein vertrauenswürdiger Berater für Ihr Speichermanagementteam
- Fortlaufende Beratung zur betrieblichen Integrität Ihrer Storage-Lösung
- Ein dedizierter Speicherexperte, der Sie während der gesamten Laufzeit Ihres Vertrags begleitet

DELLTechnologies

Support Services | For PowerStore

Get ahead of problems before they happen

Additional support services

ProSupport Plus

Personalized, proactive support

Recommended

Available with 4-hour mission critical
or next business day

ProSupport

Available with 4-hour mission critical
or next business day

New!

Anytime Upgrade

Select or Standard

Pre-requisite:

ProSupport, ProSupport Plus or
ProSupport One for Data Center

Optimize for Storage

Pre-requisite:

ProSupport or ProSupport Plus

Keep Your Hard Drive for Enterprise

Retain possession of a failed hard
drive with a qualified repair

Keep Your Component (FED)

Retain physical control over
sensitive data on hardware

Onsite Diagnosis

Trouble-shoot and diagnose
technical issues

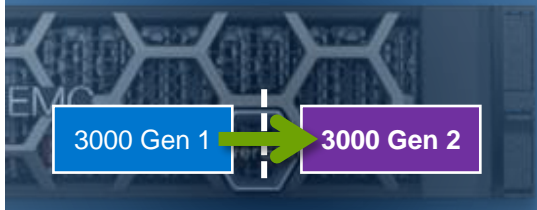
Note: Customers with 1000+ Dell EMC infrastructure assets may be eligible for ProSupport One. [Learn more.](#)
PowerStore includes a 1-year limited warranty on hardware only.

Anytime Upgrade Program Options

Two offers keep you continuously modern, on your own terms

Standard

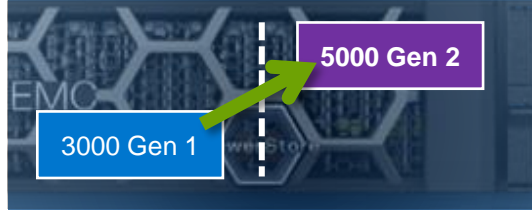
Upgrade nodes



Next Gen upgrade

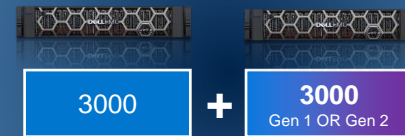
Select: Total Flexibility and Choice

Upgrade nodes



Next Gen + Higher Model

...or add a new appliance



or Scale-out

Upgrade eligibility begins 180 days after invoice. Anytime Upgrade Program availability may vary by country and segment. For details, contact your sales representative.

DELLTechnologies