

# APEX Abonnements

Die Auswahl der richtigen Services für Ihr Unternehmen kann entscheidend dafür sein, dass Ihre Dell Lösung vollständig einsatzbereit ist. Dell APEX-Abonnements bieten Ihnen die Freiheit und Flexibilität, die Lösung auszuwählen, die Ihr Unternehmen benötigt: As a Service.



## Erweitern Sie den Wert Ihrer APEX-Abonnements um Dell Technologies Services

Für den Anfang sollten Sie Services für Ihre Infrastruktur auswählen, einschließlich der Bereitstellungs- und Supportstufe, die für Ihr Team am besten geeignet ist. Als Nächstes wählen Sie aus einem umfangreichen Portfolio von Services für MitarbeiterInnen, Prozesse und Workloads, die die Einführung von und die Zufriedenheit mit Ihrer Dell Lösung beschleunigen.

APEX-Abonnements bieten die Möglichkeit, zwischen einer **vom Kunden verwalteten** oder einer **von Dell verwalteten Erfahrung** zu wählen. Dies ist in der folgenden Tabelle zusammengefasst:

Erforderlich: vom Kunden verwaltete Erfahrung		CUSTOMER SUCCESS MANAGER	SERVICESTZEFISCH E VORTEILE – BEREITGESTELLT VON EINEM TEAM AUS DELL EXPERT/-INNEN
ProSupport	Umfassender, voraus-schauender und proaktiver 24x7-Support für Hardware und Software	✗	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proaktiver und vorausschauender 24x7-Support für Hardware und Software</li> <li>• Vor-Ort-Reaktion am nächsten Werktag oder innerhalb von 4 Stunden</li> </ul>
ProDeploy	Option für Hardwareinstallation und Remotesoftwarekonfiguration vor Ort oder unter Anleitung	Nicht zutreffend	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nur Remoteinstallation von Systemsoftware</li> </ul>
Empfohlen: vom Kunden verwaltete Erfahrung		CUSTOMER SUCCESS MANAGER	SERVICESTZEFISCH E VORTEILE – BEREITGESTELLT VON EINEM TEAM AUS DELL EXPERT/-INNEN
ProSupport Plus	Vorbeugende Wartung und optimale Performance für geschäftskritische Ressourcen	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 Stunden mit erfolgskritischem Support</li> <li>• Vorrangiger Zugang zu erfahrenen RemotesupporttechnikerInnen</li> <li>• Proactive System Maintenance</li> </ul>
ProDeploy Plus	Bietet die erforderlichen Fähigkeiten und den nötigen Umfang, um Bereitstellungen in den komplexen IT-Umgebungen von heute erfolgreich durchzuführen	Nicht zutreffend	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vor-Ort-Installation von Hardware und Software</li> <li>• Regionales Projektmanagement</li> <li>• Best Practices für Cybersicherheit</li> </ul>
Entwickelt für: von Dell verwaltete Erfahrung		CUSTOMER SUCCESS MANAGER	SERVICESTZEFISCH E VORTEILE – BEREITGESTELLT VON EINEM TEAM AUS DELL EXPERT/-INNEN
Dell Managed Services	Auslagerung betrieblicher Aufgaben und Sicherstellung von Verfügbarkeit und Leistung	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfasst ProDeploy Plus und ProSupport Plus</li> <li>• Wartung von Systemsoftware und -hardware (Patching und Updates)</li> <li>• Monitoring, Konfiguration und Optimierung der Systemleistung mit einem standardmäßigen Service Level Agreement (SLA) von 99,99 % Verfügbarkeit</li> <li>• Servicelevelziel (SLO) für die Reaktion auf Incidents</li> </ul>

Ein/e **Customer Success Manager (CSM)** fungiert als vertrauenswürdige/r BeraterIn, um Kunden darin zu unterstützen, den Wert ihrer APEX-Abonnements zu maximieren. Ein/e CSM ist entweder in ProSupport Plus oder Dell Managed Services enthalten.

## VORTEILE DER ZUSAMMENARBEIT MIT EINEM/EINER CSM



Sorgt für Erfolg durch Onboarding, Aufsicht und Einsatz



Zuständig für betriebswirtschaftliche Prüfungen, Erfolgskontrollen, Reporting und Überprüfung von Vertragsverlängerungen



Trägt zu einer schnelleren Problemlösung bei

APEX-Abonnements können zusätzliche **Mehrwertservices** hinzugefügt werden, z. B.:

<p><b>Additional Deployment</b></p>	<p>Sie erhalten zusätzliche Zeit mit einer technischen Dell Ressource für die Installation, Bereitstellung, Konfiguration und/oder Überprüfung einer Produktbereitstellung.</p> <p>Im Rahmen des Data Migration Service helfen Ihnen Dell ExpertInnen dabei, Daten effizient dorthin zu verschieben, wo sie Innovationen voranbringen.</p>
<p><b>Zusätzlicher Support</b></p>	<p>Bei der Vor-Ort-Diagnose werden Dell ExpertInnen zum Troubleshooting vor Ort hinzugezogen, was Zeit und Ressourcen spart. Optimize for Infrastructure einschließlich Datenanalyse und Reporting. Persönliches Coaching für Ihre Systeme mit einem/einer Technical Account Manager in Ihrer Region.</p>
<p><b>Schulung</b></p>	<p>Fördern Sie Ihre Talente und unterstützen Sie Ihre Teams mit den Schulungen, Zertifizierungen und Fähigkeiten, die sie benötigen, um Ihr Unternehmen zu transformieren.</p>
<p><b>Infrastruktur</b></p>	<p>Die Services Keep Your Hard Drive und Keep Your Component ermöglichen es Ihnen, defekte Festplatten oder Komponenten in Dell Infrastrukturlösungen nach Erhalt von Ersatz ohne zusätzliche Kosten zu behalten. Schützen Sie Ihre privaten Daten, Ihr geistiges Eigentum und Ihren Ruf sowie die Umwelt mit Data Sanitization/Destruction for Enterprise.</p>
<p><b>Residency</b></p>	<p>Nutzen Sie die Personalaufstockung und erweitern Sie Ihr IT-Personal um qualifizierte Dell TechnikerInnen oder BeraterInnen. Es sind Vor-Ort-, Remote- und kurzfristige Optionen verfügbar.</p>
<p><b>Beratung</b></p>	<p>Nutzen Sie das Fachwissen unserer ExpertInnen, um Ihre Geschäfts- und IT-Prioritäten aufeinander abzustimmen und so Innovationen in den Bereichen Multi-Cloud, Anwendungen und Daten, Ausfallsicherheit und Sicherheit, moderne Belegschaft und künstliche Intelligenz zu beschleunigen.</p>

## Erste Schritte

Wenn Sie bei den ersten Schritten Hilfe benötigen, ziehen Sie ProConsult Advisory Services in Betracht, um ein klares digitales Ziel festzulegen und Ihre IT-Initiativen in den Bereichen Multi-Cloud, Anwendungen und Daten, Ausfallsicherheit und Sicherheit, moderne Belegschaft und generativer KI zu beschleunigen.

Wenden Sie sich an Ihre/n Account Manager, um Ihre Transformation zu beginnen.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.dell.com/services](http://www.dell.com/services)