

APEX Suscripciones

Elegir los servicios adecuados para su empresa puede ser crucial para lograr que la solución de Dell funcione plenamente. Dell APEX Subscriptions ofrece la libertad y la flexibilidad para elegir lo que su negocio necesita, como servicio.



Extienda el valor de la oferta APEX Subscriptions con Dell Technologies Services

Para comenzar, considere los servicios para su infraestructura, incluidos el nivel de implementación y soporte que mejor se adapte a su equipo. A continuación, elija entre un amplio portafolio de servicios que abarcan personas, procesos y cargas de trabajo, diseñados para acelerar la adopción y la satisfacción con su solución de Dell.

APEX Subscriptions ofrece la opción de elegir entre una experiencia **administrada por el cliente** y una **administrada por Dell**, como se muestra en el siguiente cuadro:

Necesario para la experiencia administrada por el cliente		CUSTOMER SUCCESS MANAGER	BENEFICIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO PROPORCIONADOS POR UN EQUIPO DE EXPERTOS DE DELL
ProSupport	Soporte predictivo y proactivo integral 24x7 para hardware y software.	✗	- Soporte proactivo y predictivo 24x7 para hardware y software. - Respuesta en el sitio al siguiente día laboral (NBD) o en 4 horas.
ProDeploy	Opción de instalación de hardware en el sitio o guiada y configuración de software remota.	No corresponde	Instalación de software del sistema solo de forma remota.
Recomendado para la experiencia administrada por el cliente		CUSTOMER SUCCESS MANAGER	BENEFICIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO PROPORCIONADOS POR UN EQUIPO DE EXPERTOS DE DELL
ProSupport Plus	Mantenimiento preventivo y rendimiento óptimo de los activos críticos del negocio.	✓	4 horas de soporte crítico. - Acceso prioritario a ingenieros ejecutivos de soporte remoto. - Mantenimiento proactivo del sistema.
ProDeploy Plus	Ofrece las habilidades y la escala para realizar con éxito las implementaciones en los complejos entornos de TI de hoy en día.	No corresponde	- Instalación de hardware y software en el sitio. - Gerente de proyectos (PM) en la región. - Prácticas recomendadas de ciberseguridad.
Diseñado para la experiencia administrada por Dell		CUSTOMER SUCCESS MANAGER	BENEFICIOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO PROPORCIONADOS POR UN EQUIPO DE EXPERTOS DE DELL
Servicios administrados de Dell	Delegue las tareas operativas y garantice la disponibilidad y el rendimiento.	✓	- Incluye ProDeploy Plus y ProSupport Plus. - Mantenimiento del software y el hardware del sistema (parches y actualizaciones) - Monitoreo, configuración y optimización del rendimiento del sistema con un SLA (acuerdo de nivel de servicio) estándar de disponibilidad del 99,99 % - SLO (objetivo de nivel de servicio) para la respuesta ante incidentes.

Un **CSM** (Customer Success Manager) actúa como asesor de confianza para ayudar a los clientes a maximizar el valor de la oferta APEX Subscriptions. Se incluye un CSM con ProSupport Plus o los servicios administrados de Dell.

BENEFICIOS DE TRABAJAR CON UN CSM (CUSTOMER SUCCESS MANAGER)



Garantiza el éxito a través de la incorporación, la supervisión y el apoyo.



Lleva a cabo las revisiones del negocio y el seguimiento del éxito, la generación de informes y la revisión de renovación de contratos.



Ayuda a acelerar la resolución de problemas.

Se pueden agregar **servicios de valor agregado** adicionales a la oferta APEX Subscriptions, como los siguientes:

Implementación adicional	Tiempo adicional con un recurso técnico de Dell para la instalación, implementación, configuración o verificación de la implementación de un producto. El servicio Data Migration involucra a los expertos de Dell para transferir datos de manera eficiente del lugar en que se encuentran a donde impulsarán las innovaciones.
Soporte adicional	On-site Diagnosis involucra a los expertos de Dell para que se encarguen de la solución de problemas en el sitio, lo que ahorra tiempo y recursos. Optimice su infraestructura mediante análisis de datos e informes. Es como tener un asesor personal para sus sistemas, de la mano de un Technical Account Manager local.
Capacitación	Desarrolle el talento y fortalezca a sus equipos con la capacitación, la certificación y las habilidades necesarias para transformar su negocio.
Infraestructura	Los servicios Keep Your Hard Drive y Keep Your Component permiten conservar la posesión de discos duros o componentes defectuosos en las soluciones de infraestructura de Dell al recibir reemplazos sin incurrir en costos adicionales. Proteja los datos privados, la propiedad intelectual y la reputación, así como el entorno con Data Sanitization/Destruction for Enterprise.
Residencia	Aproveche el aumento de personal y amplíe su fuerza laboral de TI con ingenieros o consultores calificados de Dell. Hay disponibles opciones remotas, en el sitio y a corto plazo.
Consultoría	Aproveche a nuestros expertos para alinear sus prioridades empresariales y de TI con el fin de acelerar la innovación en múltiples nubes, aplicaciones y datos, resiliencia y seguridad, fuerza laboral moderna e inteligencia artificial.

Primeros pasos

Para dar sus primeros pasos con confianza, piense en los servicios ProConsult Advisory a fin de trazar un destino digital claro y acelerar las iniciativas de TI relacionadas con múltiples nubes, aplicaciones y datos, resiliencia y seguridad, fuerza laboral moderna y GenAI.

Póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas para iniciar su viaje de transformación.

Para obtener más información, visite www.dell.com/services