



## Designated Support Engineer

**Bénéficiez d'un support pratique de type panne-résolution assuré par un expert technique désigné qui connaît parfaitement votre environnement d'infrastructure Dell.**

Le support technique haut de gamme de Dell Technologies forme le pilier de nos solutions. Dans le cadre de l'offre Dell Designated Support Engineer (DSE), nous proposons une expérience de support exceptionnellement personnalisée. Un DSE Dell est un expert du dépannage centré sur le produit, qui acquiert avec diligence une connaissance complète de votre environnement d'infrastructure Dell afin d'améliorer son efficacité et de vous guider pour assurer une meilleure intégrité de l'infrastructure.

### RÉSOLUTION RAPIDE ET EFFICACE DES PROBLÈMES

Trouvez une solution rapide et efficace aux problèmes que vous rencontrez aux côtés du DSE Dell Technologies, qui supervise toutes les activités de support technique liées à des gammes de produits ou à des solutions spécifiques. Les DSE Dell collaborent avec votre personnel IT et gèrent les problèmes de leur détection jusqu'à leur résolution. L'offre repose sur les avantages suivants :

- **Interlocuteur unique** : communiquez directement avec votre DSE par différents moyens (e-mail, téléphone, Slack personnalisé ou MS Teams).
- **Expertise personnalisée** : les DSE Dell effectuent un dépannage pratique pour les problèmes réactifs de type panne-résolution. Avec leurs compétences techniques de haut niveau et leur compréhension approfondie de votre environnement, ils assurent une résolution rapide et efficace des problèmes, pour vous faire bénéficier d'une expérience de support centralisée et hautement personnalisée.
- **Ligne directe pour communiquer avec l'équipe d'ingénieurs produit** : votre DSE Dell est compétent pour gérer efficacement toutes sortes de défis techniques. S'il a besoin d'informations supplémentaires, il peut solliciter en toute transparence les équipes d'ingénierie Dell. Cet accès direct permet de hiérarchiser rapidement les problèmes liés aux produits et de fournir efficacement les correctifs stratégiques.
- **Gestion des escalades** : les DSE Dell dirigent les escalades techniques et les résolutions en impliquant les équipes d'ingénierie, de produits et de gestion nécessaires. En tant que représentant, un DSE Dell vous garantit de recevoir l'attention personnalisée et les résultats rapides dont vous avez besoin.

Réduisez les interruptions de service et tirez le meilleur parti de vos investissements IT



Les DSE Dell se surpassent pour vous permettre d'accéder à l'infrastructure Dell et à vos applications métiers essentielles. Avec un support personnalisé adapté à vos besoins techniques spécifiques, nos DSE favorisent un environnement IT résilient.

- Bénéficiez d'une résolution rapide et efficace de tous les problèmes rencontrés avec les produits Dell Technologies couverts dans votre environnement IT.
- Réalisez des progrès significatifs en tirant parti d'une communication en temps réel, de rapports cohérents et des conseils personnalisés fournis par votre DSE.

## Les DSE Dell sont disponibles pour un large éventail de produits matériels et logiciels Dell :

### Protection des données

- PowerProtect
- Data Domain
- Avamar
- NetWorker
- Data Protection Advisor
- RecoverPoint
- Cyber Recovery
- Cyber Vault
- CyberSense
- SourceOne
- IDPA

### Serveur et gestion de réseau

- PowerEdge

### Stockage principal

- PowerMax
- VMAX
- Connectivité
- VPLEX
- Logiciel Symmetrix
- PowerStore
- Unity
- VNX
- XtremIO
- Contrôleur VIPR
- VIPR SRM
- ScaleIO
- PowerFlex
- VxRail
- VxRail avec VCF
- VxRack
- VxBlock
- EHC

### Stockage des données non structurées

- Isilon
- PowerScale
- ECS
- Atmos
- ObjectScale

### Cloud

- APEX Cloud Platform for Microsoft Azure
- APEX Cloud Platform for Red Hat OpenShift

## COMMUNICATION EN TEMPS RÉEL, CRÉATION DE RAPPORTS ET CONSEILS PROACTIFS

Au-delà de la résolution des problèmes immédiats, un DSE Dell est une ressource de confiance qui dispense des conseils proactifs en temps réel pour soutenir et maintenir l'intégrité globale de vos produits et solutions Dell.

- **L'examen bihebdomadaire des problèmes ouverts** garantit un système de support réactif et orienté client, pour veiller à traiter les préoccupations des clients, à réévaluer les problèmes en fonction de leur importance et à prioriser les résolutions techniques afin de répondre aux besoins les plus stratégiques des clients.
- **Les rapports d'activité trimestriels** améliorent continuellement l'intégrité IT en fournissant des informations complètes sur les activités de support produit, l'état d'intégrité des produits et des détails sur les versions techniques qui offrent des opportunités d'amélioration des performances produit.
- **Des conseils sur les communications techniques** permettent à nos clients d'accéder efficacement et en toute confiance aux bulletins techniques et de sécurité, avis de vulnérabilité des produits, ordres de modification sur site et versions de code disponibles qui affectent leurs produits Dell admissibles.
- **Les consultations de mise à niveau** fournissent des plans personnalisés pour l'application de correctifs et les mises à niveau des produits. Les DSE offrent un support pratique pour limiter les interruptions et garantir des transitions fluides en corrigeant les problèmes qui se produisent au cours des vérifications préalables et des mises à niveau.
- **Les transferts de connaissances sur les pratiques d'excellence** garantissent des performances optimales et la fiabilité des produits en encourageant un partage des connaissances techniques ciblées, des recommandations de capacité et des informations obtenues au cours des contrôles réguliers de l'intégrité des produits pour vous aider à maintenir vos produits et solutions dans des conditions optimales.
- **La promotion de la pérennité des produits** soutient la croissance et la réussite des clients en fournissant une plateforme directe qui leur permet de communiquer leurs besoins anticipés, d'influencer le développement de produits et de s'assurer que leurs exigences façonnent les futures améliorations des produits.



[En savoir plus](#) sur les services de support Dell pour l'infrastructure



[Contacter un expert](#) Dell Technologies



[Afficher plus de ressources](#)



Prenez part à la conversation avec [#DellSupportServices](#)