NEWS

Lehdistölle 6.2.2008

DELL YKSINKERTAISTI TUKIPALVELUNSA

Dell on tänään julkistanut uudet **Dell ProSupport** -tukipalvelut ja tiivistänyt yli kymmenen palvelupakettiaan kahdeksi muokattavaksi palveluksi. Perusajatuksena on tarjota uusi, kansainvälisesti yhdenmukainen palveluvalikoima, joka on muokattavissa kaiken kokoisten organisaatioiden käyttöön. ProSupport on uusi osoitus Dellin sitoutumisesta IT-ratkaisuiden yksinkertaistamiseen.

Dell ProSupport purkaa alan tukipalveluiden vakiintuneita ’yksi sopii kaikille’-malleja. ProSupport tarjoaa asiakkaille sopivat palvelumuodot riippuen siitä, miten asiakas käyttää teknologiaa ja minne he allokoivat IT-resurssinsa. Näin IT-ammattilaiset, liiketoiminnasta vastaavat johtajat ja loppukäyttäjät saavat yksilöllisempää palvelua. Uusi palvelu yksinkertaistaa tuen sisältöön ja saatavuuteen liittyviä asioita ja helpottaa organisaatioiden arkea tietotekniikkakysymyksissä.

”Meitä pyydettiin rikkomaan alalle muodostunut ’yksi sopii kaikille’-palvelumalli, jotta vastaisimme paremmin yhä monimuotoisemmaksi ja globaalimmaksi muodostuneempien liiketoimintakriittisten IT-toimintojen tarpeisiin,” kertoo **Steve Schuckenbrock**, Dell Global Services johtaja ja CIO. ”ProSupport tarjoaa tärkeitä uusia ominaisuuksia, joiden avulla on helpompaa saada oikean tyyppistä tukea oikeaan aikaan, oikealla tavalla.”

Kaksi palveluvaihtoehtoa
ProSupport-palvelut ovat saatavissa maailmanlaajuisesti yksittäisistä työasemista tallennusratkaisuihin. Palvelut sisältävät myös proaktiivisia, ongelmien ehkäisyyn liittyviä ominaisuuksia, joiden on todettu vähentävän huoltotoimia ja kriittistä tietotekniikan alhaallaoloaikaa merkittävästi.

“ProSupport-palvelut osoittavat Dellin vastanneen asiakkaidensa palauteeseen ,” sanoo **Matt Healey**, laitteistotukipalveluiden tutkimusjohtaja IDC:ltä. ”Palveluvaihtoehdot antavat asiakkaille mahdollisuuden joustavasti valita heille sopivimmat palvelut teknisen osaamisen ja organisaation tarpeen mukaan. Uskon että tämä on positiivinen asia Dellille ja sen asiakkaille.”

Palveluiden kuvaus lyhyesti:

- **ProSupport for IT**-palvelu on suunniteltu teknisille asiantuntijoille ja se sisältää eri vaihtoehtoja 24/7-tuelle. Yksi näistä vaihtoehdoista on Fast Track Dispatch-palvelu, jossa asiakas saa valtuudet tilata huollon tai varaosia suoraan Delliltä toimipaikkaansa.
- **ProSupport for End-User**-palvelu tarjoaa mm. ohjelmistotukea useille tunnetuille sovelluksille ja tilanteille, kuten Microsoft Windows Small Business Server tai langattoman verkon konfiguraatiot. Suora yhteys sertifioituihin teknikoihin Dell Support Centressä auttaa asiakkaita keskittymään liiketoimintaan, ei IT-asioihin.

Saatavuus
Dell ProSupport on välittömästi saatavilla kaiken kokoisille organisaatioille ja yrityksille.

Lisätietoja:
Jari Valvisto, johtaja, ratkaisumyynti, puh. 0207 533 533, sähköposti jari_valvisto@dell.com. Lisätietoja Dell ProSupportista osoitteessa www.dell.com/prosupport

Tietoja Dellistä

Dell kuuntelee asiakkaitaan ja toimittaa asiakastarpeiden pohjalta rakennettua luotettavaa teknologiaa ja palveluita. Ainutlaatuisen, suoran toimintamallinsa ansiosta Dell on yksi maailman johtavista tietojärjestelmien ja -palveluiden toimittajista. Dell on sijalla 34. Fortune 500 -luokituksessa. Lisätietoja: www.dell.com