

¿Por qué conviene renovar el mantenimiento y la asistencia?

Dedique menos tiempo a la gestión de los problemas de los productos para poder dedicarlo a sacar el máximo valor a su software.

El tiempo es su activo más valioso y cómo lo aprovecha puede ser clave en el éxito de su organización. Por eso decidió invertir inteligentemente en nuestro software, que agiliza la administración de la tecnología informática gracias a un drástico ahorro de tiempo. Con un acuerdo de mantenimiento y asistencia ininterrumpido, puede seguir empleando su tiempo del modo más útil y, a su vez, disfrutar plenamente de ventajas de las capacidades de los productos y de las continuas mejoras que desarrollamos.

Actualizaciones de software simplificadas

Con su acuerdo de mantenimiento y asistencia activo, recibirá siempre las últimas versiones principales de software y firmware, los parches de seguridad y las correcciones de errores. Añadimos y mejoramos continuamente las características de software, hardware y aplicaciones de cloud para que pueda hacer frente a los nuevos retos. Esto le aporta la confianza de saber que contará en todo momento con la funcionalidad más actualizada para simplificar las tareas de administración de la tecnología informática. Consulte cuál es la versión más reciente de sus productos de software.

Gestión centralizada de licencias

Las claves de licencia son como las contraseñas. Es posible que tenga varias y, cuando le hace falta que encontrar una, puede que no sea tan fácil saber dónde está guardada. El acuerdo de mantenimiento y asistencia le ofrece ayuda específica para licencias en el caso de que necesite solicitar una clave nueva, transferir la licencia a un nuevo equipo o agrupar múltiples números de licencias en una sola clave. Considérela un recurso centralizado para resolver todo lo relativo a las licencias. Visite la página de ayuda para licencias.

Asistencia técnica galardonada de respuesta rápida

No se puede permitir carecer de la asistencia técnica experta de profesionales con una amplia experiencia que trabajan con el compromiso de que quede satisfecho. Nuestros servicios de asistencia le garantizan la rápida resolución de problemas gracias a estas ventajas:

- Un modelo global basado en la relación con un solo interlocutor (una persona se hace cargo del problema hasta su resolución).
- Ingenieros certificados y altamente cualificados, expertos en el campo y el producto concretos, que tienen en cuenta las habilidades del cliente cuando le atienden.
- Un sólido portal de asistencia con recursos de autoayuda, disponible las 24x7.



Renueve el acuerdo hoy mismo

Si dispone de un acuerdo de mantenimiento y asistencia en vigor, evitará las costosas repercusiones de los cortes, así como la pérdida de productividad y de tiempo, y podrá centrarse en objetivos empresariales más estratégicos.



“Su personal de asistencia ha sido de gran ayuda. La excelente comunicación y una solución de problemas eficaz hacen que este equipo sea único”.

Rani Ninan, Bell (Canadá)

Ventajas:

- Mejore la productividad al mantener siempre actualizadas las capacidades de los productos.
- Proteja la red del malware con actualizaciones de seguridad.
- Evite los inconvenientes y los costes de adquirir nuevas versiones.
- Optimice la gestión de licencias.
- Disfrute de acceso 24x7 a nuestro portal de asistencia para obtener respuestas rápidamente.

Proporcionamos un completo plan de asistencia a la medida de las necesidades de cualquier organización

“El ingeniero de asistencia fue fabuloso; identificó el problema rápidamente, hizo los cambios necesarios y en nada volvimos a tener todo en funcionamiento. Pero eso no es todo: tras revisar los registros al día siguiente durante una llamada de seguimiento, detectó otro problema de la configuración y lo corrigió. Ahora, el sistema funciona mejor que nunca”.

Charles Jaeger, Ministerio de Justicia de los Estados Unidos

Características de la asistencia	Asistencia estándar	Asistencia 24x7	Asistencia Premier
Tiempo de respuesta máximo para problemas de nivel de gravedad 1	1 hora	1 hora	30 min
Cobertura de asistencia técnica	Horario local	24x7 ¹	24x7 ¹
Foros en el sitio web, documentos, vídeos y base de conocimientos	●	●	●
Gestión de solicitudes de servicio en el sitio web	●	●	●
Asistencia básica de solución de problemas y procedimientos	●	●	●
Últimas actualizaciones de software/firmware	●	●	●
Asistencia telefónica	●	●	●
Asistencia por correo electrónico	●	●	●
Asistencia vía chat ²	●	●	●
Asistencia conjunta con terceros	●	●	●
Garantía de hardware en determinados appliances ³	●	●	●
Tiempos de respuesta, escalado y resolución más rápidos			●
Acceso directo a ingenieros jefes de asistencia			●
Designación de un Technical Account Manager a su disposición			●
Actualizaciones proactivas de productos e intercambio de conocimientos			●
Llamadas de seguimiento e informes de estado mensuales			●
Un único punto de contabilidad para trabajar con los recursos de Dell			●
Asistencia para la incorporación, capacitación y adopción de productos			●
Prevención proactiva de problemas y mitigación de riesgos			●

La asistencia se presta en inglés, aunque se usará el idioma local cuando sea posible. Algunos productos requieren asistencia 24x7. Póngase en contacto con el representante de cuenta de ventas para obtener más detalles.

¹ Para niveles de gravedad 1. Las llamadas de asistencia que se realicen en horario laboral serán atendidas por los equipos de asistencia regionales; fuera de dicho horario, se transferirán a la asistencia telefónica global.

² No está disponible en todos los productos y regiones.

³ Los appliances KACE disfrutaban de la cobertura de Dell ProSupport.

Recuerde que, si renueva, puede hacer lo siguiente:

- Descargar la última versión de software y las versiones principales disponibles para su producto
- Proteger el sistema con parches y correcciones de errores
- Gestionar la cuenta y las solicitudes de servicio
- Recibir asistencia técnica a cargo de expertos (en el sitio web o por teléfono, correo electrónico y chat)
- Gestionar las licencias y administrar los activos, así como solicitar ayuda para temas relacionados con las claves de licencias

Más información

- [Consulte cuál es la versión más reciente de sus productos de software.](#)
- [Visite la página de ayuda para licencias.](#)
- [Obtenga más información sobre las ventajas de los servicios de asistencia.](#)

Dell Software
dellsoftware.com

Si no reside en Norteamérica, puede buscar información sobre las oficinas locales en nuestro sitio web.

© 2016 Dell, Inc. Todos los derechos reservados. Dell, Dell Software, el logotipo de Dell Software y sus productos, tal y como se identifican en este documento, son marcas registradas de Dell, Inc. en los Estados Unidos o en otros países. El resto de las marcas y las marcas registradas son propiedad de sus respectivos titulares.
RenewalsBrief-MaintenanceAndSupportRenewal-US-GM-29396

