

ProSupport Flex for PCs

Flexible Supportoptionen zur Ergänzung Ihrer internen IT



-  Flexible Optionen für eine bedarfsgerechte Erweiterung der Funktionen
-  Ergänzung Ihrer internen IT um zusätzliche Supportmerkmale
-  Maßgeschneidert für Kunden mit mindestens 1.000 Geräten

Dies ist die ideale Wahl für Kunden mit einer großen Anzahl an PCs und soliden internen IT-Fähigkeiten, die Wartungen selbst durchführen. Unsere Lösungen bauen auf den Standardkomponenten der Support Services auf, die unsere globale Reichweite nutzen und in einer Kombination zusammengestellt werden können, die Ihre Anforderungen perfekt erfüllt.



Automatische Fehlerkorrektur mit KI

- Bibliothek mit Skripten oder Erstellung von nutzerdefinierten Workflows, mit denen Aufgaben automatisiert und Probleme flottenübergreifend behoben werden können
- Automatisierte Erstellung und Bereitstellung von benutzerdefinierten Updatekatalogen für Dell BIOS, Treiber, Firmware und Anwendungen
- Automatische Erkennung und Behebung von Problemen, bevor sie bei der Belegschaft zu Unterbrechungen führen



Untersuchung des Zustands Ihrer Geräte und Flotte

- Ganzheitlicher Überblick über Ihre Flotte in einem einzigen Dashboard
- Drilldown in Probleme auf einem bestimmten PC
- Erkennung von Trends mit Auslastungsmetriken
- Erkennung von Problemursachen und Anwendung der Lösungen auf die gesamte Flotte



Basierend auf unserem außergewöhnlichen Support

- KI-gestützter 24x7-Support, Vor-Ort-Service am nächsten Werktag mit Zugang zu regionalen ProSupport-ExpertInnen, optional Reparaturen bei Unfallschäden und die Möglichkeit, Ihre Festplatte bei Austausch zu behalten
- Profitieren Sie von einem Technical Customer Success Manager, einer primären Ansprechperson, die sich frühzeitig einbringt, um den gesamten Lebenszyklus berechtigter Geräte zu unterstützen, einen maßgeschneiderten Erfolgsplan zu entwickeln und über unsere Technologien und Services zu informieren.

ProSupport Flex for PCs: Modulare Lösungen zur Erfüllung Ihrer Anforderungen

Automatische Fehlerkorrektur *über die KI-Technologie von SupportAssist*

Bibliothek mit von Dell erstellten Skripten zur Automatisierung von Aufgaben und Behebung von Problemen	Sie können aus einer Liste von Skripten (Code zur Automatisierung von Prozessen) auswählen, um Probleme wie Bluescreenfehler usw. zu erkennen und zu beheben.
Automatisierte PC-Optimierung	Führen Sie automatische Softwareoptimierungen durch, um Dateien zu bereinigen, die Performance und Netzwerke zu optimieren und Viren und Malware zu entfernen.
Nutzerdefinierte Kataloge für Remoteupdates von BIOS, Treiber und Firmware	Generieren Sie Updatekataloge mit eigenen Spezifikationen und stellen Sie diese remote über das TechDirect-Portal bereit.

Proaktives Monitoring *über die KI-Technologie von SupportAssist*

Anpassbares Dashboard im TechDirect-Portal	Sie können ausführliche Informationen und Trends in einem übersichtlichen Format anzeigen, das Sie je nach Bedarf anpassen können.
Flottenweite Anzeige der Bewertungen hinsichtlich Sicherheit, Integrität und Anwendungserfahrung	Sie haben Einblick in eine Sicherheitsrisikobewertung, den Leistungszustand und eine Absturzanalyse für Betriebssysteme und Anwendungen.
Proaktive und vorausschauende Warnmeldungen zur Hardware mit automatischem Versand	Sie erhalten proaktive Warnmeldungen, die automatisch Probleme erkennen und Supportanfragen erstellen. Mit den vorausschauenden, KI-gestützten Warnmeldungen gehen Sie noch einen Schritt weiter, denn diese beheben erkannte Probleme, indem sie das richtige Ersatzteil identifizieren und an Sie versenden.
Performance- und Auslastungsmetriken auf Systemebene	Überwachen Sie die Auslastung von Hard- und Software, die Gerätestabilität, das Gerätealter und die Sicherheitsdetails einzelner Geräte.
Verfolgung der BIOS-, Treiber-, Firmware- und Anwendungsversion für Compliance	Sehen Sie sich die Versionsdaten und -details an, um Ihre Complianceanforderungen zu erfüllen.
PC-Bestand mit Standorten und Gruppierungen für das Asset Management	Organisieren Sie Ihre Flotte für eine einfache Nachverfolgung.

Grundlegender Support

Technischer Support mit KI-gestützten Problembewegungstools – 24x7	Profitieren Sie von einer effizienten Problemlösung durch die MitarbeiterInnen des technischen Supports, die sich auf KI-basierte Empfehlungen stützen.
Unterstützung durch ProSupport-ExpertInnen in der Region bei Hardware- und Softwareproblemen	Sie erhalten direkten Zugang zu ProSupport-IngenieurInnen und -TechnikerInnen in der Region, die in den Bereichen Kompatibilität, Interoperabilität und Software geschult sind.
Vor-Ort-Service am nächsten Werktag¹	Vor-Ort-Reparaturen an der Hardware erfolgen bereits am nächsten Werktag nach der Remotediagnose.
Internationaler Reisesupport	Auch EndnutzerInnen, die außerhalb ihres Heimatlandes auf der ganzen Welt unterwegs sind, erhalten Unterstützung.
Technical Customer Success Manager (mindestens 500 Systeme)	Profitieren Sie einer primären Ansprechperson, die Sie im gesamten Lebenszyklus berechtigter Geräte unterstützt, einen maßgeschneiderten Erfolgsplan zu entwickeln und über unsere Technologien und Services zu informieren.
Keep Your Hard Drive (KYHD) – optional	Bewahren Sie Ihre Festplatte und deren Daten auf, falls ein Ersatz erforderlich ist. KYHD hilft bei der Einhaltung von Sicherheits- und Complianceanforderungen (z. B. DSGVO und HIPPA).
Accidental Damage² – optional	Bietet Schutz bei Herunterfallen, verschütteten Flüssigkeiten und Überspannungen. Nicht abgedeckt durch den Service sind Diebstahl, Verlust und Beschädigungen, die auf Feuer, Überschwemmung, andere Naturgewalten oder mutwillige Handlungen zurückzuführen sind.
Extended Battery Service – optional	Dieser Service berechtigt Sie zu einem einmaligen Austausch des Akkus, sollte dieser nach dem ersten Jahr einen Fehler aufweisen.
Laufzeitbasiertes Abonnement – USA und Kanada	Sie haben die Möglichkeit, Ihre Supportkosten mit jährlichen und monatlichen Zahlungsoptionen über den gesamten Gerätelebenszyklus zu verteilen (Direktkunden in den USA und Kanada).

¹ Vor-Ort-Service nach Remotediagnose.

² Diebstahl, Verlust und Schäden aufgrund von Feuer, Überschwemmungen, anderen Naturgewalten oder mutwilligen Handlungen sind vom Accidental Damage Service ausgeschlossen. Der Kunde muss das beschädigte Gerät zurücksenden. Pro Vertragsjahr ist maximal ein (1) qualifizierter Vorfall abgedeckt.



Mehr Möglichkeiten mit SupportAssist

Mit unserer KI-gestützten Technologie SupportAssist können Sie Ihre gesamte PC-Flotte über ein modernes, intuitives Onlinedashboard managen und behalten so die Kontrolle, um das Nutzererlebnis zu verbessern.

Weitere Informationen zur [ProSupport Suite for PCs](#)