



Maximize o tempo de funcionamento com o ProSupport Suite for PCs

Automação de autocorreção, monitoramento proativo e serviços essenciais de suporte a PCs



Tecnologia por IA, automação de autocorreção e suporte eficiente para a força de trabalho moderna atual

O trabalho acontece em todos os lugares, o tempo todo. E não basta que as equipes de TI acompanhem o ritmo, elas precisam se antecipar a tudo.

Você precisa automatizar correções, identificar e resolver problemas em desenvolvimento remotamente e ter uma visão abrangente do que está acontecendo no parque de PCs.

E você também quer fazer atualizações e otimizações remotamente e de maneira personalizável, mantendo seus funcionários produtivos e sem frustrações.

Você precisa de suporte mais inteligente com o **ProSupport Suite for PCs**.

Um estudo Forrester Consulting Thought Leadership Spotlight de março de 2023 com líderes de TI revelou que:

75%

precisam de conhecimento especializado externo para alcançar resultados específicos¹

Mais de 94%

planejam aumentar ou manter os investimentos em serviços¹

64%

dizem que precisam da ajuda de provedores de serviços de TI para fornecer uma experiência melhor à força de trabalho híbrida/remota¹

48%

precisam de serviços que aproveitem recursos automatizados/proativos/preditivos/prescritivos por IA¹



A IA promove suporte moderno

O uso de IA não é novidade na Dell. O SupportAssist, a tecnologia de IA por trás do ProSupport Suite, tem automatizado tarefas de suporte de PCs desde 2015. Com o SupportAssist, você tem uma visão abrangente do parque de PCs para gerenciar tarefas, otimizar o desempenho e resolver problemas antes que eles ocorram.

Agora, com a automação de autocorreção, a IA aciona recursos de autocorreção para corrigir problemas do PC sem envolvimento humano.

PROSUPPORT PLUS FOR PCs

- Oferece os recursos mais abrangentes em uma única solução, sem a necessidade adicional mais serviços²
- Economize até 641 horas de administração por ano em tarefas recorrentes para um parque de 1.000 dispositivos³
- Inicie atualizações de firmware e driver de dispositivo de um parque inteiro em apenas 37 segundos³

2015

Suporte preditivo e proativo

- Detecte e resolva problemas à medida que eles surgem
- O primeiro do setor a desenvolver recursos proativos e preditivos²

2019

Gerenciamento de todo o parque

- Gerencie e resolva problemas remotamente em todo o parque
- Transição acelerada para um ambiente de trabalho em qualquer lugar

2021

Suporte inteligente e correção avançada

- Gerencie, dê suporte e resolva problemas remotamente em um único painel de indicadores
- Personalize regras e atualize catálogos
- Descubra tendências por meio de medições de utilização

2024

Automação de autocorreção

- Acione scripts em todo o parque para automatizar tarefas e corrigir problemas
- Use catálogos personalizados para iniciar atualizações remotas de drivers
- Automatize as otimizações de PCs

Encontre os recursos mais adequados para suas necessidades de suporte

O ProSupport Suite for PCs presta serviços para todos, seja apenas uma ajudinha ou os serviços mais completos disponíveis.

A mais abrangente oferta de suporte

ProSupport Plus

Automatize e personalize o suporte para eliminar o tempo de inatividade em todo o parque

- Acesso prioritário **24x7** a engenheiros do ProSupport na região
- Reparos no local no próximo dia útil
- Monitoramento proativo, incluindo alertas preditivos de hardware

MAIS

- Scripts automatizados de autocorreção
- Service Account Manager*
- Cobertura contra danos acidentais
- Serviço Keep Your Hard Drive

** Mínimo de 500 sistemas*

Obrigatório ter mais de 1.000 dispositivos

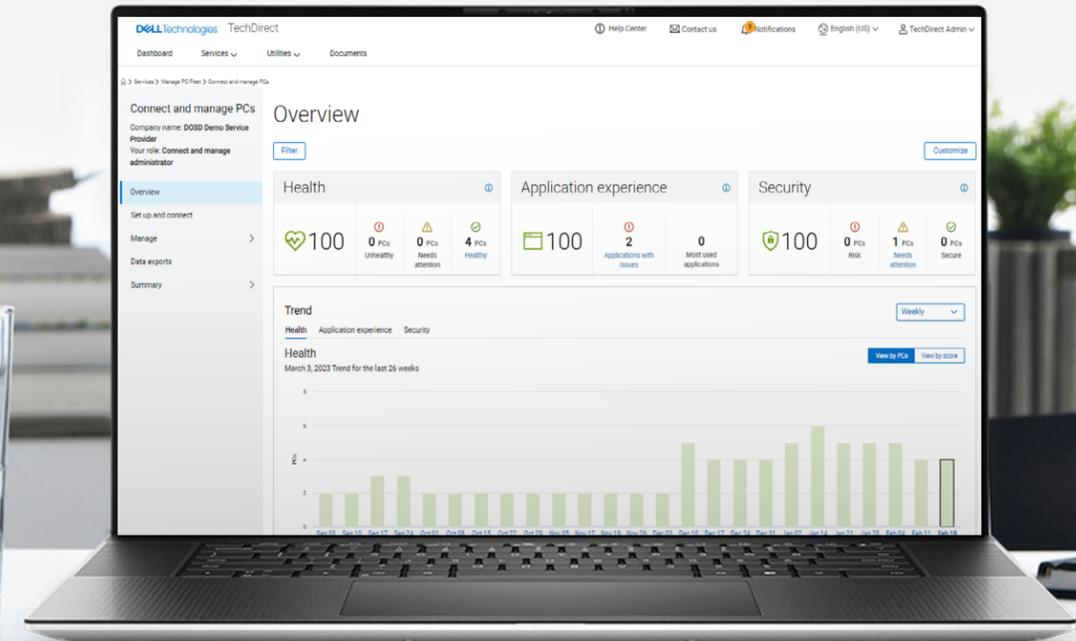
ProSupport Flex

Opções flexíveis para complementar a TI interna de clientes qualificados

- Acesso 24x7 a engenheiros do ProSupport na região
- Reparos no local no próximo dia útil
- Monitoramento proativo, incluindo alertas preditivos de hardware
- Service Account Manager

E opções modulares para

- Cobertura contra danos acidentais
- Serviço Keep Your Hard Drive



Dell ProSupport Suite for PCs

Obrigatório ter 1.000 dispositivos

		ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex
Automações de autocorreção usando a tecnologia de IA SupportAssist				
Biblioteca de scripts criados pela Dell para automatizar tarefas e corrigir problemas	Escolha de uma lista de scripts (código que automatiza processos) para detectar e corrigir problemas, como erros de tela azul e muito mais.		✓	✓
Otimizações automatizadas de PCs	Realize otimizações automáticas de software para limpar arquivos, ajustar o desempenho, otimizar redes e remover vírus e malware.		✓	✓
Catálogos personalizados para atualizações remotas de BIOS, drivers e firmwares	Gere catálogos de atualização com suas especificações e implemente remotamente do portal TechDirect.		✓	✓
Monitoramento proativo usando a tecnologia de IA SupportAssist				
Painel de indicadores personalizável no portal TechDirect	Visualize tendências e informações detalhadas em um formato fácil que você pode ajustar de acordo com suas necessidades.	✓	✓	✓
Visualização de pontuações de experiência nos aplicativos, segurança e integridade de todo o parque	Confira uma avaliação de risco de segurança, integridade do desempenho e análise de falhas para o sistema operacional e os aplicativos.	✓	✓	✓
Alertas de hardware proativos e preditivos com despacho automático	Receba alertas proativos que detectam problemas automaticamente e criam um caso de suporte. Vá mais longe com alertas preditivos por IA que resolvem os problemas detectados identificando e enviando para você a peça de substituição adequada.	✓	✓	✓
Medições de desempenho e utilização no nível do sistema	Monitore a utilização de hardware e software, a estabilidade do dispositivo, a idade do dispositivo e os detalhes de segurança de dispositivos individuais.	✓	✓	✓
Monitoramento da versão do BIOS, do driver, do firmware e do aplicativo para fins de conformidade	Consulte os dados e os detalhes da versão para saber as necessidades relacionadas à conformidade organizacional.	✓	✓	✓
Inventário de PCs com locais e agrupamento para gerenciamento de ativos	Organize seu parque para facilitar o acompanhamento.	✓	✓	✓
Principais benefícios do suporte				
Suporte técnico com ferramentas de solução de problemas por IA	Obtenha soluções eficientes de problemas por agentes de suporte técnico que utilizam recomendações baseadas em IA.	24x7	24x7	24x7
Assistência de especialistas do ProSupport na região para problemas de hardware e software	Acesso direto a engenheiros do ProSupport na região treinados em compatibilidade, interoperabilidade e software.	✓	Acesso prioritário	✓
Reparo no local no próximo dia útil ⁴	Tenha reparo de hardware no local no próximo dia útil após o diagnóstico remoto.	✓	✓	✓
Suporte em viagens internacionais	Suporte para usuários finais que estão viajando para fora do país de origem.	✓	✓	✓
Service Account Manager	Receba ajuda com o processo de suporte, gerenciamento de escala e assistência com base de ativos/planejamento da conta de um ponto único de contato.		Mínimo de 500 sistemas	✓
Serviço Keep Your Hard Drive	Se uma substituição for necessária, fique com o disco rígido e os dados contidos nele. O KYHD ajuda a obedecer aos requisitos de segurança e conformidade (RGPD e HIPPA, por exemplo).		✓	Opcional
Cobertura contra danos acidentais ⁵	Inclui quedas, derramamento de líquidos e sobrecargas. Exclui roubo, perda e danos intencionais ou causados por incêndio, enchente ou outros fenômenos da natureza.		✓	Opcional
Serviço estendido de bateria	Você tem direito a uma única substituição de bateria em caso de falha após o primeiro ano.		Opcional	Opcional
Assinatura por período definido	Distribua os custos de suporte ao longo do ciclo de vida dos dispositivos, com opções de pagamento anual e mensal (clientes diretos nos EUA e no Canadá).		EUA e Canadá	EUA e Canadá

Automatize e personalize o suporte para eliminar o tempo de inatividade

ProSupport Plus for PCs



Nossa tecnologia por IA, automação de autocorreção e suporte eficiente continuam a redefinir a base do suporte que você espera. O ProSupport Plus for PCs ajuda os administradores de TI a automatizar e personalizar o suporte a PCs para eliminar o tempo de inatividade em todo o parque, mantendo os funcionários produtivos e satisfeitos.

Autorrecuperação com IA

- Acesse uma biblioteca de scripts para automatizar tarefas e corrigir problemas em todo o parque
- Automatize a criação e a implementação de catálogos de atualização personalizados para BIOS, drivers, firmware e aplicativos Dell
- Detecte e resolva problemas automaticamente antes que eles criem interrupções para os funcionários

Examine a integridade dos dispositivos e do parque

- Tenha uma visão abrangente do parque em um único painel de indicadores
- Detalhe os problemas de um PC específico
- Descubra tendências com medições de utilização
- Identifique a causa raiz dos problemas e aplique soluções a todo o parque

Com base em nosso suporte excepcional

- Receba suporte 24x7 por IA, serviço no local no próximo dia útil com acesso prioritário a especialistas do ProSupport na região, reparos de danos acidentais e a capacidade de manter seu disco rígido, caso seja substituído
- Beneficie-se de um Service Account Manager designado, um ponto único de contato para geração de relatórios e planejamento da conta²



Pacote completo:

Automação de autocorreção, monitoramento proativo e suporte assistido

Ganhe tempo em tarefas rotineiras de suporte ao PC

ProSupport for PCs



Sua força de trabalho moderna precisa de mais do que o serviço de garantia básica para se manter produtiva. O ProSupport for PCs combina detecção e resolução proativa e preditiva de problemas por IA com acesso 24x7 a especialistas de TI na região e serviço no local no próximo dia útil para que você se antecipe aos problemas e evite a frustração dos funcionários.

Examine a integridade dos dispositivos e do parque

- Tenha uma visão abrangente do parque em um único painel de indicadores
- Tenha uma visão abrangente do parque para analisar com rapidez os problemas que afetam o parque e a produtividade dos funcionários
- Detalhe os problemas de um PC específico
- Descubra tendências com medições de utilização
- Identifique a causa raiz dos problemas e aplique soluções a todo o parque

Resolva problemas de maneira proativa e preditiva

- Detecte e resolva problemas com insights e telemetria por IA
- Minimize o tempo de inatividade e a perda de produtividade
- Beneficie-se da resolução eficiente com a criação automática de casos

Aumente a produtividade

- Descubra insights com informações cruciais sobre o parque Dell
- Receba recomendações para aumentar o desempenho
- Identifique tendências de utilização e problemas de desempenho em todo o parque ou em um único PC
- Receba acesso 24x7 por IA a engenheiros do ProSupport na região, serviço no local no próximo dia útil e suporte de hardware e software

Beneficie-se de opções flexíveis de suporte para complementar a equipe interna de TI

ProSupport Flex for PCs



A opção ideal para clientes que executam a própria manutenção e possuem um grande número de PCs e recursos de TI eficientes. Nossas soluções são baseadas nos componentes do serviço de suporte padrão que aproveitam nossa escala global e podem ser montados em uma combinação que atende perfeitamente às suas necessidades.

Autorrecuperação com IA

- Acesse uma biblioteca de scripts para automatizar tarefas e corrigir problemas em todo o parque
- Automatize a criação e a implementação de catálogos de atualização personalizados para BIOS, drivers, firmware e aplicativos Dell
- Detecte e resolva problemas automaticamente antes que eles criem interrupções para os funcionários

Examine a integridade dos dispositivos e do parque

- Tenha uma visão abrangente do parque em um único painel de indicadores
- Detalhe os problemas de um PC específico
- Descubra tendências com medições de utilização
- Identifique a causa raiz dos problemas e aplique soluções a todo o parque

Com base em nosso suporte excepcional

- Receba suporte 24x7 por IA, serviço no local no próximo dia útil com acesso a especialistas do ProSupport na região, cobertura opcional para reparos de danos acidentais e a capacidade de manter o disco rígido, caso seja substituído
- Beneficie-se de um Service Account Manager designado, um ponto único de contato para geração de relatórios e planejamento da conta



Flexibilidade

de opções para ampliar os recursos conforme necessário



Complementação

da TI interna com recursos adicionais de suporte



Personalização

para clientes com um mínimo de 1.000 dispositivos

Conecte-se ao SupportAssist para obter uma experiência mais avançada

Conecte-se ao **SupportAssist for Business PCs** pelo portal on-line **TechDirect**. Você recebe acesso às nossas automações avançadas de autocorreção e recursos proativos de monitoramento.

Os dados são a força vital do nosso software SupportAssist e essenciais para nossa plataforma de IA.

Aproveitamos os dados do sistema dos ambientes de clientes com segurança padrão-ouro para transporte e armazenamento e os correlacionamos com anos de dados de incidentes e engenharia das equipes de campo e de suporte técnico, bem como de fabricantes. Mas não basta ter bilhões de pontos de dados, o que importa é o que você faz com eles.

Usando modelos sofisticados de IA, o SupportAssist encontra e aplica padrões

para detectar com precisão, na primeira vez, o problema certo a ser resolvido. É assim que ignoramos o ruído do monitoramento de bilhões de eventos diários para resolver problemas antes que eles atrapalhem os funcionários.

O SupportAssist é nossa tecnologia inteligente por trás do ProSupport Suite for PCs, que mantém seu parque de PCs funcionando perfeitamente. O SupportAssist é configurado e implementado do portal de autoatendimento, o TechDirect.

COM O SUPPORTASSIST, VOCÊ PODE:

- Simplificar o monitoramento, o controle e o gerenciamento de PCs
- Prever problemas antes que causem frustração
- Antecipar as necessidades da equipe
- Oferecer uma experiência descomplicada a qualquer hora e em qualquer lugar

1
Escolha a oferta de suporte ideal

- ProSupport
- ProSupport Plus
- ProSupport Flex

O TechDirect é seu gateway de fácil acesso para diferenciais orientados por dados



Forneça uma experiência do usuário on-line, unificada e moderna com fácil navegação e gerenciamento de PCs.



Personalize o painel de indicadores

para monitorar, detectar e agir em todo o parque Dell ou em um único PC, mostrando pontuações de integridade, experiência nos aplicativos e segurança.



Automatize a criação e a implementação de catálogos personalizados

para BIOS, drivers, firmware e aplicativos Dell.



Automatize tarefas e corrija problemas em todo o parque

com scripts que ajudam a gerenciar o desempenho do parque de PCs Dell.

2
Conecte-se ao SupportAssist for Business PCs

Aproveite nossa automação por IA conectando seus dispositivos qualificados

3
Acesse os dados do parque pelo TechDirect

Um único portal para controle completo de TI, a qualquer hora e em qualquer lugar



Por que escolher a Dell para serviços?



95%
na classificação
CSAT de suporte
técnico

- Mais de 200 milhões de ativos compatíveis
- Mais de 3,7 milhões de problemas previstos anualmente
- Mais de 36 TB de dados de telemetria diários
- 6 centros de comando de serviços
- Mais de 60 mil profissionais de serviço e parceiros
- 170 países
- 24 x 7 x 365 Suporte a qualquer hora

Com base em números internos da Dell Technologies, de novembro de 2023.

Para obter mais informações, acesse
Dell.com/ProSupportSuiteforPCs

¹ "IT Leaders Need IT Services To Achieve Business Outcomes" – Um estudo Forrester Consulting Thought Leadership Spotlight encomendado pela Dell Technologies, de março de 2023.

² Com base em uma análise da Dell, de dezembro de 2023.

³ Com base em um relatório de testes da Principled Technologies, "Simplify PC management and save IT admin time with an automated support service", de novembro de 2023. Testes encomendados pela Dell e conduzidos nos Estados Unidos. Os resultados reais podem variar. Relatório completo: <https://facts.pt/PELu7lm>

⁴ Serviço no Local após Diagnóstico Remoto.

⁵ A cobertura contra danos acidentais não inclui roubo, perda e danos intencionais ou causados por incêndio, enchente ou outros fenômenos da natureza. O cliente precisa devolver a unidade danificada. Limite de um incidente qualificado por ano de contrato.