

# Maximale Verfügbarkeit mit ProSupport Suite for PCs

Automatische Fehlerkorrektur,  
proaktives Monitoring und  
grundlegende PC Support Services



# KI-gestützte Technologie, automatische Fehlerkorrektur und effizienter Support für die moderne Belegschaft von heute

Gearbeitet wird überall und jederzeit. IT-Teams müssen nicht nur Schritt halten, sondern auch einen Schritt voraus sein.

Sie müssen in der Lage sein, Korrekturen zu automatisieren, sich entwickelnde Probleme aus der Ferne zu erkennen und zu lösen und einen ganzheitlichen Überblick über die Vorgänge in Ihrer PC-Flotte anzuzeigen.

Außerdem möchten Sie Updates und Optimierungen per Fernzugriff und auf anpassbare Weise vornehmen können, damit Ihre MitarbeiterInnen produktiv bleiben und keine Frustration entsteht.

Kurzum: Sie benötigen intelligenteren Support mit **ProSupport Suite for PCs**.

Eine Thought Leadership-Studie von Forrester Consulting unter IT-Führungskräften ergab das Folgende:

79 %

benötigen Funktionen zur Verbesserung und Bereitstellung eines besseren Endnutzererlebnisses<sup>1</sup>

77 %

wünschen sich automatisierte Tools und Technologien, damit MitarbeiterInnen mehr Zeit für Innovation haben<sup>1</sup>

63 %

benötigen Services, die KI-basierte proaktive, vorausschauende und präskriptive Funktionen nutzen<sup>1</sup>

53 %

müssen Komplexität reduzieren, damit ihre IT-MitarbeiterInnen Innovationen entwickeln und sich auf strategische Projekte und Initiativen konzentrieren können<sup>1</sup>



# KI als Motor für modernen Support

Der Einsatz von KI ist für Dell nichts Neues. SupportAssist, die KI-Technologie hinter der ProSupport Suite, automatisiert PC-Supportaufgaben bereits seit 2015. Mit SupportAssist erhalten Sie einen ganzheitlichen Überblick über Ihre PC-Flotte, um Aufgaben zu managen, die Leistung zu optimieren und Probleme zu beheben, bevor sie überhaupt auftreten.

**Mit der automatischen Fehlerkorrektur** löst KI jetzt Funktionen zur automatischen Fehlerbehebung aus, um PC-Probleme ohne menschliches Zutun zu lösen.

## PROSUPPORT PLUS FOR PCs

- Umfassendste Funktionen in einer einzigen Lösung – ohne die Notwendigkeit mehrerer paralleler Services<sup>2</sup>
- Einsparung von bis zu von 641 Stunden Administrationszeit pro Jahr bei wiederkehrenden Aufgaben für eine Flotte von 1.000 Geräten<sup>3</sup>
- Initiierung von Gerätetreiber- und Firmwareupdates für eine ganze Flotte in nur 37 Sekunden<sup>3</sup>

2015

### Vorausschauender und proaktiver Support

- Erkennung und Behebung von Problemen schon bei ihrer Entstehung
- Erster Anbieter der Branche mit proaktiven und vorausschauenden Funktionen<sup>2</sup>

2019

### Flottenweites Management

- Remotemanagement und -behebung von Problemen in der gesamten Flotte
- Schnellerer Übergang zu einer ortsunabhängigen Arbeitsumgebung

2021

### Intelligenter Support und erweiterte Problembehebung

- Remotemanagement, -support und -problembehebung über ein einziges Dashboard
- Anpassung von Regeln und Updatekatalogen
- Erkennung von Trends über Auslastungsmetriken

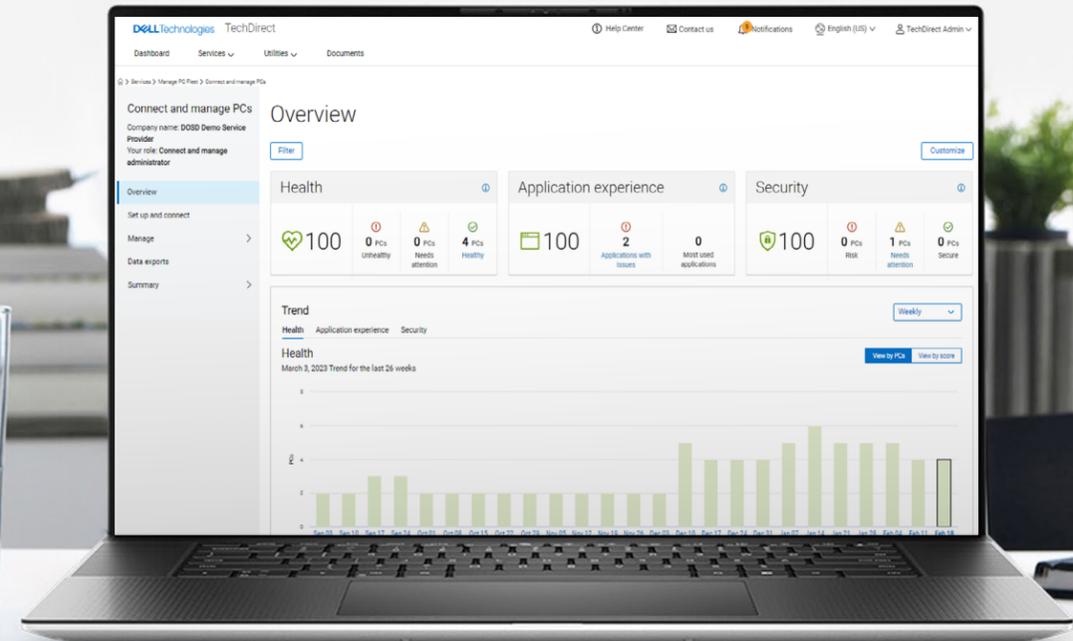
2024

### Automatische Fehlerkorrektur

- Auslösen von flottenweiten Skripts oder Erstellen von nutzerdefinierten Workflows, um Aufgaben zu automatisieren und Probleme zu beheben.
- Verwendung nutzerdefinierter Kataloge zur Initiierung von Remotetreiberupdates
- Automatisierung von PC-Optimierungen

# Funktionen, die am besten für Ihre Supportanforderungen geeignet sind

Die ProSupport Suite for PCs bietet Services für jede Anforderung, ganz gleich, ob Sie nur ein wenig Hilfe oder den umfassendsten Service benötigen.



## ProSupport

Zeitersparnis bei Ihren routinemäßigen PC-Supportaufgaben

- Direkter 24x7-Zugang zu ProSupport-IngenieurInnen und -TechnikerInnen in der Region
- Vor-Ort-Reparaturen am nächsten Werktag
- Proaktives Monitoring, einschließlich vorausschauender Hardwarewarnmeldungen

*Umfassendstes Supportangebot*

## ProSupport Plus

Automatisierung und Anpassung des Supports zur flottenweiten Vermeidung von Ausfallzeiten

- 24x7 **bevorzugter Zugang** zu ProSupport-IngenieurInnen und -TechnikerInnen in der Region
- Vor-Ort-Reparaturen am nächsten Werktag
- Proaktives Monitoring, einschließlich vorausschauender Hardwarewarnmeldungen

### PLUS

- Skripte für Korrekturen mit automatischer Fehlerkorrektur
- Technical Customer Success Manager\*
- Accidental Damage-Abdeckung
- Keep Your Hard Drive Service

*\* Mindestens 500 Systeme*

*Mehr als 1.000 Geräte erforderlich*

## ProSupport Flex

Flexible Optionen zur Ergänzung Ihrer internen IT für qualifizierte KundInnen

- 24x7-Zugang zu ProSupport-IngenieurInnen und -TechnikerInnen in der Region
- Vor-Ort-Reparaturen am nächsten Werktag
- Proaktives Monitoring, einschließlich vorausschauender Hardwarewarnmeldungen
- Technical Customer Success Manager

**UND** modulare Optionen für

- Accidental Damage-Abdeckung
- Keep Your Hard Drive Service

# Dell ProSupport Suite für PCs

1.000 Geräte erforderlich

## Self-Healing Automations *via SupportAssist AI Technology*

		ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex
Library of Dell-authored scripts to automate tasks and remediate issues	Choose from a list of scripts (code that automates processes) to detect and fix problems such as blue screen errors and more.		✓	✓
Automated PC optimizations	Perform automatic software optimizations to clean files, tune performance, optimize networks and remove viruses and malware.		✓	✓
Custom catalogs for remote BIOS, driver and firmware updates	Generate update catalogs with your specs and deploy remotely from TechDirect portal.		✓	✓

## Proactive Monitoring *via SupportAssist AI Technology*

Customizable dashboard in TechDirect portal	View in-depth details and trends in an easy format that you can adjust based on your needs.	✓	✓	✓
Fleetwide view of security, health and application experience scores	See a security risk assessment, performance health, and crash analysis for OS and applications.	✓	✓	✓
Proactive and predictive hardware alerts with auto dispatch	Get proactive alerts that automatically detect issues and create a support case. Go a step further with predictive, AI-powered alerts that resolve detected issues by identifying the proper replacement part and shipping it to you.	✓	✓	✓
System-level performance and utilization metrics	Monitor hardware and software utilization, device stability, device age, and security details of individual devices.	✓	✓	✓
BIOS, driver, firmware and application version tracking for compliance	See version data and details for organizational compliance-related needs.	✓	✓	✓
PC inventory with sites and grouping for asset management	Organize your fleet for easy tracking.	✓	✓	✓

## Support Essentials

Technical support with AI-driven troubleshooting tools	Get efficient problem solving from tech support agents who are leveraging AI-based recommendations.	24x7	24x7	24x7
In-region ProSupport expert assistance for hardware and software issues	Direct access to in-region ProSupport engineers trained in compatibility, interoperability and software.	✓	Priority access	✓
Next business day onsite repair <sup>4</sup>	Get NBD onsite hardware repair after remote diagnosis.	✓	✓	✓
International travel support	Support for end users who are traveling internationally outside of their home country.	✓	✓	✓
Technical Customer Success Manager	Benefit from a primary point of contact that helps throughout the lifecycle of entitled devices, develops a tailored success plan and educates on technologies and services.		500 system minimum	✓
Keep Your Hard Drive Service	Retain your hard drive and its data if a replacement is needed. KYHD helps with security and compliance requirements (GDPR and HIPPA, for example).		✓	Optional
Accidental damage coverage <sup>5</sup>	Covers drops, spills and surges. Excludes theft, loss, and damage due to fire, flood, or other acts of nature, or intentional damage.		✓	Optional
Extended Battery Service	Entitles you to a single battery replacement in case of failure after the first year.		Optional	Optional
Term-based subscription	Spread support costs over the lifecycle of the devices with annual and monthly payment options (direct customers in US and Canada).		US and Canada	US and Canada

# Automatisierung und Anpassung des Supports zur Vermeidung von Ausfallzeiten

## ProSupport Plus für PCs



### Alles inklusive:

Automatische Fehlerkorrektur, proaktives Monitoring und unterstützter Support

Mit unserer KI-gesteuerten Technologie, der automatischen Fehlerkorrektur und dem effizienten Support definieren wir den grundlegenden Support, den Sie erwarten, immer wieder neu. Mit ProSupport Plus for PCs können IT-AdministratorInnen den PC-Support automatisieren und anpassen, um Ausfallzeiten flottenübergreifend zu vermeiden und so die Produktivität und Zufriedenheit der MitarbeiterInnen sicherzustellen.

## 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 priorisiertem Zugang zu ProSupport-ExpertInnen in der Region, Reparaturen bei Unfallschäden und der 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.

\* Mindestens 500 Systeme

# Sparen Sie Zeit bei PC-Routineaufgaben

## ProSupport für PCs



Ihre moderne Belegschaft benötigt mehr als grundlegenden Support Service, um ununterbrochen produktiv zu bleiben. ProSupport for PCs kombiniert KI-gestützte proaktive und vorausschauende Problemerkennung mit einem 24x7-Zugang zu IT-ExpertInnen in der Region und Vor-Ort-Service am nächsten Werktag, damit Sie den IT-Problemen immer einen Schritt voraus sind und Frustration bei der Belegschaft vermeiden.

## Untersuchung des Zustands Ihrer Geräte und Flotte

- Ganzheitlicher Überblick über Ihre Flotte in einem einzigen Dashboard
- Ganzheitliche Ansicht Ihrer Flotte für eine schnelle Analyse von Problemen, die sich auf Ihre Flotte und die Mitarbeiterproduktivität auswirken könnten
- Drilldown in Probleme auf einem bestimmten PC
- Erkennung von Trends mit Auslastungsmetriken
- Erkennung von Problemursachen und Anwendung der Lösungen auf die gesamte Flotte

## Proaktive und vorausschauende Problembehebung

- Problemerkennung und -lösung mithilfe KI-gestützter Telemetrie und Erkenntnissen
- Minimierung von Ausfallzeiten und Produktivitätsverlusten
- Effiziente Problembehebung durch automatische Fallerstellung

## Sorgen Sie für noch mehr Produktivität

- Gewinnung wichtiger Informationen über Ihre Dell Flotte
- Abruf von Empfehlungen zur Performancesteigerung
- Identifizierung von Auslastungstrends und Leistungsproblemen – für die gesamte Flotte oder einzelne PCs
- KI-gestützter 24x7-Zugang zu ProSupport-IngenieurInnen und -TechnikerInnen in der Region, Vor-Ort-Service am nächsten Werktag sowie Hardware- und Softwaresupport

# Flexible Supportoptionen zur Ergänzung Ihrer internen IT

## ProSupport Flex for PCs



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 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.



### Flexible

Optionen für eine bedarfsgerechte Erweiterung der Funktionen



### Ergänzung

Ihrer internen IT um zusätzliche Supportmerkmale



### Maßgeschneidert

für Kunden mit mindestens 1.000 Geräten

# Mehr Möglichkeiten dank SupportAssist

Verbinden Sie sich mit **SupportAssist for Business PCs** über unser Onlineportal **TechDirect**. So erhalten Sie Zugriff auf unsere zuverlässige automatische Fehlerkorrektur und die Funktionen für proaktives Monitoring.

**Daten sind das Herzstück unserer SupportAssist-Software und für unsere KI-Plattform von zentraler Bedeutung.**

Wir nutzen Systemdaten aus Kundenumgebungen mit erstklassiger Sicherheit („Gold Standard“) bei Übertragung und Speicherung und korrelieren sie mit den über viele Jahre gesammelten Incident- und Engineering-Daten von Außendienst- und technischen Supportteams sowie von Herstellern. Es reicht aber nicht aus, über Milliarden von Datenpunkten zu verfügen – es kommt darauf an, was man damit macht.

Mithilfe ausgeklügelter KI-Modelle kann SupportAssist Muster finden und anwenden, um das richtige Problem auf Anhieb zu erkennen. Auf diese Weise durchdringen wir den Dschungel der Milliarden Ereignisse, die täglich überwacht werden, um Probleme zu beheben, bevor sie Ihre Belegschaft beeinträchtigen.

SupportAssist ist unsere intelligente Technologie hinter der ProSupport Suite for PCs, die dafür sorgt, dass Ihre PC-Flotte zuverlässig und optimal läuft. SupportAssist wird über Ihr Selfserviceportal TechDirect konfiguriert und bereitgestellt.

## VORTEILE VON SUPPORTASSIST:

- ➔ Vereinfachen Sie das PC-Monitoring, die PC-Verfolgung und das PC-Management.
- ➔ Erkennen Sie Probleme, bevor sie zu Frustration führen.
- ➔ Antizipieren Sie die Anforderungen Ihres Teams.
- ➔ Sorgen Sie jederzeit und überall für eine reibungslose Erfahrung.

**1**  
**Auswahl Ihres idealen Supportangebots**

- ProSupport
- ProSupport Plus
- ProSupport Flex

## TechDirect ist Ihr Gateway für den einfachen Zugriff auf datengestützte Alleinstellungsmerkmale



**Stellen Sie eine einheitliche, moderne Onlinenutzererfahrung bereit** mit einfacher Navigation und einfachem PC-Management.



**Passen Sie Ihr Dashboard kundenspezifisch an,** um Ihre gesamte Dell Flotte oder einen einzelnen PC zu überwachen, zu erkennen und Maßnahmen zu ergreifen, und zeigen Sie Werte für Integrität, Anwendungserfahrung und Sicherheit an.



**Automatisieren Sie die Erstellung und Bereitstellung von benutzerdefinierten Katalogen** für BIOS, Treiber, Firmware und Anwendungen von Dell.



**Automatisieren Sie Aufgaben und beheben Sie Probleme** mit Skripten, die Ihnen beim Management der Leistung Ihrer Dell PC Flotte helfen.

**2**  
**Verbindung mit SupportAssist for Business PCs**

KI-gesteuerte Automatisierung bei Verbindung Ihrer berechtigten Geräte

**3**  
**Zugriff auf Flottendaten über TechDirect**

Ein Portal für durchgehende IT-Kontrolle – jederzeit und überall



## Unser Alleinstellungsmerkmal



>60.000  
ExpertInnen von Dell und Partnern<sup>7</sup>



Über 250 Mio.  
unterstützte Geräte<sup>7</sup>



95 %  
CSAT-Bewertung des technischen Supports<sup>7</sup>



30K  
konfigurierte PCs pro Tag<sup>6</sup>



55+  
Sprachen<sup>6</sup>

85

Standorte für technischen Support<sup>6</sup>

650+

Distributionszentren für Teile<sup>6</sup>

2 K+

Servicecenter<sup>7</sup>

23M

jährliche Berichte<sup>6</sup>

6

Services Command Center<sup>6</sup>

Weitere Informationen erhalten Sie unter  
[Dell.com/ProSupportSuiteforPCs](https://Dell.com/ProSupportSuiteforPCs)

<sup>1</sup>Von Forrester Consulting im Auftrag von Dell durchgeführte Studie, September 2024

<sup>2</sup>Basierend auf einer Analyse von Dell, Dezember 2023.

<sup>3</sup>Basierend auf dem Principled Technologies-Testbericht „Simplify PC management and save IT admin time with an automated support service“, November 2023. Der Test wurde im Auftrag von Dell in den USA durchgeführt. Die tatsächlichen Ergebnisse können abweichen. Vollständiger Bericht: <https://facts.pt/PELu7lm>

<sup>4</sup>Vor-Ort-Service nach Remotediagnose.

<sup>5</sup>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.

<sup>6</sup>Basierend auf internen Zahlen von Dell Technologies, Januar 2024.

<sup>7</sup>Basierend auf internen Zahlen von Dell Technologies, Januar 2025.