

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 immer und überall. Die IT-Teams müssen hier allerdings nicht nur Schritt halten, sondern stets 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 im März 2023 im Rahmen des Thought Leadership Spotlight von Forrester Consulting durchgeführte Studie unter IT-Führungskräften ergab Folgendes:

75%

benötigen externes Fachwissen, um bestimmte Ergebnisse zu erzielen.¹

> 94%

haben vor, ihre Serviceinvestitionen zu erhöhen oder beizubehalten.¹

64%

geben an, dass sie IT-Serviceanbieter benötigen, um die Erfahrung für Hybrid-/RemotemitarbeiterInnen zu verbessern.¹

48%

benötigen Services, die KI-basierte automatisierte/proaktive/vorausschauende/präskriptive Funktionen nutzen¹



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 Services²
- Einsparung von bis zu von 641 Stunden Administrationszeit pro Jahr bei wiederkehrenden Aufgaben für eine Flotte von 1.000 Geräten³
- Initiierung von Gerätetreiber- und Firmwareupdates für eine ganze Flotte in nur 37 Sekunden³

2015

Vorausschauender und proaktiver Support

- Erkennung und Behebung von Problemen schon bei ihrer Entstehung
- Erster Anbieter der Branche mit proaktiven und vorausschauenden Funktionen²

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

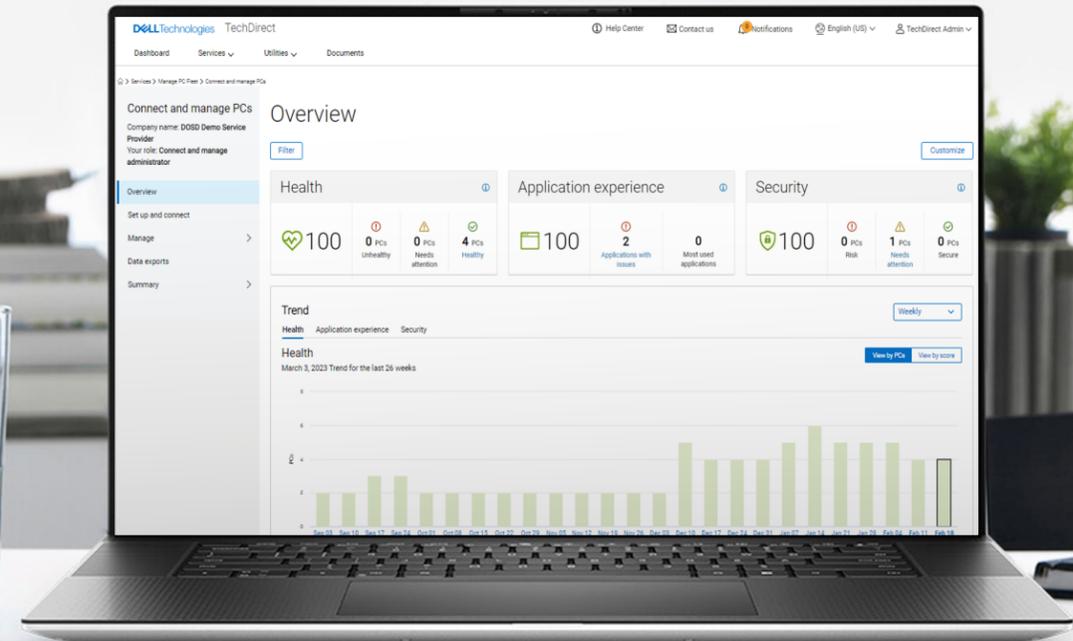
2024

Automatische Fehlerkorrektur

- Auslösung flottenweiter Skripte zur Automatisierung von Aufgaben und zur Behebung von Problemen
- 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 routinemäßigen PC-Supportaufgaben

- 24x7-Direktzugang zu ProSupport-IngenieurInnen und -TechnikerInnen in der Region
- Vor-Ort-Reparaturen am nächsten Werktag
- Proaktives Monitoring, einschließlich vorausschauender Warnmeldungen für Hardware

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 Warnmeldungen für Hardware

PLUS

- Skripte für automatische Fehlerkorrekturen
- Service Account Manager*
- Accidental Damage
- Keep Your Hard Drive Service (KYHD)

** Mindestens 500 Systeme*

Mehr als 1.000 Geräte erforderlich

ProSupport Flex

Flexible Optionen zur Ergänzung Ihrer internen IT für berechtigte Kunden

- 24x7-Zugang zu ProSupport-IngenieurInnen und -TechnikerInnen in der Region
- Vor-Ort-Reparaturen am nächsten Werktag
- Proaktives Monitoring, einschließlich vorausschauender Warnmeldungen für Hardware
- Service Account Manager

UND modulare Optionen für

- Accidental Damage
- Keep Your Hard Drive Service (KYHD)

Dell ProSupport Suite for PCs

1.000 Geräte erforderlich

		ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex
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 Remote-Updates 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 Problemlösungstools	Profitieren Sie von einer effizienten Problemlösung durch die MitarbeiterInnen des technischen Supports, die sich auf KI-basierte Empfehlungen stützen.	24x7	24x7	24x7
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.	✓	Bevorzugter Zugang	✓
Vor-Ort-Service am nächsten Werktag ⁴	Vor-Ort-Reparaturen an der Hardware erfolgen bereits am nächsten Werktag nach der Remotediagnose.	✓	✓	✓
Internationaler Support auf Reisen	Auch EndnutzerInnen, die außerhalb ihres Heimatlandes auf der ganzen Welt unterwegs sind, erhalten Unterstützung.	✓	✓	✓
Service Account Manager	Von dieser zentralen Kontaktperson erhalten Sie Hilfe beim Supportprozess, beim Eskalationsmanagement und bei der Bestands-/Account-Planung.		Mindestens 500 Systeme	✓
Keep Your Hard Drive Service (KYHD)	Sollte Ersatz erforderlich sein, können Sie Ihre Festplatte mit den darauf befindlichen Daten einbehalten. KYHD unterstützt Sie bei Ihren Sicherheits- und Complianceanforderungen (z. B. DSGVO und HIPPA).		✓	Optional
Accidental Damage ⁵	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.		✓	Optional
Erweiterter Akku-Service	Dieser Service berechtigt Sie zu einem einmaligen Austausch des Akkus, sollte dieser nach dem ersten Jahr einen Fehler aufweisen.		Optional	Optional
Laufzeitbasiertes Abonnement	Sie haben die Möglichkeit, Ihre Supportkosten mit jährlichen und monatlichen Zahlungsoptionen über den gesamten Gerätelebenszyklus zu verteilen (Direktkunden in den USA und Kanada).		USA und Kanada	USA und Kanada

Weitere Informationen finden Sie in den Servicebeschreibungen: <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/campaigns/global-commercial-service-contracts>.

Automatisierung und Anpassung des Supports zur Vermeidung von Ausfallzeiten

ProSupport Plus for PCs



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, mit denen Sie Aufgaben automatisieren und Probleme flottenübergreifend beheben können
- Automatisierte Erstellung und Bereitstellung von nutzerdefinierten 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
- Designer Service Account Manager – zentrale Kontaktperson für Account-Reporting und -Planung²



Alles inklusive:

Automatische Fehlerkorrektur, proaktives Monitoring und unterstützter Support

Zeitersparnis bei routinemäßigen PC-Supportaufgaben

ProSupport for 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

Höhere 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, mit denen Sie Aufgaben automatisieren und Probleme flottenübergreifend beheben können
- Automatisierte Erstellung und Bereitstellung von nutzerdefinierten 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
- Designer Service Account Manager – zentrale Kontaktperson für Account-Reporting und -Planung



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:

- Vereinfachtes Monitoring, Nachverfolgen und Managen Ihrer PCs
- Vorhersage von Problemen, bevor sie Frustration verursachen
- Vorausschauendes Erkennen der Anforderungen Ihrer Teams
- Sorgenfreie Arbeitserfahrung jederzeit und überall

1
Auswahl Ihres idealen Supportangebots

- ProSupport
- ProSupport Plus
- ProSupport Flex

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

TechDirect ist Ihr Gateway für den einfachen Zugriff auf datengestützte Alleinstellungsmerkmale



Sorgen Sie für ein einheitliches, modernes Onlinenutzererlebnis mit einfacher Navigation und vereinfachtem PC-Management.



Passen Sie Ihr Dashboard an, um Ihre gesamte Dell Flotte oder einzelne PCs zu überwachen, zu erkennen und Maßnahmen zu ergreifen. Dabei werden Bewertungen zur Integrität, Anwendungserfahrung und Sicherheit angezeigt.



Automatisieren Sie die Erstellung und Bereitstellung nutzerdefinierter Kataloge für Dell BIOS, Treiber, Firmware und Anwendungen.



Automatisieren Sie Aufgaben und beheben Sie Probleme flottenübergreifend mithilfe von Skripten, die Ihnen dabei helfen, die Performance Ihrer Dell PC-Flotte zu managen.



Viele Gründe für Dell Services



95 %
CSAT-Bewertung
des technischen
Supports

Über 200 Mio. unterstützte Geräte

> 3,7 Mio. vorhergesehene Probleme jährlich

> 36 TB Telemetriedaten täglich

6 Services Command Center

> 60.000 Service- und Partnerfachleute

170 Länder

24 x 7 x 365
Support rund um die Uhr

Basierend auf internen Zahlen von Dell Technologies, November 2023.

Weitere Informationen finden Sie unter
Dell.com/ProSupportSuiteforPCs.

¹ „IT Leaders Need IT Services To Achieve Business Outcomes“ – eine Thought Leadership Spotlight-Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Dell Technologies, März 2023

² Basierend auf einer Analyse von Dell, Dezember 2023.

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

⁴ Vor-Ort-Service nach Remotediagnose.

⁵ Diebstahl, Verlust und Schäden aufgrund von Feuer, Überschwemmungen, anderen Naturgewalten oder mutwilligen Handlungen sind vom Accidental Damage Service ausgeschlossen. Der Kunde muss die beschädigte Einheit zurücksenden. Pro Vertragsjahr ist nur 1 qualifizierter Incident zulässig.