

ProSupport Suite für PCs

Ein umfassendes Angebot von Supportoptionen – von sehr einfachen bis zu den umfassendsten

Die Dell ProSupport Suite für PCs erfüllt die Anforderungen von Unternehmen, ganz egal, ob Sie ein kleines Unternehmen oder ein Großunternehmen sind

ProSupport



Wenn grundlegende Hardwaregewährleistungen einfach nicht ausreichen

- Schneller und direkter Zugang zu Ingenieuren und Technikern für eine schnelle Lösung – 24x7
- Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag*
- Hardware- und Softwaresupport
- Frühe Erkennung von Leistungsproblemen
- Telemetriesteuerte Einblicke in die PC-Leistung

*Vor-Ort-Service nach Remotediagnose

ProSupport Plus



Höchstes Supportlevel mit der umfassendsten Abdeckung

- Alle Leistungen von ProSupport
- Vorausbenachrichtigungen über sich entwickelnde Probleme, damit diese verhindert werden können
- Schnelle Reparatur oder Austausch von PCs bei Schäden durch Stürze und Flüssigkeiten
- Im Falle eines Austauschs Kontrolle über Daten auf Festplatten
- PC-Optimierung für Treiber, temporäre Dateien und Konnektivität
- Aussagekräftige Empfehlungen zur PC-Leistung

ProSupport Flex*



Flexible Supportoptionen zur Ergänzung der internen Funktionen

- Alle Leistungen von ProSupport
- Fachkundige Unterstützung zur Ergänzung der internen IT-Abteilung
- Supportoptionen zur Erfüllung der unterschiedlichen Anforderungen einer großen Installationsbasis
- Zentraler Ansprechpartner für Eskalationen, Bestandsplanung und Incidents
- Aussagekräftige Empfehlungen zur PC-Leistung

* Die Mindestanforderungen müssen erfüllt sein.

Dell ProSupport Suite für PCs

Gegenüberstellung der Merkmale

	Basic Hardware Service	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex ⁵
Technischer Support per Telefon und Internet	Geschäftszeiten	24x7	24x7	24x7
Hardwarereparaturmodell ¹	Unterschiedlich	Vor Ort	Vor Ort	Vor Ort
Direkter Zugang zu regionalen ProSupport-Ingenieuren und -Technikern		●	Bevorzugter Zugang	●
Ein einziger Ansprechpartner für Software- und Hardware-Know-how		●	●	●
Monitoring und Krisenmanagement durch das Command Center		●	●	●
SupportAssist- und TechDirect-Technologie-fähige Funktionen für Ihre DELL Flotte:³	●	●	●	●
• Selfservice-Fallmanagement und Ersatzteilversand	●	●	●	●
• Automatisierte Problemerkennung, Benachrichtigung und Fallerstellung		●	●	●
• Sichtbarkeit der Bestandsbasis für einfaches Management und Warnmeldungen		●	●	●
• Frühzeitige Erkennung von Leistungsproblemen bei der Hardware- und Softwareauslastung		●	●	●
• PC-Optimierung durch Remotelösung (einschließlich BIOS und Treiber)			●	●
• Vorausschauende automatisierte Problemerkennung zur Vorbeugung von Fehlern			●	●
Service Account Manager, Reporting zu Supportverlauf und Verträgen ⁶			●	●
Festplattenaufbewahrung nach Austausch ⁵			●	Optional
Reparatur bei Accidental Damage wie z. B. Stürzen, verschütteten Flüssigkeiten und Überspannung ⁴			●	Optional

1 Die Verfügbarkeit vor Ort variiert je nach Land und erworbenem Service. Vor-Ort-Service nach Ferndiagnose. 2 Kooperativer Softwaresupport mit Unterstützung durch Drittanbieter. 3 SupportAssist ist nicht verfügbar für Produkte auf Basis von Linux, Windows RT, Ubuntu oder Chrome. SupportAssist alarmiert DELL proaktiv und erkennt automatisch Folgendes: Betriebssystemprobleme, Softwareupdates, Treiberaktualisierungen und -patches, Malware, virusinfizierte Dateien, Fehler bei Festplatten, Akkus, Arbeitsspeichermodulen, internen Kabeln, Temperatursensoren, Kühlkörpern, Lüftern, SSDs und Videokarten. Die vorausschauende Analyse zur Fehlerbehebung umfasst Festplatten, SSDs, Akkus und Lüfter. 4 Nicht durch den Accidental Damage Service abgedeckt sind Diebstahl, Verlust und Beschädigungen, die auf Feuer, Überschwemmung, andere Naturgewalten oder mutwillige Handlungen zurückzuführen sind. Der Kunde muss das beschädigte Gerät zurücksenden. Pro Vertragsjahr ist maximal ein (1) qualifizierter Incident abgedeckt. 5 Bei Modellen mit eingelöteter Festplatte, Chromebooks und Venue Tablet-PCs (mit Ausnahme des Venue 11 Pro) können Sie keine Festplatten behalten. 6 Verfügbar für ProSupport-Plus-Kunden mit mindestens 500 ProSupport Plus-Systemen 7 Kunden verpflichten sich, innerhalb von 12 Monaten 1.000 DELL Client-Bestände mit ProSupport Flex zu erwerben.

Copyright © 2020 Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell, EMC und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Andere Marken können Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein. Dell EMC geht davon aus, dass die Informationen in diesem Dokument zum Zeitpunkt der Veröffentlichung korrekt sind. Die Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. November 2020 | dell-prosupport-suite-for-pcs-leave-behind

