

ProSupport Plus for PCs

Automatisierung und Anpassung des Supports zur Vermeidung von Ausfallzeiten



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 Zugang zu regionalen ProSupport-ExpertInnen, optional Reparaturen bei Unfallschäden und die Möglichkeit, Ihre Festplatte bei Austausch zu behalten
- Designerter Service Account Manager – zentrale Kontaktperson für Account-Reporting und -Planung²

ProSupport Plus for PCs

Umfassendste Funktionen in einer einzigen Lösung – ohne die Notwendigkeit mehrerer paralleler Services¹

Vereinfachtes PC-Management und Einsparung von IT-Administratorzeit³



641 Stunden

Administrationszeit pro Jahr bei wiederkehrenden Aufgaben für eine Flotte von 1.000 Geräten gespart



Nur 37 Sekunden

für die Initiierung von Treiber- und Firmwareupdates für eine ganze Flotte

¹ Basierend auf einer Analyse von Dell, Dezember 2023.

² Für Kunden mit mehr als 500 ProSupport Plus-Geräten.

³ Basierend auf dem Principled Technologies-Bericht „ProSupport Plus vs manual approach comparison report“, 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>)

Alles in ProSupport Plus for PCs enthalten

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 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 durch **bevorzugten Zugang**

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 Support auf Reisen

Auch EndnutzerInnen, die außerhalb ihres Heimatlandes auf der ganzen Welt unterwegs sind, erhalten Unterstützung.

Service Account Manager (mindestens 500 Systeme)

Von dieser zentralen Kontaktperson erhalten Sie Hilfe beim Supportprozess, beim Eskalationsmanagement und bei der Bestands-/Account-Planung.

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).

Accidental Damage²

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 die beschädigte Einheit zurücksenden. Pro Vertragsjahr ist nur 1 qualifizierter Incident zulässig.



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](#)