



# Maximice el tiempo de actividad con ProSupport Suite for PCs

Autorreparación automática,  
supervisión proactiva y servicios  
de soporte para PC básicos



# Tecnología basada en IA, autorreparación automática y asistencia eficaz para la plantilla moderna de hoy en día

Se trabaja a todas horas y en cualquier lugar. Los equipos de TI no solo tienen que mantener el ritmo, sino que tienen que adelantarse a las circunstancias.

Debe ser capaz de automatizar las correcciones, detectar y resolver de forma remota los problemas que se están desarrollando y tener una visión integral de lo que ocurre en su parque informático de PC.



Y, además, debe poder aplicar actualizaciones y optimizaciones de forma remota y personalizable, a la vez que mantiene la productividad de sus empleados y evita frustraciones.

Necesita una asistencia más inteligente con **ProSupport Suite for PCs**.

Según un estudio de Forrester Consulting sobre líderes del sector de TI:

• El 79 %

necesita capacidades para mejorar y ofrecer una mejor experiencia de usuario final<sup>1</sup>

• El 77 %

quiere herramientas y tecnologías automatizadas que permitan a su personal dedicar más tiempo a la innovación<sup>1</sup>

• El 63 %

da prioridad a servicios que incorporan funciones proactivas, predictivas y prescriptivas basadas en IA<sup>1</sup>

• El 53 %

necesita reducir la complejidad para liberar a su personal de TI con el fin de que innove y se centre en proyectos e iniciativas estratégicos<sup>1</sup>

# La IA impulsa la asistencia moderna

El uso de la IA no es una novedad para Dell. SupportAssist, la tecnología de IA detrás de ProSupport Suite, automatiza las tareas de asistencia para PC desde 2015. SupportAssist le aporta una visión integral de su parque informático de PC para gestionar tareas, optimizar el rendimiento y resolver problemas antes de que ocurran.

**Ahora, gracias a la autorreparación automática**, la IA activa funciones de autorreparación para solucionar problemas en los PC sin intervención humana.



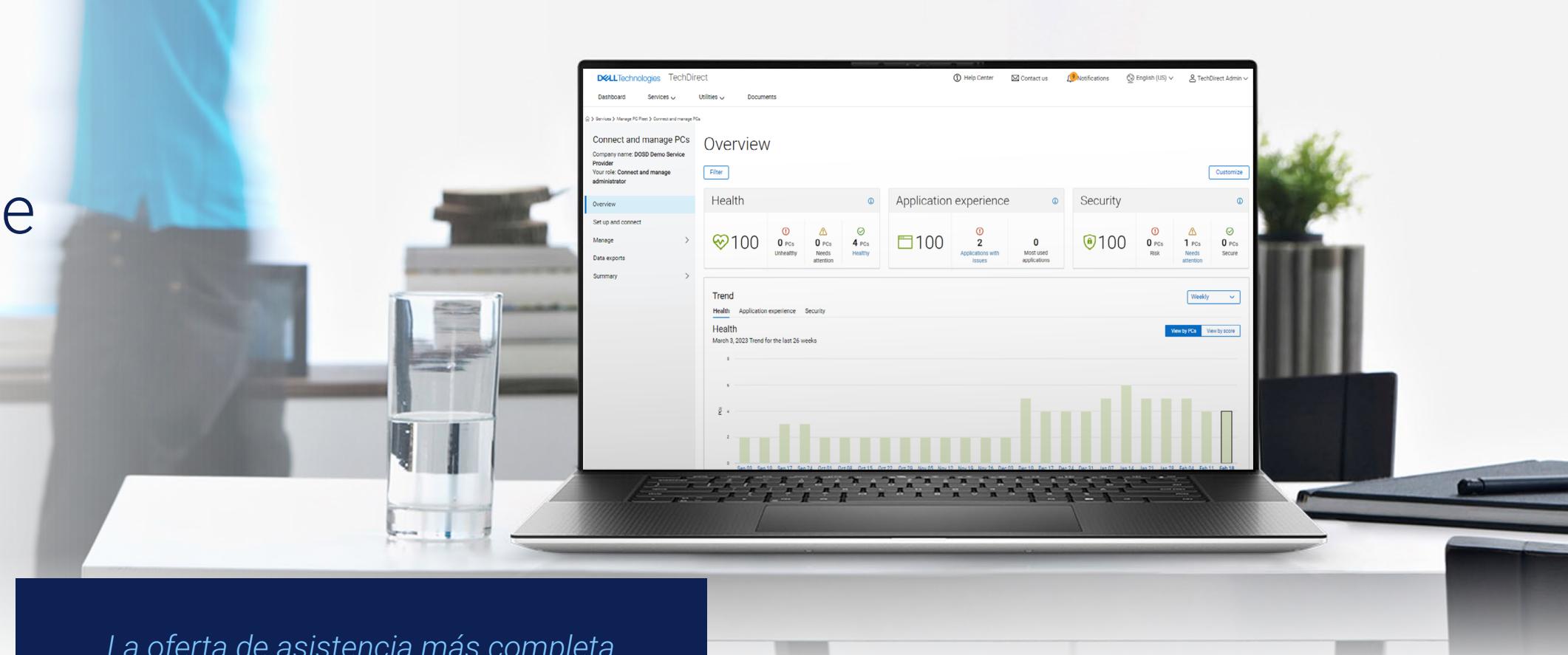
# Descubra las funciones que se adaptan mejor a sus necesidades de asistencia

ProSupport Suite for PCs proporciona servicios de forma generalizada, independientemente de si solo necesita un poco de ayuda o el servicio más completo disponible.

## ProSupport

Ahorre tiempo en sus tareas de asistencia de PC rutinarias

- Acceso directo 24x7 a ingenieros de ProSupport de su región
- Reparaciones in situ al siguiente día laborable
- Supervisión proactiva, incluidas alertas predictivas de hardware



*La oferta de asistencia más completa*

## ProSupport Plus

Automatice y personalice el soporte para eliminar el tiempo de inactividad en todo el parque informático.

- **Acceso prioritario** 24x7 a los ingenieros de ProSupport de la región
- Reparaciones in situ al siguiente día laborable
- Supervisión proactiva, incluidas alertas predictivas de hardware

### ADEMÁS

- Scripts de corrección automatizada con autorreparación
- Technical Customer Success Manager\*
- cobertura de daños accidentales
- Servicio Keep Your Hard Drive

\* Mínimo de 500 sistemas.

*Es necesario contar con más de 1000 dispositivos.*

## ProSupport Flex

Opciones flexibles para complementar su departamento de TI interno para clientes que cumplen los requisitos

- Acceso 24x7 a ingenieros de ProSupport de su región
- Reparaciones in situ al siguiente día laborable
- Supervisión proactiva, incluidas alertas predictivas de hardware
- Technical Customer Success Manager

**Y** opciones modulares para

- cobertura de daños accidentales
- Servicio Keep Your Hard Drive

Es necesario contar  
con 1000 dispositivos

# Dell ProSupport Suite for PCs

## **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

# Automatice y personalice el soporte para eliminar el tiempo de inactividad

## ProSupport Plus para PC



### Consígalo todo:

Autorreparación automática, supervisión proactiva y soporte asistido

Nuestra tecnología basada en IA, la automatización de la autorreparación y la asistencia eficiente siguen redefiniendo la base de soporte que conoce y espera. ProSupport Plus for PCs ayuda a los administradores de TI a automatizar y personalizar la asistencia para PC, a fin de eliminar el tiempo de inactividad en su parque informático; de este modo, se mantiene la productividad y satisfacción de los empleados.

## Autorreparación con IA

- Acceda a una biblioteca de scripts o cree flujos de trabajo personalizados para automatizar tareas y corregir problemas en todo su parque informático.
- Creación e implementación automatizadas de catálogos de actualizaciones personalizadas para BIOS, controladores, firmware y aplicaciones de Dell
- Detecte y resuelva los problemas automáticamente antes de que causen interrupciones que afecten a los empleados.

## Revise el estado de los dispositivos y el parque informático

- Obtenga una visión integral de su parque informático en un solo panel de control.
- Profundice en los problemas de un PC determinado.
- Detecte tendencias gracias a los parámetros de uso.
- Identifique la causa raíz de los problemas y aplique las soluciones a todo el parque informático.

## Basado en nuestro excepcional soporte

- Disponga de asistencia 24x7 con tecnología de IA, servicio in situ al siguiente día laborable con acceso prioritario a personal experto de ProSupport en la región, reparaciones para daños accidentales y la capacidad de conservar su disco duro si se reemplaza.
- Aproveche un Technical Customer Success Manager\*, un punto de contacto principal que colabora con antelación para ayudar a lo largo del ciclo de vida de los dispositivos aptos, desarrolla un plan de éxito personalizado y forma sobre nuestras tecnologías y servicios.

\* Mínimo de 500 sistemas.

# Ahorre tiempo en las tareas de soporte de PC rutinarias

## ProSupport para PC



La fuerza de trabajo moderna necesita más que un servicio de garantía básica para mantener la productividad. ProSupport for PCs combina la detección de problemas proactiva, predictiva y basada en IA, así como la resolución de problemas, con acceso 24x7 a personal experto en TI de la región y servicio in situ al siguiente día laborable para ayudarle a adelantarse a los problemas de TI y evitar la frustración entre los empleados.

## Revise el estado de los dispositivos y el parque informático

- Obtenga una visión integral de su parque informático en un solo panel de control.
- Obtenga una visión integral de su parque informático para analizar rápidamente los problemas que afectan a este y a la productividad de los empleados.
- Profundice en los problemas de un PC determinado.
- Detecte tendencias gracias a los parámetros de uso.
- Identifique la causa raíz de los problemas y aplique las soluciones a todo el parque informático.

## Resuelva los problemas proactiva y predictivamente

- Detecte y resuelva problemas con telemetría e información basadas en IA.
- Minimice el tiempo de inactividad y la pérdida de productividad.
- Benefíciense de una resolución eficiente con creación automática de tiques.

## Aumente la productividad

- Conozca a fondo su parque informático Dell con información crucial sobre este.
- Reciba recomendaciones para aumentar el rendimiento.
- Identifique las tendencias de uso y los problemas de rendimiento, tanto para el parque informático completo como para un solo PC.
- Obtenga acceso 24x7 con IA a ingenieros de ProSupport de la región, servicio in situ al siguiente día laborable y asistencia para hardware y software.

# Disfrute de opciones flexibles de soporte para complementar el equipo de TI interno

## ProSupport Flex for PCs



### Flexible

Disponga de opciones flexibles para ampliar las capacidades según sus necesidades.



### Suplementario

Complemente el equipo de TI interno con prestaciones de soporte.



### Personalización

Para los clientes con un mínimo de 1000 dispositivos.

Es la opción idónea para clientes con capacidad de automantenimiento con un gran número de PC y capacidades de TI sólidas. Nuestras soluciones se basan en componentes de servicio de asistencia estándar que aprovechan al máximo nuestros conocimientos globales y se pueden combinar para ajustarse perfectamente a sus necesidades.

## Autorreparación con IA

- Acceda a una biblioteca de scripts o cree flujos de trabajo personalizados para automatizar tareas y corregir problemas en todo su parque informático.
- Creación e implementación automatizadas de catálogos de actualizaciones personalizadas para BIOS, controladores, firmware y aplicaciones de Dell
- Detecte y resuelva los problemas automáticamente antes de que causen interrupciones que afecten a los empleados.

## Revise el estado de los dispositivos y el parque informático

- Obtenga una visión integral de su parque informático en un solo panel de control.
- Profundice en los problemas de un PC determinado.
- Detecte tendencias gracias a los parámetros de uso.
- Identifique la causa raíz de los problemas y aplique las soluciones a todo el parque informático.

## Basado en nuestro excepcional soporte

- Disponga de asistencia 24x7 con tecnología de IA, servicio in situ al siguiente día laborable con acceso a personal experto de ProSupport en la región, cobertura opcional para reparaciones de daños accidentales y la capacidad de conservar su disco duro si se reemplaza.
- Aproveche un Technical Success Manager, un punto de contacto principal que colabora con antelación para ayudar a lo largo del ciclo de vida de los dispositivos aptos, desarrolla un plan de éxito personalizado y forma sobre nuestras tecnologías y servicios.

# Conéctese a SupportAssist para disfrutar de una experiencia más completa

Conéctese a **SupportAssist for Business PCs** mediante nuestro portal en línea **TechDirect**. Al conectarse obtendrá acceso a sólidas prestaciones automáticas de autorreparación y de supervisión proactiva.

## Los datos son la base del software SupportAssist y resultan esenciales para nuestra plataforma de IA.

Aprovechamos los datos de los sistemas procedentes de los entornos de nuestros clientes con capacidades de seguridad premium en materia de transporte y almacenamiento. Correlacionamos esta información con años de datos sobre incidentes e ingeniería extraídos por los equipos de asistencia técnica e in situ, así como de los fabricantes. Con todo, no basta con tener miles de millones de puntos de datos. Lo importante es lo que se hace con ellos.

### SupportAssist le permite:

- Simplificar la supervisión, el seguimiento y la gestión de los PC
- Prever problemas antes de que provoquen frustración.
- Anticiparse a las necesidades de su equipo.
- Ofrecer un uso sin complicaciones en cualquier momento y desde cualquier lugar.

SupportAssist utiliza modelos de IA sofisticados para buscar y aplicar patrones que detectan los problemas desconocidos de forma precisa. De esta forma, nos libramos del ruido que genera supervisar miles de millones de eventos a diario para solucionar los problemas antes de que ralenticen el trabajo de los empleados.

SupportAssist es la tecnología inteligente detrás de ProSupport Suite for PCs que mantiene su parque informático de PC funcionando con confianza a pleno rendimiento. SupportAssist se configura e implementa desde su portal de autoservicio, TechDirect.

1

### Elija la oferta de asistencia idónea

- ProSupport
- ProSupport Plus
- ProSupport Flex

**TechDirect es una sencilla puerta de acceso a diferenciadores basados en datos**



**Ofrezca una experiencia del usuario en línea moderna y unificada**  
con navegación sencilla y gestión de PC.



### Personalice su panel

para supervisar dispositivos, detectar problemas y trabajar en todo el parque informático Dell o en un solo PC, gracias a las puntuaciones de seguridad, experiencia de las aplicaciones y estado.



### Automatice la creación e implementación de catálogos personalizados

para BIOS, controladores, firmware y aplicaciones de Dell.



### Automatice tareas y corrija problemas en el parque informático

con scripts que ayudan a gestionar el rendimiento del parque informático de PC Dell.

2

### Conéctese a SupportAssist for Business PCs

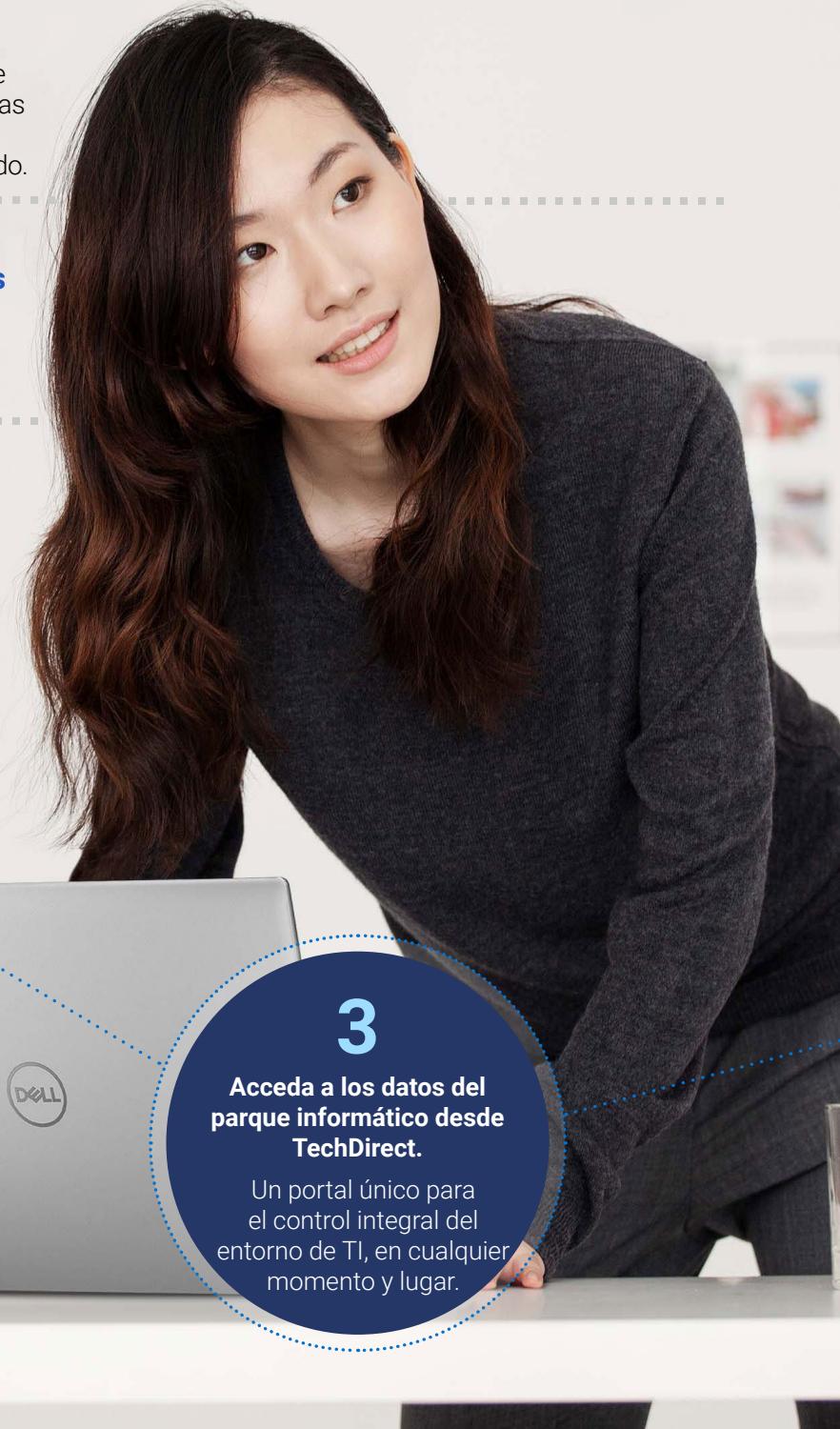
Aproveche nuestra automatización basada en IA conectando los dispositivos autorizados.

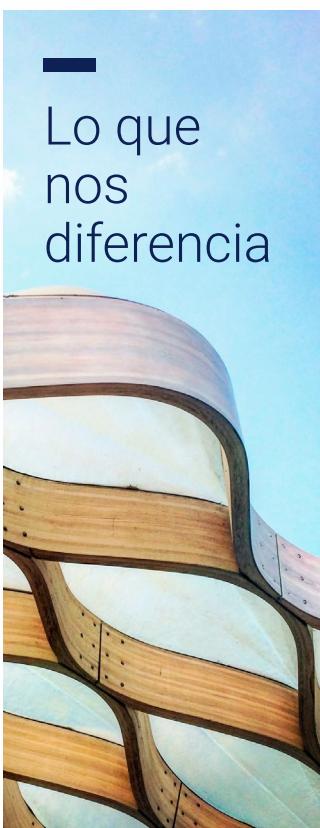


3

### Acceda a los datos del parque informático desde TechDirect.

Un portal único para el control integral del entorno de TI, en cualquier momento y lugar.





—  
Lo que  
nos  
diferencia



Más de 60 000  
profesionales de Dell y socios<sup>7</sup>



Más de 250 millones  
de activos respaldados<sup>7</sup>



95 %  
de calificación de CSAT en  
asistencia técnica<sup>7</sup>



30K  
PC configurados al día<sup>6</sup>



Más de 55  
Idiomas<sup>6</sup>

85

sitios de asistencia técnica<sup>6</sup>

Más de 650

centros de distribución de  
piezas<sup>6</sup>

Más de 2000

centros de servicio<sup>7</sup>

Más de 23 millones

envíos anuales<sup>6</sup>

6

centros de actuación de  
servicios<sup>6</sup>

Para obtener más información, visite  
[Dell.com/ProSupportSuiteforPCs](https://www.dell.com/ProSupportSuiteforPCs)

<sup>1</sup> Estudio de Forrester Consulting encargado por Dell, septiembre de 2024.

<sup>2</sup> Según análisis de Dell, diciembre de 2023.

<sup>3</sup> Datos basados en el informe de pruebas elaborado por Principled Technologies "Simplify PC management and save IT admin time with an automated support service", noviembre de 2023. Pruebas encargadas por Dell y realizadas en los Estados Unidos. Los resultados reales pueden variar. Informe completo: <https://facts.pt/PELu7lm>

<sup>4</sup> Servicio in situ tras el diagnóstico a distancia.

<sup>5</sup> La cobertura de Accidental Damage excluye el robo, la pérdida o los daños provocados por incendios, inundaciones y otros fenómenos naturales, así como los provocados por daños intencionados. El cliente debe devolver la unidad dañada. Se aplica un límite de un incidente (según lo estipulado) por año de contrato.

<sup>6</sup> Datos basados en cifras internas de Dell Technologies, enero de 2024.

<sup>7</sup> Datos basados en cifras internas de Dell Technologies, enero de 2025.

© 2025 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell Technologies, Dell y otras marcas comerciales pertenecen a Dell Inc. o sus filiales. Otras marcas comerciales pueden pertenecer a sus respectivos propietarios. Dell Inc. considera que la información de este documento es exacta en el momento de su publicación. La información está sujeta a cambios sin previo aviso. February 2025-KP