




Opciones de asistencia flexibles para complementar el equipo de TI interno



-  **Flexible**
Disponga de opciones flexibles para ampliar las capacidades según sus necesidades.
-  **Suplementario**
Complemente el equipo de TI interno con prestaciones de soporte.
-  **Personalización**
Los clientes con un mínimo de 1000 dispositivos pueden acceder a personalización.

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 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.

Automatizaciones de autorreparación *mediante la tecnología de IA de SupportAssist*

Biblioteca de scripts creados por Dell para automatizar tareas y corregir problemas	Elija de una lista de scripts (código que automatiza procesos) para identificar y solucionar problemas, como, entre otros, errores de pantalla azul.
Optimizaciones automatizadas de PC	Aplique optimizaciones automáticas al software para hacer limpieza de archivos, ajustar el rendimiento, mejorar las redes y eliminar virus y malware.
Catálogos personalizados para actualizaciones remotas de BIOS, controladores y firmware	Genere catálogos de actualizaciones con sus especificaciones e implémtelos de forma remota desde el portal TechDirect.

Supervisión proactiva *mediante la tecnología de IA de SupportAssist*

Panel personalizable en el portal TechDirect	Consulte información detallada y tendencias en un formato sencillo que puede modificar según sus necesidades.
Vista la seguridad, el estado y la puntuación de la experiencia con las aplicaciones en todo el parque informático	Consulte evaluaciones del riesgo de seguridad, el estado del rendimiento y análisis de los errores en sistemas operativos y aplicaciones.
Alertas de hardware proactivas y predictivas con envío automático	Reciba alertas proactivas que detectan problemas automáticamente y abren tiques de soporte. Vaya más lejos con las alertas predictivas con tecnología de IA, que solucionan los problemas detectados identificando la pieza de repuesto idónea y enviándosela.
Métricas de rendimiento y uso en el nivel del sistema	Supervise el uso del hardware y el software, la estabilidad de los dispositivos, la antigüedad de los dispositivos e información de seguridad de los dispositivos individuales.
Seguimiento de versiones de BIOS, controladores, firmware y aplicaciones para el cumplimiento normativo	Consulte los datos y detalles de la versión para conocer las necesidades relacionadas con el cumplimiento normativo de la organización.
Inventario de PC con sitios y agrupaciones para la administración de activos	Organice su flota informática para facilitar el seguimiento.

Soporte básico

Asistencia técnica con herramientas de solución de problemas con IA (24x7)	Cuenta con una resolución eficiente de problemas de mano de agentes de asistencia técnica que aplican las recomendaciones basadas en IA.
Asistencia de personal experto de ProSupport de la región para problemas de hardware y software	Acceso directo a ingenieros de ProSupport de la región formados en compatibilidad, interoperabilidad y software.
Reparación in situ al siguiente día laborable ¹	Reparación de hardware in situ al siguiente día laborable tras el diagnóstico remoto.
Asistencia para viajes internacionales	Asistencia para usuarios finales que viajen internacionalmente fuera de su país de origen.
Technical Customer Success Manager (mínimo de 500 sistemas)	Aproveche un punto de contacto principal que ayuda a lo largo del ciclo de vida de los dispositivos aptos, desarrolla un plan de éxito personalizado y forma sobre tecnologías y servicios.
Servicio Keep Your Hard Drive (opcional)	Conserve su disco duro y los datos almacenados por si necesita un reemplazo. KYHD le ayuda a cumplir los requisitos de seguridad y cumplimiento normativo (RGPD y HIPPA, entre otros).
Cobertura Accidental Damage ² (opcional)	Cubre impactos, derrames de líquidos y subidas de tensión. Excluye el robo, la pérdida y los daños provocados por incendios, inundaciones y otros fenómenos naturales, así como los provocados intencionalmente.
Extended Battery Service (opcional)	Le da derecho a la sustitución de una sola batería en caso de avería después del primer año.
Subscripción a plazos (EE. UU. y Canadá)	Distribuya los costes de la asistencia a lo largo del ciclo de vida de los dispositivos gracias a opciones de pago anual y mensual (clientes directos en EE. UU. y Canadá).

¹ Servicio in situ tras el diagnóstico a distancia.
² 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.



Conéctese para disfrutar de una experiencia más completa
SupportAssist, nuestra tecnología basada en IA, le permite gestionar todo el parque informático de PC desde un panel moderno, intuitivo y en línea, y mantener el control para ofrecer mejores experiencias de usuario.

Obtenga más información acerca de **ProSupport Suite for PCs**.