

Dell ProSupport Suite para PC

Lo que debe esperar del soporte de primer nivel:

	Servicio básico para hardware	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex ⁷
Soporte técnico de la manera en que funcione mejor para usted (teléfono o chat)	Horario comercial	Teléfono 24x7	Teléfono 24x7	Teléfono 24x7
Reparación de hardware para reducir el tiempo de inactividad de productividad	Varía	NBD ¹ en el sitio	NBD ¹ en el sitio	NBD ¹ en el sitio
Acceso directo a expertos de ProSupport en la región para resolver los problemas de hardware y software ²		●	Acceso prioritario	●
Monitoreo del centro de comando para la entrega a tiempo de piezas y mano de obra		●	●	●
Administrador de cuentas de servicio para la creación de informes y la planificación de cuentas designadas ⁶			●	●
Retención del disco duro después del reemplazo ⁵ para proteger la privacidad de los datos			●	Opcional
Reparaciones o reemplazos por daños accidentales ⁴			●	Opcional

Dell no se detiene ahí. Hacemos más para brindarle soporte:

TechDirect es su portal en línea para conectarse ³ y administrar su flota de Dell:	●	●	●	●
• Autoservicio para administración de casos y envío de partes	●	●	●	●
• Análisis rápido del estado, la experiencia de las aplicaciones y las calificaciones de seguridad		●	●	●
• Resolución proactiva de problemas con detección, creación de casos y soporte automatizados		●	●	●
• Las métricas de utilización descubren problemas y tendencias de rendimiento		●	●	●
• La detección y la resolución predictivas de problemas antes de las fallas reducen las interrupciones			●	●
• La creación y la implementación automatizadas de catálogos personalizados para el BIOS, el controlador, el firmware y las aplicaciones de Dell proporcionan actualizaciones remotas y sin inconvenientes			●	●
• Las reglas personalizadas le permiten definir flujos de trabajo de corrección remota			●	●

¹ La disponibilidad en el sitio varía según el país y el servicio adquirido. Servicio en el sitio después del diagnóstico remoto. ² Soporte de software con asistencia colaborativa de terceros. ³ SupportAssist no está disponible en productos de plataforma Chrome, Linux, Windows RT o Ubuntu. SupportAssist detecta automáticamente y alerta proactivamente a Dell sobre: problemas de sistema operativo, actualizaciones de software, actualizaciones de controladores y parches, malware, archivos infectados por virus, fallas de discos duros, baterías, memoria, cables internos, sensores térmicos, disipadores de calor, ventiladores, unidades de estado sólido y tarjetas de video. La detección de fallas del análisis predictivo incluye los discos duros, las unidades de estado sólido y las baterías. ⁴ El servicio Accidental Damage no incluye el robo, la pérdida o los daños provocados por incendios, inundaciones u otros fenómenos naturales, ni daños intencionales. El cliente debe devolver la unidad dañada. Se aplica un límite de un incidente (según lo estipulado) por año de contrato. ⁵ La conservación de discos duros no está disponible en modelos con un disco duro soldado con estaño, Chromebooks o tabletas Venue, excepto la Venue 11 Pro. ⁶ Disponible para clientes de ProSupport Plus con 500 o más sistemas ProSupport Plus ⁷ Los clientes deben comprometerse a comprar 1000 recursos de cliente Dell con ProSupport Flex en un plazo de 12 meses.