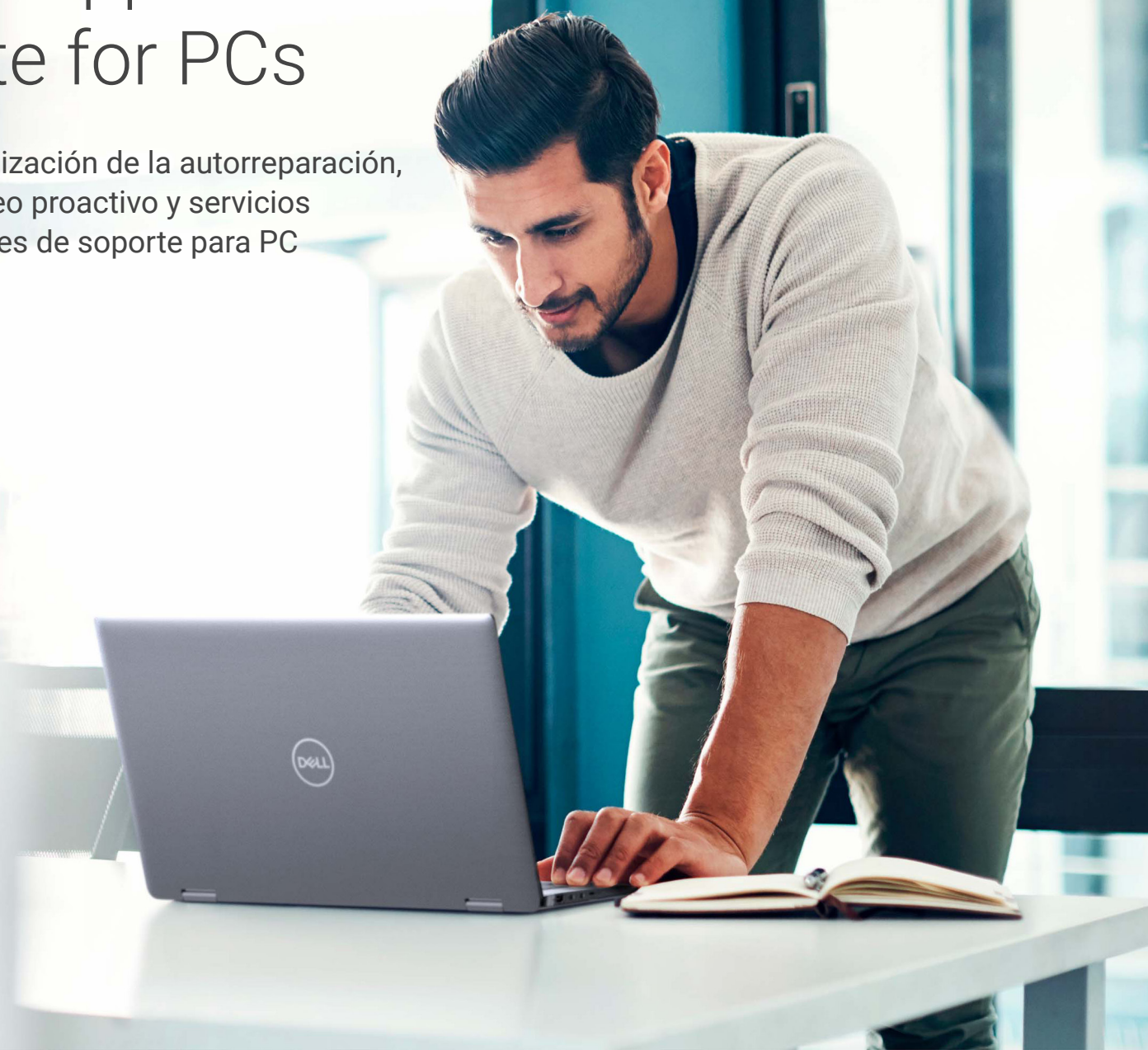




Maximización del tiempo de actividad con ProSupport Suite for PCs

Automatización de la autorreparación, monitoreo proactivo y servicios esenciales de soporte para PC



Tecnología basada en IA, automatización de la autorreparación y soporte eficiente para la fuerza laboral moderna actual

El trabajo se realiza en todas partes y todo el tiempo. Y los equipos de TI no solo necesitan mantenerse a la par, sino que deben poder mantenerse un paso adelante.

Debe poder automatizar las correcciones, identificar y resolver problemas en desarrollo de manera remota y tener una visión integral de lo que sucede en su equipamiento de PC.

Además, desea poder realizar actualizaciones y optimizaciones de forma remota y personalizable, todo mientras mantiene a sus empleados productivos y libres de frustración.

Necesita un soporte más inteligente con **ProSupport Suite for PCs**.

Un estudio sobre liderazgo intelectual realizado por Forrester Consulting en marzo de 2023 sobre los líderes de TI reveló lo siguiente:

75 %

necesita experiencia externa para lograr resultados específicos¹

Más del 94 %

planea aumentar o mantener su inversión en servicios¹

64 %

afirma que necesita proveedores de servicios de TI que los ayuden a proporcionar una mejor experiencia para su fuerza laboral híbrida/remota¹

48 %

necesita servicios que aprovechen funcionalidades automatizadas, proactivas, predictivas y prescriptivas basadas en IA¹



La IA impulsa el soporte moderno

El uso de IA no es nuevo para Dell. SupportAssist, la tecnología de IA detrás de ProSupport Suite, ha estado automatizando las tareas de soporte de PC desde 2015. Con SupportAssist, puede obtener una vista integral de su equipamiento de PC para administrar tareas, optimizar el rendimiento y resolver problemas antes de que ocurran.

Ahora, con la automatización de la autorreparación, la IA activa las funcionalidades de autorreparación para solucionar problemas de las PC sin intervención humana.

PROSUPPORT PLUS FOR PCs

- Ofrece las funcionalidades más completas en una sola solución, sin necesidad de acumular servicios²
- Ahorre hasta 641 horas de tiempo de administración al año en tareas recurrentes para un equipamiento de 1000 dispositivos³
- Inicie actualizaciones de controladores y firmware para un equipamiento completo en tan solo 37 segundos³

2015

Soporte predictivo y proactivo

- Detección y solución de problemas a medida que se desarrollan
- El primero en la industria en desarrollar funcionalidades proactivas y predictivas²

2019

Administración de todo el equipamiento

- Administración y solución de problemas de manera remota en todo el equipamiento
- Transición acelerada a un entorno de trabajo en cualquier lugar

2021

Soporte inteligente y corrección avanzada

- Administración, soporte y resolución de problemas de manera remota desde un solo panel
- Personalización de reglas y actualización de catálogos
- Descubrimiento de tendencias a través de métricas de utilización

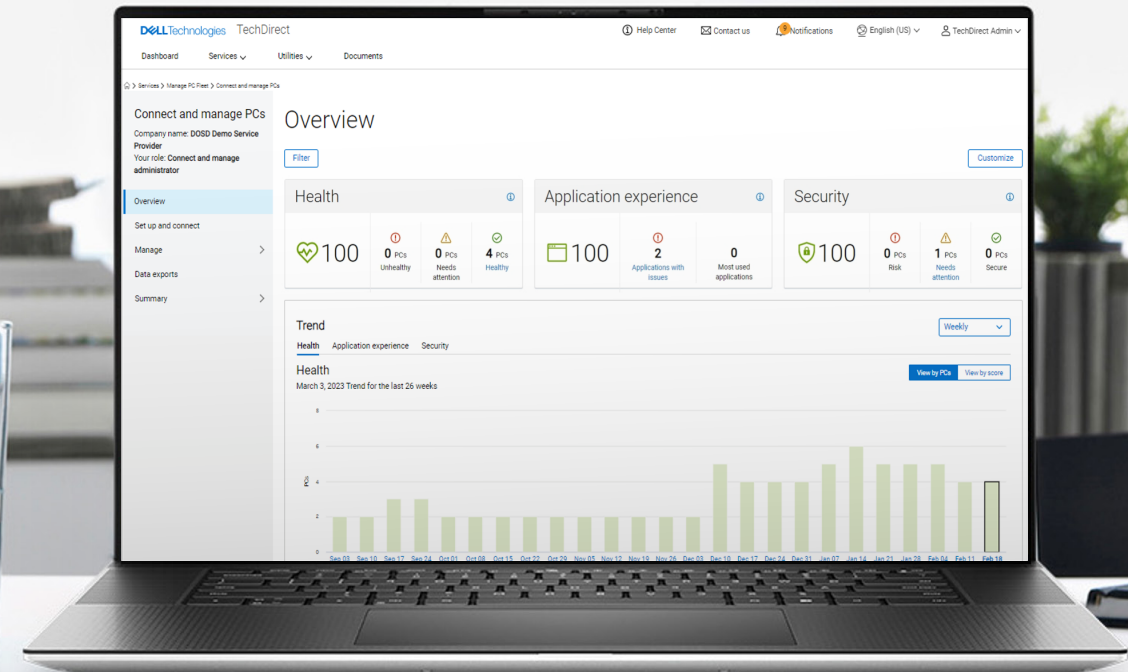
2024

Automatización de la autorreparación

- Activación de scripts en todo el equipamiento para automatizar tareas y solucionar problemas
- Uso de catálogos personalizados para iniciar actualizaciones remotas de controladores
- Automatización de las optimizaciones de PC

Descubra las características que mejor se adapten a sus necesidades de soporte

ProSupport Suite for PCs ofrece servicios de todo tipo, ya sea que necesite solo un poco de ayuda o el servicio más completo disponible.



ProSupport

Ahorre tiempo en sus tareas rutinarias de soporte de PC

- Acceso directo 24x7 a ingenieros de ProSupport en la región
- Reparaciones en el sitio al siguiente día laboral
- Monitoreo proactivo que incluye alertas predictivas de hardware

La oferta de soporte más completa

ProSupport Plus

Automatice y personalice el soporte para eliminar el tiempo de inactividad en todo su equipamiento

- Acceso **prioritario** 24x7 a ingenieros de ProSupport de la región
- Reparaciones en el sitio al siguiente día laboral
- Monitoreo proactivo que incluye alertas predictivas de hardware

ADEMÁS

- Scripts de corrección automatizada de autorreparación
- Service Account Manager*
- Cobertura por daños accidentales
- Servicio Keep Your Hard Drive

** 500 sistemas como mínimo*

Se requieren más de 1000 dispositivos

ProSupport Flex

Opciones flexibles para complementar el equipo de TI interno de clientes calificados

- Acceso 24x7 a ingenieros de ProSupport en la región
- Reparaciones en el sitio al siguiente día laboral
- Monitoreo proactivo que incluye alertas predictivas de hardware
- Service Account Manager

Y opciones modulares para

- Cobertura por daños accidentales
- Servicio Keep Your Hard Drive

Dell ProSupport Suite for PCs

Se requieren
1000 dispositivos

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

		ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex
Biblioteca de scripts creados por Dell para automatizar tareas y solucionar problemas	Elija de una lista de scripts (código que automatiza procesos) para detectar y solucionar problemas, como errores de pantalla azul y más.		✓	✓
Optimizaciones de PC automatizadas	Realice optimizaciones automáticas de software para limpiar archivos, ajustar el rendimiento, optimizar las redes y eliminar virus y malware.		✓	✓
Catálogos personalizados para actualizaciones remotas del BIOS, los controladores y el firmware	Genere catálogos de actualizaciones con sus especificaciones e impleméntelos de forma remota desde el portal de TechDirect.		✓	✓

Monitoreo proactivo *a través de la tecnología de IA de SupportAssist*

Panel personalizable en el portal de TechDirect	Vea detalles y tendencias en profundidad en un formato sencillo que puede ajustar según sus necesidades.	✓	✓	✓
Vista de las puntuaciones de seguridad, estado y experiencia con las aplicaciones de todo el equipamiento	Consulte una evaluación del riesgo de seguridad, el estado del rendimiento y un análisis de fallas del sistema operativo y las aplicaciones.	✓	✓	✓
Alertas de hardware proactivas y predictivas con despacho automático	Reciba alertas proactivas que detectan automáticamente los problemas y crean un caso de soporte. Vaya un paso más allá con alertas predictivas basadas en IA que resuelven los problemas detectados mediante la identificación de la pieza de reemplazo adecuada y su envío.	✓	✓	✓
Métricas de rendimiento y utilización en el nivel del sistema	Monitoree la utilización de hardware y software, la estabilidad del dispositivo, su antigüedad y los detalles de seguridad de los dispositivos individuales.	✓	✓	✓
Seguimiento de la versión del BIOS, los controladores, el firmware y las aplicaciones para garantizar el cumplimiento	Consulte los datos y los detalles de la versión para conocer las necesidades relacionadas con el cumplimiento de la empresa.	✓	✓	✓
Inventario de PC con sitios y agrupación para la administración de recursos	Organice su equipamiento para facilitar el seguimiento.	✓	✓	✓

Aspectos esenciales de soporte

Soporte técnico con herramientas de solución de problemas basadas en IA	Obtenga una resolución de problemas eficiente de parte de los agentes de soporte técnico que aprovechan las recomendaciones basadas en IA.	24x7	24x7	24x7
Asistencia de expertos de ProSupport en la región para problemas de hardware y software	Acceso directo a ingenieros de ProSupport en la región capacitados en compatibilidad, interoperabilidad y software.	✓	Acceso prioritario	✓
Reparación en el sitio al siguiente día laboral ⁴	Obtenga reparación de hardware en el sitio al siguiente día laboral después del diagnóstico remoto.	✓	✓	✓
Soporte para viajes internacionales	Soporte para usuarios finales que viajan internacionalmente fuera de su país de origen.	✓	✓	✓
Service Account Manager	Obtenga ayuda con el proceso de soporte, la administración de escalación y asistencia con la planificación de cuentas/base de activos desde un punto único de contacto.		500 sistemas como mínimo	✓
Servicio Keep Your Hard Drive	Conserve el disco duro y sus datos si se necesita un reemplazo. KYHD ayuda con los requisitos de cumplimiento de normas y de seguridad (HIPPA y RGPD, por ejemplo).		✓	Opcional
Cobertura por daños accidentales ⁵	Cubre caídas, derrames y sobretensiones. Excluye robos, pérdidas y daños provocados por incendios, inundaciones u otros desastres naturales, así como daños intencionales.		✓	Opcional
Servicio de batería ampliado	Le da derecho a un único reemplazo de batería en caso de falla después del primer año.		Opcional	Opcional
Suscripción basada en plazos	Distribuya los costos de soporte durante el ciclo de vida de los dispositivos con opciones de pago anuales y mensuales (clientes directos en EE. UU. y Canadá).		Estados Unidos y Canadá	Estados Unidos y Canadá

Automatice y personalice el soporte para eliminar el tiempo de inactividad

ProSupport Plus for PCs



Nuestra tecnología impulsada por IA, la automatización de la autorreparación y el soporte eficiente continúan redefiniendo la base de soporte que usted espera. ProSupport Plus for PCs ayuda a los administradores de TI a automatizar y personalizar su soporte para PC a fin de eliminar el tiempo de inactividad en todo su equipamiento, lo que mantiene a los empleados productivos y felices.

Autorreparación con IA

- Acceda a una biblioteca de scripts para automatizar tareas y solucionar problemas en todo el equipamiento
- Automatice la creación y la implementación de catálogos personalizados de actualizaciones para el BIOS, los controladores, el firmware y las aplicaciones de Dell
- Detecte y resuelva problemas automáticamente antes de que provoquen interrupciones entre sus empleados

Examine el estado de sus dispositivos y su equipamiento

- Obtenga una vista integral de su equipamiento en un solo panel
- Analice los problemas de una PC en particular
- Descubra tendencias con métricas de utilización
- Determine la causa principal de los problemas y aplique soluciones en todo el equipamiento

Creado sobre la base de nuestro soporte excepcional

- Obtenga soporte 24x7 basado en IA, servicio en el sitio al siguiente día laboral con acceso prioritario a expertos de ProSupport en la región, reparaciones por daños accidentales y la capacidad de conservar el disco duro si se reemplaza
- Benefíciense de un Service Account Manager designado, un punto único de contacto para la planificación y creación de informes de cuentas²



Obtégalo todo:

automatización de la autorreparación,
monitoreo proactivo y soporte asistido

Ahorre tiempo en sus tareas rutinarias de soporte de PC

ProSupport for PCs



La fuerza laboral moderna necesita más que un servicio de garantía básico para mantenerse productiva. ProSupport for PCs combina la resolución de detección de problemas proactiva y predictiva basada en IA con acceso 24x7 a expertos de TI en la región y servicio en el sitio al siguiente día laboral para ayudarlo a mantenerse un paso adelante de los problemas de TI y evitar la frustración de los empleados.

Examine el estado de sus dispositivos y su equipamiento

- Obtenga una vista integral de su equipamiento en un solo panel
- Obtenga una visión integral de su equipamiento para un análisis rápido de los problemas que afectan su equipamiento y la productividad de los empleados
- Analice los problemas de una PC en particular
- Descubra tendencias con métricas de utilización
- Determine la causa principal de los problemas y aplique soluciones en todo el equipamiento

Resuelva problemas de manera proactiva y predictiva

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

Aumente la productividad

- Descubra información valiosa con datos cruciales sobre su equipamiento de Dell
- Obtenga recomendaciones para aumentar el rendimiento
- Identifique tendencias de utilización y problemas de rendimiento, en todo el equipamiento o en una sola PC
- Obtenga acceso 24x7 basado en IA a ingenieros de ProSupport en la región, servicio en el sitio al siguiente día laboral y soporte de hardware y software

Beneficiéese de las opciones de soporte flexibles para complementar su equipo interno de TI

ProSupport Flex for PCs



La opción ideal para clientes encargados del mantenimiento que cuentan con una gran cantidad de PC y funcionalidades de TI sólidas. Nuestras soluciones se basan en componentes de servicios de soporte estándares que aprovechan nuestra escala global y que se pueden ensamblar en combinaciones adaptadas perfectamente a sus necesidades.

Autorreparación con IA

- Acceda a una biblioteca de scripts para automatizar tareas y solucionar problemas en todo el equipamiento
- Automatice la creación y la implementación de catálogos personalizados de actualizaciones para el BIOS, los controladores, el firmware y las aplicaciones de Dell
- Detecte y resuelva problemas automáticamente antes de que provoquen interrupciones entre sus empleados

Examine el estado de sus dispositivos y su equipamiento

- Obtenga una vista integral de su equipamiento en un solo panel
- Analice los problemas de una PC en particular
- Descubra tendencias con métricas de utilización
- Determine la causa principal de los problemas y aplique soluciones en todo el equipamiento

Creado sobre la base de nuestro soporte excepcional

- Obtenga soporte 24x7 basado en IA, servicio en el sitio al siguiente día laboral con acceso a expertos de ProSupport en la región y cobertura opcional para reparaciones por daños accidentales y la capacidad de conservar el disco duro si se reemplaza
- Beneficiéese de un Service Account Manager designado, un punto único de contacto para la planificación y la creación de informes de cuentas



Opciones

flexibles para ampliar las funcionalidades según sus necesidades



Complemente

su equipo interno de TI con características de soporte adicionales



Diseñado

para clientes con un mínimo de 1000 dispositivos

Conéctese a SupportAssist para disfrutar de una experiencia más enriquecida

Conéctese a **SupportAssist for Business PCs** a través de nuestro portal en línea **TechDirect**. Al conectarse, obtiene acceso a nuestras sólidas automatizaciones de la autorreparación y funcionalidades de monitoreo proactivo.

Los datos son el elemento vital de nuestro software SupportAssist y son fundamentales para nuestra plataforma de IA.

Aprovechamos los datos del sistema de los entornos de los clientes con la seguridad estándar de oro para el transporte y el almacenamiento, y los correlacionamos con años de datos sobre incidentes e ingeniería de los equipos de campo y soporte técnico, así como de los fabricantes. Pero no basta con tener miles de millones de puntos de datos, lo que se hace con ellos es lo que importa.

sofisticados y puede buscar y aplicar patrones para detectar de forma precisa la primera vez el problema exacto que hay que abordar. Así es como suprimimos el alboroto de monitorear miles de millones de eventos diariamente para resolver problemas antes de que retrasen a sus empleados. SupportAssist es la tecnología inteligente detrás de ProSupport Suite for PCs que mantiene su equipamiento de PC funcionando a la perfección de manera confiable. SupportAssist se configura e implementa desde su portal de autoservicio, TechDirect.

SUPPORTASSIST LE PERMITE LO SIGUIENTE:

- Simplificar el monitoreo, el seguimiento y el monitorio de la PC
- Predecir problemas antes de que causen frustración
- Anticiparse a las necesidades de su equipo
- Ofrecer una experiencia sin inconvenientes en cualquier momento y lugar

1
Elija su oferta de soporte ideal

- ProSupport
- ProSupport Plus
- ProSupport Flex

TechDirect es su gateway de fácil acceso a los diferenciadores basados en datos



Ofrezca una experiencia de usuario en línea unificada y moderna con navegación sencilla y administración de equipos de PC.



Personalice el panel

para monitorear y detectar todo su equipamiento Dell o una sola PC, así como para tomar medidas al respecto, lo que presenta puntuaciones de seguridad, de experiencia con las aplicaciones y de estado.



Automatice la creación e implementación de catálogos personalizados

para el BIOS, los controladores, el firmware y las aplicaciones de Dell.



Automatice tareas y solucione problemas en todo el equipamiento

con scripts que ayudan a administrar el rendimiento de su equipamiento de PC de Dell.

2
Conéctese a SupportAssist for Business PCs

Aproveche nuestra automatización basada en IA conectando sus dispositivos autorizados

3
Acceda a los datos del equipamiento a través de TechDirect

Un portal único para el control integral de la TI, en cualquier momento y lugar



Razones para elegir los servicios de Dell



95 %
Calificación de CSAT de soporte técnico

Más de **200 mills.**
de activos a los que se presta soporte

Más de **3,7 millones**
de problemas previstos anualmente

Más de **36 TB**
de datos de telemetría diarios

Más de **6**
centros de comando de servicios

Más de **60 000**
profesionales de servicios y partners

Más de **170**
países

Soporte **durante todo el año**
en cualquier momento

Información basada en cifras internas de Dell Technologies obtenidas en noviembre de 2023.

Para obtener más información, visite
Dell.com/ProSupportSuiteforPCs

¹ "IT Leaders Need IT Services To Achieve Business Outcomes", un estudio destacado sobre el liderazgo intelectual de Forrester Consulting encargado por Dell Technologies y realizado en marzo de 2023.

² Información basada en un análisis de Dell realizado en diciembre de 2023.

³ Información basada en un informe de pruebas de Principled Technologies realizado en noviembre de 2023: "Simplify PC Management and save IT admin time with an automated support service". Las pruebas se realizaron en los EE. UU. por encargo de Dell. Los resultados reales pueden variar. Informe completo: <https://facts.pt/PELu7lm>

⁴ Servicio en el sitio después del diagnóstico remoto.

⁵ La cobertura por daños accidentales excluye robos, pérdidas y daños provocados por incendios, inundaciones u otros desastres naturales, así como daños intencionados. El cliente debe devolver la unidad dañada. Se aplica un límite de un incidente calificado por año de contrato.