

Dell ProSupport Suite for PCs

Ce que vous devez attendre d'un support de classe mondiale :

	Service matériel de base	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex ⁷
Le support technique qui vous convient le mieux (téléphone ou chat)	Heures de bureau	Téléphone 24x7	Téléphone 24x7	Téléphone 24x7
Réparation matérielle pour réduire les interruptions de service et pertes de productivité	Variable	Sur site le jour ouvré suivant ¹	Sur site le jour ouvré suivant ¹	Sur site le jour ouvré suivant ¹
Accès direct aux experts ProSupport locaux pour les problèmes matériels et logiciels ²		●	Accès prioritaire	●
Surveillance par le centre de commande pour la livraison des pièces et de la main-d'œuvre dans les temps		●	●	●
Service Account Manager pour la création de rapports de comptes et la planification ⁶			●	●
Rétention du disque dur après remplacement ⁵ pour sécuriser la confidentialité des données			●	En option
Réparations ou remplacements en cas de dommages accidentels ⁴			●	En option

Et ce n'est pas tout. Dell propose encore plus pour vous aider :

TechDirect est votre portail en ligne pour connecter³ et gérer votre parc Dell :	●	●	●	●
• Gestion des incidents et expédition de pièces en libre-service	●	●	●	●
• Analyse rapide de l'intégrité, de l'expérience des applications et des scores de sécurité		●	●	●
• Résolution proactive des problèmes avec détection automatisée, création de dossiers et support		●	●	●
• Les mesures d'utilisation identifient les problèmes de performance et les tendances		●	●	●
• La détection prédictive des problèmes et leur résolution avant que les pannes ne surviennent réduisent les interruptions			●	●
• La création et le déploiement automatiques de catalogues personnalisés pour le BIOS, les pilotes, les firmwares et les applications Dell offrent des mises à jour à distance et transparentes			●	●
• Des règles personnalisées vous permettent de définir des workflows de mesures correctives à distance			●	●

¹ La disponibilité sur site varie selon le pays et le service acheté. Service sur site après diagnostic à distance. ² Support logiciel avec assistance collaborative sur les logiciels tiers. ³ SupportAssist n'est pas disponible pour les produits équipés de Linux, Windows RT, Ubuntu ou Chrome. SupportAssist détecte automatiquement et avertit Dell proactivement en cas de problèmes concernant les systèmes d'exploitation, mises à niveau logicielles, mises à jour et correctifs de pilotes, logiciels malveillants, fichiers infectés par des virus, pannes de disques durs, batteries, mémoires, câbles internes, capteurs thermiques, dissipateurs de chaleur, ventilateurs, disques SSD et cartes vidéo. La détection des défaillances via l'analyse prédictive couvre les disques durs, les disques SSD, les batteries et les ventilateurs. ⁴ La Garantie Dommage Accidentel ne couvre pas le vol, la perte et les dommages intentionnels ou causés par un incendie, une inondation ou d'autres phénomènes naturels. Le client doit renvoyer l'unité endommagée. Limitée à un incident qualifié par année contractuelle. ⁵ Le service de rétention du disque dur n'est pas disponible sur les modèles disposant d'un disque dur soudé, sur les modèles Chromebook ou sur les tablettes Venue, à l'exception de la tablette Venue 11 Pro. ⁶ Disponible pour les clients ProSupport Plus avec au moins 500 systèmes ProSupport Plus⁷ Les clients doivent s'engager à acheter 1 000 actifs clients Dell avec ProSupport Flex dans les 12 mois.