



Massimizza l'uptime con ProSupport Suite for PCs

Self-healing automatizzato,
monitoraggio proattivo e servizi
di supporto essenziali per PC



Tecnologia basata sull'AI, self-healing automatizzato e supporto efficiente per la forza lavoro moderna

Si lavora dovunque e in ogni momento e i team IT non devono solo stare al passo, devono giocare d'anticipo.

Devi essere in grado di automatizzare le correzioni, individuare e risolvere i problemi da remoto e avere una visione olistica di ciò che accade nella tua flotta di PC.

Non solo: devi riuscire ad apportare aggiornamenti e ottimizzazioni da remoto in modo personalizzabile, mantenendo elevati livelli di produttività e soddisfazione per i tuoi dipendenti.

Hai bisogno di un supporto più intelligente con **ProSupport Suite for PCs**.

Uno studio sulla leadership di pensiero di Forrester Consulting relativa ai leader IT rivela che:

79%

necessita di funzionalità per migliorare l'esperienza dell'utente finale¹

77%

desidera tecnologie e strumenti automatizzati affinché il personale dedichi più tempo all'innovazione¹

63%

assegna la priorità ai servizi con funzionalità proattive, predittive, prescrittive basate sull'AI¹

53%

necessita di ridurre la complessità affinché il personale IT si concentri sull'innovazione e sui progetti e le iniziative strategiche¹



L'AI per un supporto moderno

L'utilizzo dell'AI non è una novità per Dell. SupportAssist, la tecnologia basata sull'intelligenza artificiale di ProSupport Suite, automatizza le attività di supporto per PC dal 2015. Con SupportAssist ottieni una visione olistica della tua flotta di PC per gestire le attività, ottimizzare le prestazioni e risolvere i problemi ancor prima che si verifichino.

Ora, con il self-healing automatizzato, l'intelligenza artificiale attiva funzionalità di self-healing per risolvere i problemi dei PC senza intervento umano.

PROSUPPORT PLUS FOR PCs

- Le funzionalità più complete in un'unica soluzione, senza necessità di combinare i servizi²
- Risparmio fino a un massimo di 641 ore all'anno di attività amministrative ricorrenti per una flotta di 1.000 dispositivi³
- Avvio degli aggiornamenti di driver e firmware dei dispositivi per un'intera flotta in soli 37 secondi³

2015

Supporto predittivo e proattivo

- Rilevamento e risoluzione dei problemi appena insorgono
- Prima azienda nel settore a sviluppare funzionalità proattive e predittive²

2019

Gestione a livello di flotta

- Gestione e risoluzione dei problemi da remoto per l'intera flotta
- Transizione accelerata per lavorare da qualsiasi luogo

2021

Supporto intelligente e correzione avanzata

- Gestione, supporto e risoluzione dei problemi da remoto da un unico dashboard
- Regole personalizzate e cataloghi di aggiornamento
- Individuazione di tendenze tramite metriche di utilizzo

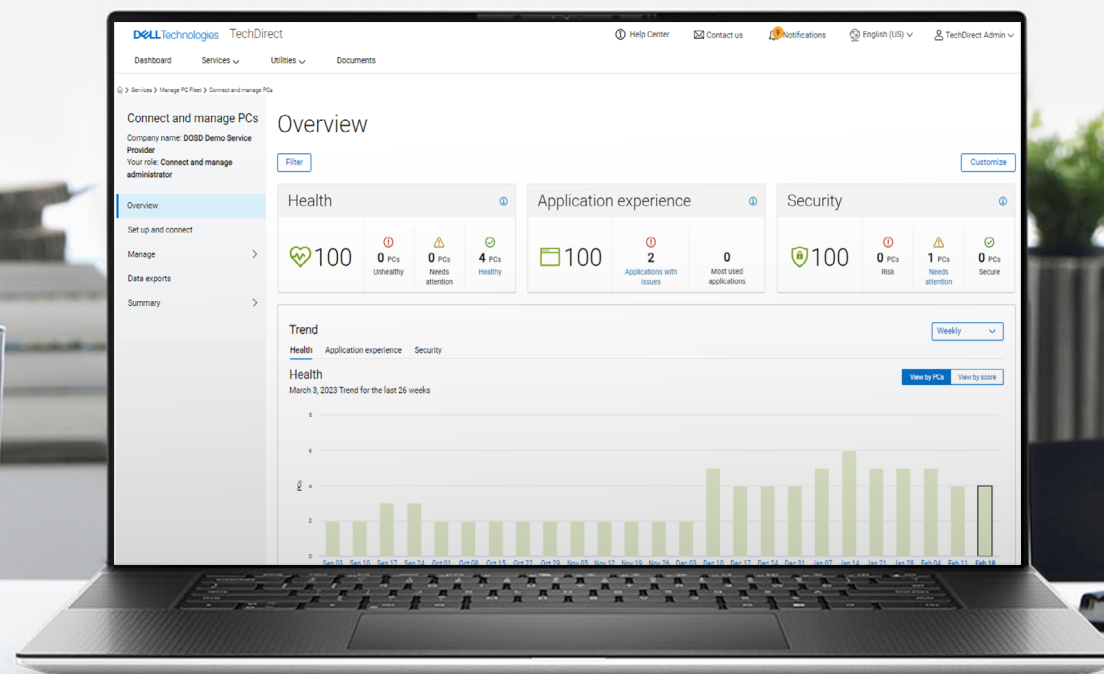
2024

Self-healing automatizzato

- Attiva script a livello di flotta o crea flussi di lavoro personalizzati per automatizzare le attività e correggere i problemi
- Utilizzo di cataloghi personalizzati per avviare gli aggiornamenti dei driver da remoto
- Automazione delle ottimizzazioni del PC

Trova le funzioni più adatte alle tue esigenze di supporto

Hai bisogno di un piccolo aiuto o del livello di assistenza più completo disponibile? ProSupport Suite for PCs offre servizi per qualsiasi esigenza.



ProSupport

Risparmia tempo nelle attività di supporto per PC di routine

- Accesso diretto 24 ore su 24, 7 giorni su 7 agli ingegneri ProSupport locali
- Riparazioni on-site entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata
- Monitoraggio proattivo, tra cui avvisi hardware predittivi

L'offerta di supporto più completa

ProSupport Plus

Automazione e personalizzazione del supporto per eliminare il downtime nell'intera flotta

- Accesso prioritario 24x7 **a ingegneri ProSupport locali**
- Riparazioni on-site entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata
- Monitoraggio proattivo, tra cui avvisi hardware predittivi

PLUS

- Script di correzione automatizzata con self-healing
- Technical Customer Success Manager*
- Copertura Accidental Damage
- Servizio Keep Your Hard Drive

**Almeno 500 sistemi*

Oltre 1.000 dispositivi richiesti

ProSupport Flex

Opzioni flessibili in modo da integrare l'IT in-house per i clienti idonei

- Accesso 24 ore su 24, 7 giorni su 7 agli ingegneri ProSupport locali
- Riparazioni on-site entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata
- Monitoraggio proattivo, tra cui avvisi hardware predittivi
- Technical Customer Success Manager

E opzioni modulari per

- Copertura Accidental Damage
- Servizio Keep Your Hard Drive

Dell ProSupport Suite for PCs

1.000 dispositivi
richiesti

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 ⁴	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 ⁵	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

Le descrizioni dei servizi con ulteriori dettagli sono disponibili all'indirizzo <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/campaigns/global-commercial-service-contracts>

Automazione e personalizzazione del supporto per eliminare il downtime

ProSupport Plus per PC



I vantaggi?

self-healing automatizzato, monitoraggio proattivo e supporto assistito

La nostra tecnologia basata su AI, il self-healing automatizzato e un livello efficiente di supporto continuano a ridefinire la base di assistenza che i clienti si aspettano di ricevere. ProSupport Plus for PCs aiuta gli amministratori IT ad automatizzare e personalizzare il supporto per i PC al fine di eliminare il downtime nell'intera flotta, mantenendo elevati livelli di produttività e soddisfazione per i dipendenti.

Self-healing con l'AI

- Accesso a una libreria di script o creazione di flussi di lavoro personalizzati per automatizzare le attività e risolvere i problemi nell'intera flotta
- Automatizzazione di creazione e deployment di cataloghi di aggiornamento personalizzati per BIOS, driver, firmware e applicazioni Dell
- Rilevamento e risoluzione automatici dei problemi prima che determinino interruzioni per i dipendenti

Esame dell'integrità dei dispositivi e della flotta

- Visione olistica della flotta in un dashboard centralizzato
- Approfondimento dei problemi di un PC specifico
- Individuazione di tendenze tramite metriche di utilizzo
- Determinazione della root cause dei problemi e applicazione di soluzioni all'intera flotta

Esperienza basata sul nostro eccezionale livello di supporto

- Supporto 24x7 basato su intelligenza artificiale, assistenza on-site entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata con accesso prioritario a esperti ProSupport locali, riparazioni in caso di danni accidentali e possibilità di mantenere il disco rigido qualora sia necessario sostituirlo
- Supporto di un Technical Customer Success Manager*, il punto di contatto principale che interagisce tempestivamente per fornire assistenza durante l'intero ciclo di vita dei dispositivi autorizzati al servizio, sviluppa un piano di successo personalizzato e fornisce informazioni sulle nostre tecnologie e sui nostri servizi

*Almeno 500 sistemi

Risparmio di tempo sulle attività di supporto ordinarie per PC

ProSupport per PC



Per una forza lavoro moderna produttiva non è sufficiente un semplice livello di assistenza nel periodo di garanzia. ProSupport for PCs combina il rilevamento e la risoluzione proattivi e predittivi dei problemi basati su AI con l'accesso 24x7 a esperti IT locali e l'assistenza on-site entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata per prevenire i problemi IT ed evitare frustrazione nei dipendenti.

Esame dell'integrità dei dispositivi e della flotta

- Visione olistica della flotta in un dashboard centralizzato
- Visione olistica per una rapida analisi dei problemi che influiscono sulla flotta e sulla produttività dei dipendenti
- Approfondimento dei problemi di un PC specifico
- Individuazione di tendenze tramite metriche di utilizzo
- Determinazione della root cause dei problemi e applicazione di soluzioni all'intera flotta

Risoluzione dei problemi in modo proattivo e predittivo

- Rilevamento e risoluzione dei problemi con dati analitici e di telemetria basati su intelligenza artificiale
- Riduzione al minimo del downtime e della perdita di produttività
- Risoluzione efficiente grazie alla creazione automatica dei casi

Aumento della produttività

- Dettagli avanzati con informazioni cruciali sulla flotta Dell
- Suggerimenti per migliorare le prestazioni
- Identificazione delle tendenze di utilizzo e dei problemi relativi alle prestazioni sull'intera flotta o su un singolo PC
- Accesso 24x7 basato su AI a ingegneri ProSupport locali, assistenza on-site entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata e supporto per hardware e software

Opzioni di supporto flessibili a integrazione dell'IT in-house

ProSupport Flex for PCs



La scelta ideale per i clienti che eseguono autonomamente la manutenzione con un numero elevato di PC e funzionalità IT affidabili. Le nostre soluzioni si basano su servizi di supporto standard che sfruttano la presenza di Dell a livello globale e che possono essere combinati tra di loro per soddisfare le specifiche esigenze dei clienti.

Self-healing con l'AI

- Accesso a una libreria di script o creazione di flussi di lavoro personalizzati per automatizzare le attività e risolvere i problemi nell'intera flotta
- Automatizzazione di creazione e deployment di cataloghi di aggiornamento personalizzati per BIOS, driver, firmware e applicazioni Dell
- Rilevamento e risoluzione automatici dei problemi prima che determinino interruzioni per i dipendenti

Esame dell'integrità dei dispositivi e della flotta

- Visione olistica della flotta in un dashboard centralizzato
- Approfondimento dei problemi di un PC specifico
- Individuazione di tendenze tramite metriche di utilizzo
- Determinazione della root cause dei problemi e applicazione di soluzioni all'intera flotta

Esperienza basata sul nostro eccezionale livello di supporto

- Supporto 24x7 basato su intelligenza artificiale, assistenza on-site entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata con accesso a esperti ProSupport locali, copertura opzionale per riparazione in caso di danni accidentali e possibilità di mantenere il disco rigido qualora sia necessario sostituirlo
- Supporto di un Technical Success Manager, il punto di contatto principale che interagisce tempestivamente per fornire assistenza durante l'intero ciclo di vita dei dispositivi autorizzati al servizio, sviluppa un piano di successo personalizzato e fornisce informazioni sulle nostre tecnologie e i nostri servizi



Flessibile

per estendere le funzionalità in base alle esigenze



Integrazione

dell'IT in-house con funzioni di supporto aggiuntive



Su misura

per clienti con almeno 1.000 dispositivi

Connessione a SupportAssist per un'esperienza avanzata

Connettiti a **SupportAssist for Business PCs** tramite il nostro portale online **TechDirect**. In questo modo potrai accedere al nostro efficace self-healing automatizzato e a funzionalità di monitoraggio proattivo.

I dati costituiscono la linfa vitale del software SupportAssist e sono essenziali per la nostra piattaforma di intelligenza artificiale.

Sfruttiamo i dati di sistema degli ambienti dei clienti con sicurezza di riferimento per il trasporto e lo storage e li mettiamo in correlazione con dati di progettazione e relativi agli incidenti acquisiti nel corso degli anni dai team del supporto tecnico e sul campo, nonché dai produttori. Avere miliardi di data point, tuttavia, non basta: quello che conta è come vengono utilizzati.

Grazie a sofisticati modelli di AI, SupportAssist è in grado di individuare e applicare schemi per rilevare in modo accurato al primo tentativo il problema da risolvere. È in questo modo che riusciamo a intervenire nel contesto del monitoraggio giornaliero di miliardi di eventi per risolvere i problemi prima che rallentino il lavoro dei dipendenti.

SupportAssist è la tecnologia intelligente alla base di ProSupport Suite for PCs che assicura alla flotta di PC prestazioni ottimali in tutta sicurezza. SupportAssist viene configurato e implementato dal portale self-service, TechDirect.

SUPPORTASSIST CONSENTE DI:

- ➔ Monitoraggio, tracciabilità e gestione dei PC semplificati
- ➔ Previsione dei problemi prima che si trasformino in frustrazioni
- ➔ Previsione delle esigenze del team
- ➔ Esperienza senza problemi sempre e ovunque

1

Scelta dell'offerta di supporto ideale

- ProSupport
- ProSupport Plus
- ProSupport Flex

2

Connessione a SupportAssist for Business PCs

Tutti i vantaggi della nostra automazione basata su AI connettendo i dispositivi autorizzati

3

Accesso ai dati dell'intera flotta tramite TechDirect

Un unico portale per il controllo IT end-to-end, sempre e ovunque

TechDirect è il gateway di facile accesso per differenziatori basati sui dati



Offri l'esperienza utente online moderna e unificata
con gestione dei PC e navigazione semplificate.



Personalizza il dashboard
per eseguire monitoraggio, rilevamento e interventi sull'intera flotta Dell o sui singoli PC, mostrando i punteggi relativi a integrità, esperienza delle applicazioni e sicurezza.



Automatizza la creazione e il deployment di cataloghi personalizzati
per applicazioni, firmware, driver e BIOS Dell.



Automatizza le attività e correggi i problemi di tutta la flotta
con script per gestire le prestazioni della flotta di PC Dell.

Cosa ci contraddistingue



Oltre 60.000
professionisti e partner Dell⁷



Oltre 250 milioni
di asset supportati⁷



95%
di valutazione CSAT nel supporto tecnico⁷



30K
PC configurati quotidianamente⁶



55+
lingue⁶

85

sedi di supporto tecnico⁶

650+

centri di distribuzione dei componenti⁶

Oltre 2K

centri di assistenza⁷

23M

spedizioni annuali⁶

6

Service command center⁶

Per ulteriori informazioni, visita
Dell.com/ProSupportSuiteforPCs

¹ Studio condotto da Forrester Consulting per conto di Dell, settembre 2024.

² Dati basati su un'analisi Dell, dicembre 2023.

³ Dati basati su un report di test di Principled Technologies "Simplify PC management and save IT admin time with an automated support service", novembre 2023. Test commissionato da Dell e condotto negli Stati Uniti. I risultati effettivi possono variare. Report completo: <https://facts.pt/PELu7lm>

⁴ Assistenza on-site dopo la diagnosi in remoto.

⁵ Dal servizio contro danni accidentali sono esclusi furto, perdita, danneggiamenti dovuti a incendi, inondazioni o altre calamità naturali e danni intenzionali. Il cliente deve restituire l'unità danneggiata. Limite di 1 incidente idoneo per anno contrattuale.

⁶ Dati basati su valutazioni interne Dell Technologies, gennaio 2024.

⁷ Dati basati su valutazioni interne Dell Technologies, gennaio 2025.