DELL Technologies

ProSupport Plus per PC

Automazione e personalizzazione del supporto per eliminare il downtime

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

ProSupport Plus per PC

Le funzionalità più complete in un'unica soluzione, senza necessità di combinare i servizi[1]

Semplificazione della gestione dei PC con risparmio di tempo per gli amministratori IT[3]

641 ore

di attività amministrative ricorrenti risparmiate ogni anno per una flotta di 1.000 dispositivi

37 secondi

Tempo per avviare il driver del dispositivo e gli aggiornamenti del firmware per l'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 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[2]

[1] Dati basati su un'analisi Dell, dicembre 2023
[2] Per i clienti con più di 500 dispositivi ProSupport Plus
[3] Dati basati su un report di Principled Technologies, "ProSupport Plus vs manual approach comparison report", novembre 2023. Test commissionato da Dell e condotto negli Stati Uniti. I risultati effettivi sono soggetti a variazioni. Report completo: (https://facts.pt/PELu7lm)

Tutto ciò che serve, con ProSupport Plus for PCs

Self-healing automatizzato *tramite la tecnologia SupportAssist basata sull'intelligenza artificiale*

Libreria di script creati da Dell per automatizzare le attività e risolvere i problemi	Accesso a un elenco di script (codice per l'automazione dei processi) per rilevare e risolvere vari problemi, come ad esempio gli errori di schermata blu.
Ottimizzazioni automatizzate del PC	Ottimizzazioni automatiche del software per pulire i file, migliorare le prestazioni, ottimizzare le reti e rimuovere virus e malware.
Cataloghi personalizzati per aggiornamenti di BIOS, driver e firmware da remoto	Generazione di cataloghi di aggiornamenti con specifiche personalizzate e implementazione da remoto tramite il portale TechDirect.

Monitoraggio proattivo *tramite la tecnologia SupportAssist basata sull'intelligenza artificiale*

Dashboard personalizzabile nel portale TechDirect	Visualizzazione avanzata di dettagli e tendenze in un formato semplice e adattabile in base alle esigenze.
Visualizzazione dei punteggi relativi a sicurezza, integrità ed esperienza con le applicazioni a livello di flotta	Possibilità di esaminare l'assessment dei rischi per la sicurezza, l'integrità delle prestazioni e l'analisi degli arresti anomali per il sistema operativo e le applicazioni.
Avvisi hardware proattivi e predittivi con spedizione automatica	Ricezione di avvisi proattivi con rilevamento automatico dei problemi e creazione di una richiesta di assistenza. Ulteriore livello di supporto con avvisi predittivi basati sull'intelligenza artificiale che risolvono i problemi rilevati identificando il componente sostitutivo appropriato e inviandolo al cliente.
Metriche di prestazioni e utilizzo a livello di sistema	Monitoraggio a livello di utilizzo di hardware e software, stabilità, età e dettagli sulla sicurezza dei singoli dispositivi.
Monitoraggio delle versioni di BIOS, driver, firmware e applicazioni per assicurare la conformità	Consultazione dei dati e dei dettagli della versione per le esigenze aziendali relative alla conformità.
Inventario dei PC con siti e raggruppamento per la gestione degli asset	Organizzazione della flotta per semplificarne il monitoraggio.

Caratteristiche principali del supporto

Supporto tecnico con strumenti per la risoluzione dei problemi basati sull'AI, 24x7	Efficienza nella risoluzione dei problemi con l'aiuto di agenti del supporto tecnico che utilizzano in modo ottimale i consigli basati sull'AI.
Assistenza da parte di esperti ProSupport locali per problemi hardware e software, accesso prioritario	Accesso diretto a ingegneri ProSupport locali esperti in ambito di compatibilità, interoperabilità e software.
Riparazione on-site entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata[1]	Riparazione on-site dell'hardware entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata dopo la diagnosi in remoto.
Supporto viaggi internazionale	Supporto per gli utenti finali che viaggiano a livello internazionale al di fuori del proprio Paese d'origine.
Technical Customer Success Manager (minimo 500 sistemi)	Supporto del punto di contatto principale che fornisce 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.
Servizio Keep Your Hard Drive	Conservare il disco rigido e i relativi dati se è necessario sostituirlo. KYHD contribuisce a soddisfare i requisiti di sicurezza e conformità (GDPR e HIPPA, ad esempio).
Copertura Accidental Damage[2]	Copertura in caso di cadute, versamento di liquidi e sovratensioni. Non applicabile in caso di furto, smarrimento, danni dovuti a incendi, inondazioni, altre calamità naturali o danni intenzionali.
Garanzia estesa per la batteria, opzionale	Sostituzione di una batteria in caso di guasto dopo il primo anno.
Abbonamento a termine, Stati Uniti e Canada	Distribuzione dei costi di supporto lungo il ciclo di vita dei dispositivi con opzioni di pagamento annuali e mensili (clienti diretti negli Stati Uniti e in Canada).

[1] Assistenza on-site dopo la diagnosi in remoto
[2] La copertura Accidental Damage non è applicabile in caso di furto, smarrimento, danni dovuti a incendi, inondazioni, altre calamità naturali o danni intenzionali. Il cliente deve restituire l'unità danneggiata. Limite di 1 incidente idoneo per anno contrattuale.

Connessione per un'esperienza avanzata

SupportAssist, la nostra tecnologia basata su AI, consente di gestire l'intera flotta di PC da un dashboard online moderno e intuitivo e di mantenere il controllo per migliorare le esperienze utente.

Ulteriori informazioni su **ProSupport Suite for PCs**.

© 2025 Dell Inc. o sue società controllate. Tutti i diritti riservati. Dell e altri marchi registrati sono di proprietà Dell Inc. o delle sue affiliate. Altri marchi registrati appartengono ai rispettivi proprietari. Dell Inc. ritiene che le informazioni presenti in questo documento siano accurate alla data di pubblicazione. Le informazioni sono soggette a modifiche senza preavviso. Febbraio 2025-KP | Data sheet su ProSupport Plus for PCs