

## ProSupport Flex for PCs

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



**Flessibile**  
per estendere le funzionalità  
in base alle esigenze



**Integrazione**  
dell'IT in-house con funzioni  
di supporto aggiuntive



**Su misura**  
per clienti con un'esigenza  
di almeno 1.000 dispositivi

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 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

# ProSupport Flex for PCs: soluzioni modulari per soddisfare le tue esigenze

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

|                                                                                               |                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Libreria di script creati da Dell per automatizzare le attività e risolvere i problemi</b> | 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. |
| <b>Ottimizzazioni automatizzate del PC</b>                                                    | Ottimizzazioni automatiche del software per pulire i file, migliorare le prestazioni, ottimizzare le reti e rimuovere virus e malware.                     |
| <b>Cataloghi personalizzati per aggiornamenti di BIOS, driver e firmware da remoto</b>        | 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*

|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dashboard personalizzabile nel portale TechDirect</b>                                                                  | Visualizzazione avanzata di dettagli e tendenze in un formato semplice e adattabile in base alle esigenze.                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Visualizzazione dei punteggi relativi a sicurezza, integrità ed esperienza con le applicazioni a livello di flotta</b> | 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.                                                                                                                                            |
| <b>Avvisi hardware proattivi e predittivi con spedizione automatica</b>                                                   | 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. |
| <b>Metriche di prestazioni e utilizzo a livello di sistema</b>                                                            | Monitoraggio a livello di utilizzo di hardware e software, stabilità, età e dettagli sulla sicurezza dei singoli dispositivi.                                                                                                                                                                                             |
| <b>Monitoraggio delle versioni di BIOS, driver, firmware e applicazioni per assicurare la conformità</b>                  | Consultazione dei dati e dei dettagli della versione per le esigenze aziendali relative alla conformità.                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Inventario dei PC con siti e raggruppamento per la gestione degli asset</b>                                            | Organizzazione della flotta per semplificarne il monitoraggio.                                                                                                                                                                                                                                                            |

## Caratteristiche principali del supporto

|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Supporto tecnico con strumenti per la risoluzione dei problemi basati sull'AI, 24x7</b> | Efficienza nella risoluzione dei problemi con l'aiuto di agenti del supporto tecnico che utilizzano in modo ottimale i consigli basati sull'AI.                                                                                                            |
| <b>Assistenza da parte di esperti ProSupport locali per problemi hardware e software</b>   | Accesso diretto a ingegneri ProSupport locali esperti in ambito di compatibilità, interoperabilità e software.                                                                                                                                             |
| <b>Riparazione on-site entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata<sup>1</sup></b> | Riparazione on-site dell'hardware entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata dopo la diagnosi in remoto.                                                                                                                                          |
| <b>Supporto viaggi internazionale</b>                                                      | Supporto per gli utenti finali che viaggiano a livello internazionale al di fuori del proprio Paese d'origine.                                                                                                                                             |
| <b>Technical Customer Success Manager (minimo 500 sistemi)</b>                             | 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. |
| <b>Servizio Keep Your Hard Drive, opzionale</b>                                            | 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).                                                                                 |
| <b>Copertura Accidental Damage<sup>2</sup>, opzionale</b>                                  | 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.                                                      |
| <b>Garanzia estesa per la batteria, opzionale</b>                                          | Sostituzione di una batteria in caso di guasto dopo il primo anno.                                                                                                                                                                                         |
| <b>Abbonamento a termine, Stati Uniti e Canada</b>                                         | 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).                                                                                     |

<sup>1</sup> Assistenza on-site dopo la diagnosi in remoto

<sup>2</sup> 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](#).