DELL Technologies

Maximize o tempo de funcionamento com o ProSupport Suite for PCs

Automação de autocorreção, monitoramento proativo e serviços essenciais de suporte a PCs

Tecnologia por IA, automação de autocorreção e suporte eficiente para a força de trabalho moderna atual

As pessoas trabalham em todos os lugares, o tempo todo. E as equipes de TI não precisam apenas acompanhar o ritmo, mas também ficar à frente.

Você precisa automatizar correções, identificar e resolver problemas em desenvolvimento remotamente e ter uma visão abrangente do que está acontecendo no parque de PCs.

E você também quer fazer atualizações e otimizações remotamente e de maneira personalizável, mantendo seus funcionários produtivos e sem frustrações.

Você precisa de suporte mais inteligente com o **ProSupport Suite for PCs**.

O estudo Thought leadership da Forrester Consulting com líderes de TI revelou que:

79%

necessitam de recursos para melhorar e proporcionar uma melhor experiência ao usuário final[1]

77%

desejam ferramentas e tecnologias automatizadas para permitir que a equipe passe mais tempo inovando[1]

63%

priorizam serviços que aproveitam recursos automatizados, proativos, preditivos, prescritivos com tecnologia de IA[1]

53%

necessitam reduzir a complexidade para liberar a equipe de TI para inovar e se concentrar em iniciativas e projetos estratégicos[1]

A IA promove suporte moderno

O uso de IA não é novidade na Dell. O SupportAssist, a tecnologia de IA por trás do ProSupport Suite, tem automatizado tarefas de suporte de PCs desde 2015. Com o SupportAssist, você tem uma visão abrangente do parque de PCs para gerenciar tarefas, otimizar o desempenho e resolver problemas antes que eles ocorram.

Agora, com a automação de autocorreção, a IA aciona recursos de autocorreção para corrigir problemas do PC sem envolvimento humano.

PROSUPPORT PLUS FOR PCs

- Oferece os recursos mais abrangentes em uma única solução, sem a necessidade adicionar mais serviços[2]
- Economize até 641 horas de administração por ano em tarefas recorrentes para um parque de 1.000 dispositivos[3]
- Inicie atualizações de firmware e driver de dispositivo de um parque inteiro em apenas 37 segundos[3]

2015

Suporte preditivo e proativo

- Detecte e resolva problemas à medida que eles surgem
- O primeiro do setor a desenvolver recursos proativos e preditivos[2]

2019

Gerenciamento de todo o parque

- Gerencie e resolva problemas remotamente em todo o parque
- Transição acelerada para um ambiente de trabalho em qualquer lugar

2021

Suporte inteligente e correção avançada

- Gerencie, dê suporte e resolva problemas remotamente em um único painel de indicadores
- Personalize regras e atualize catálogos
- Descoberta de tendências por meio de medições de utilização

2024

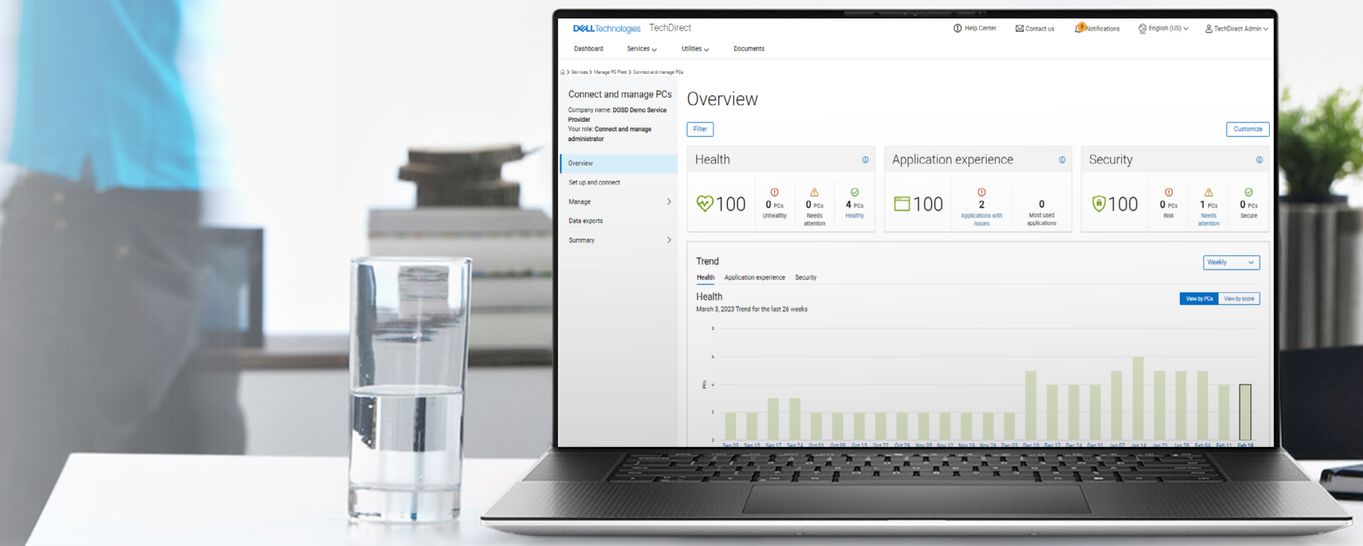
Automação de autocorreção

- Acione scripts em todo o parque ou crie fluxos de trabalho personalizados para automatizar tarefas e corrigir problemas
- Use catálogos personalizados para iniciar atualizações remotas de drivers
- Automatize as otimizações de PCs

PROSUPPORT SUITE FOR PCS

Encontre os recursos mais adequados para suas necessidades de suporte

O ProSupport Suite for PCs presta serviços para todos, seja apenas uma ajudinha ou os serviços mais completos disponíveis.



ProSupport

Economize tempo em suas tarefas rotineiras de suporte ao PC

- Acesso direto 24x7 a engenheiros do ProSupport no local
- Reparos no local no próximo dia útil
- Monitoramento proativo, incluindo alertas preditivos de hardware

A mais abrangente oferta de suporte

ProSupport Plus

Automatize e personalize o suporte para eliminar o tempo de inatividade em todo o parque

- Acesso prioritário **24x7** a engenheiros do ProSupport na região
- Reparos no local no próximo dia útil
- Monitoramento proativo, incluindo alertas preditivos de hardware

Além de

- Scripts automatizados de remediação com autocorreção
- Technical Customer Success Manager*
- Cobertura contra danos acidentais
- Serviço Keep Your Hard Drive

** Mínimo de 500 sistemas*

Obrigatório ter mais de 1.000 dispositivos

ProSupport Flex

Opções flexíveis de complementação da TI interna para clientes qualificados

- Acesso 24x7 aos engenheiros do ProSupport na região
- Reparos no local no próximo dia útil
- Monitoramento proativo, incluindo alertas preditivos de hardware
- Technical Customer Success Manager

E opções modulares para

- Cobertura contra danos acidentais
- Serviço Keep Your Hard Drive

Dell ProSupport Suite for PCs

Obrigatório ter 1.000 dispositivos

		ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex
Self-Healing Automations *via SupportAssist AI Technology*				
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

Consulte as descrições de serviço para obter mais detalhes https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/campaigns/global-commercial-service-contracts

Automatize e personalize o suporte para eliminar o tempo de inatividade

ProSupport Plus for PCs

Pacote completo:
Automação de autocorreção, monitoramento proativo e suporte assistido

Nossa tecnologia por IA, automação de autocorreção e suporte eficiente continuam a redefinir a base do suporte que você espera. O ProSupport Plus for PCs ajuda os administradores de TI a automatizar e personalizar o suporte a PCs para eliminar o tempo de inatividade em todo o parque, mantendo os funcionários produtivos e satisfeitos.

Autorrecuperação com IA

- Acesse uma biblioteca de scripts ou crie fluxos de trabalho personalizados para automatizar tarefas e corrigir problemas em toda a frota
- Automatização do processo de criação e implementação de catálogos personalizados de atualização de BIOS, drivers, firmware e aplicativos da Dell
- Detecte e resolva problemas automaticamente antes que eles criem disrupções para seus funcionários

Analise a integridade de seus dispositivos e da frota

- Tenha uma visão abrangente de sua frota em um só painel
- Detalhe os problemas de um PC específico
- Descubra tendências com medições de utilização
- Identifique a causa raiz dos problemas e aplique soluções a toda a frota

Com base em nosso suporte excepcional

- Obtenha suporte habilitado por IA em tempo integral, serviço no local no próximo dia útil com acesso prioritário a especialistas do ProSupport na região, reparos de danos acidentais e a capacidade de manter seu disco rígido, caso seja substituído
- Beneficie-se de um Technical Customer Success Manager*, um ponto de contato principal que se envolve desde o início para ajudar durante todo o ciclo de vida dos dispositivos qualificados, desenvolve um plano de sucesso personalizado e ensina sobre as nossas tecnologias e serviços

* Mínimo de 500 sistemas

Ganhe tempo em tarefas rotineiras de suporte ao PC

ProSupport for PCs

Sua força de trabalho moderna precisa de mais do que o serviço de garantia básica para se manter produtiva. O ProSupport for PCs combina a resolução proativa e preditiva de detecção de problemas com a tecnologia de IA com acesso 24x7 a especialistas de TI na região e serviço no local no próximo dia útil para ajudar você a se manter à frente dos problemas de TI e evitar a frustração dos funcionários.

Analise a integridade de seus dispositivos e da frota

- Tenha uma visão abrangente de sua frota em um só painel
- Tenha uma visão abrangente de sua frota para analisar rapidamente os problemas que afetam sua frota e a produtividade de seus funcionários
- Detalhe os problemas de um PC específico
- Descubra tendências com medições de utilização
- Identifique a causa raiz dos problemas e aplique soluções a toda a frota

Resolva problemas de forma proativa e preditiva

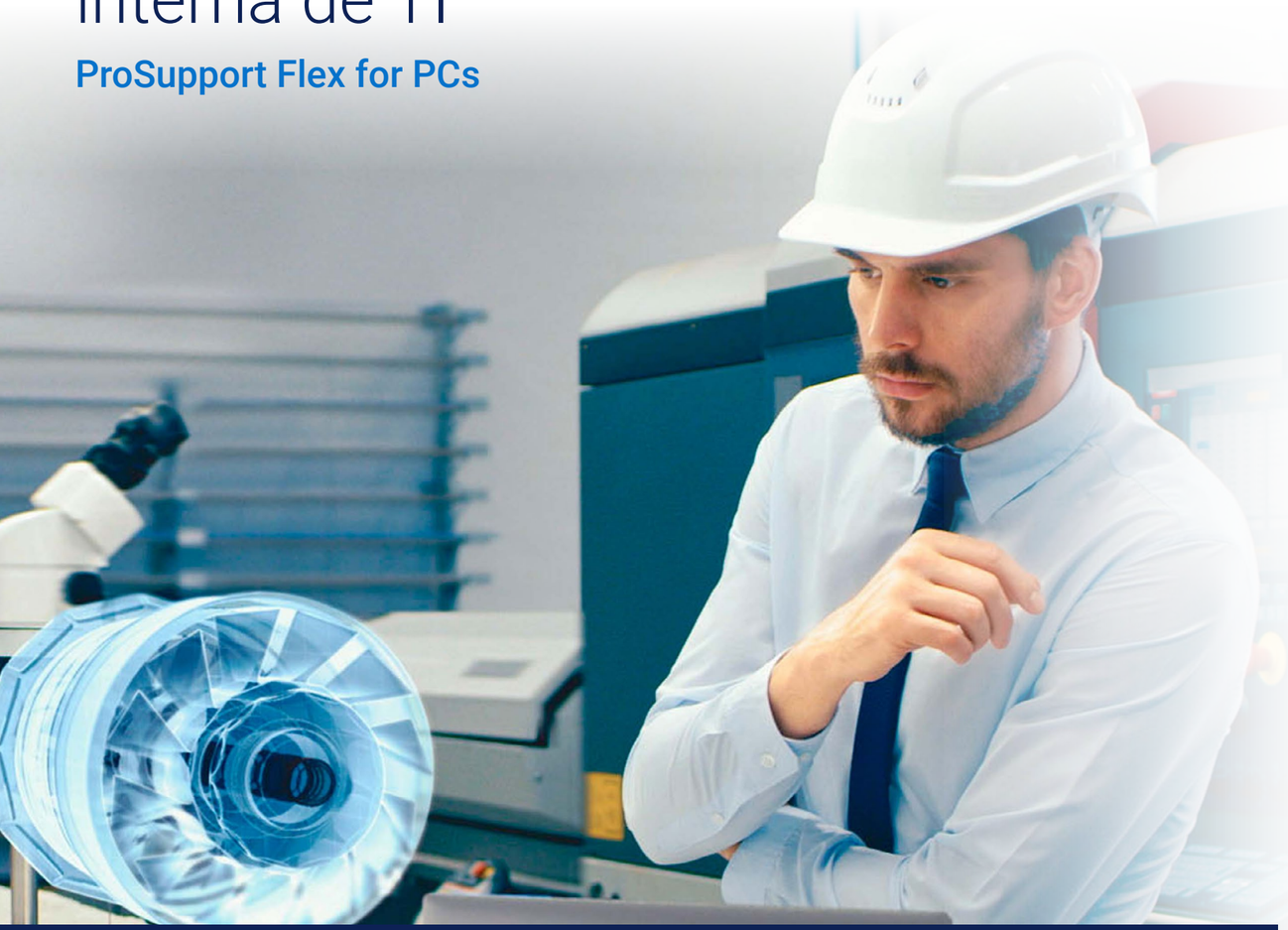
- Detecte e resolva problemas com telemetria e insights orientados por IA
- Minimize o tempo de inatividade e a perda de produtividade
- Aproveite a resolução eficiente com a criação automática de casos

Aumente a produtividade

- Descubra insights com informações cruciais sobre sua frota Dell
- Obtenha recomendações para aumentar o desempenho
- Identifique tendências de utilização e problemas de desempenho em todo o parque ou em um único PC
- Obtenha acesso 24x7 com tecnologia de IA a engenheiros regionais do ProSupport, serviço no local no próximo dia útil e suporte de hardware e software

Beneficie-se de opções flexíveis de suporte para complementar a equipe interna de TI

ProSupport Flex for PCs



Flexible
de opções para ampliar os recursos conforme necessário

Complementação
da TI interna com recursos adicionais de suporte

Personalizado
para clientes com um mínimo de 1.000 dispositivos

A opção ideal para clientes que executam sua própria manutenção com um grande número de PCs e recursos potentes de TI. Nossas soluções são baseadas nos componentes do serviço de suporte padrão que aproveitam nossa escala global e podem ser montadas em uma combinação que atenda perfeitamente às suas necessidades.

Autorrecuperação com IA

- Acesse uma biblioteca de scripts ou crie fluxos de trabalho personalizados para automatizar tarefas e corrigir problemas em toda a frota
- Automatização do processo de criação e implementação de catálogos personalizados de atualização de BIOS, drivers, firmware e aplicativos da Dell
- Detecte e resolva problemas automaticamente antes que eles criem disrupções para seus funcionários

Analise a integridade de seus dispositivos e da frota

- Tenha uma visão abrangente de sua frota em um só painel
- Detalhe os problemas de um PC específico
- Descubra tendências com medições de utilização
- Identifique a causa raiz dos problemas e aplique soluções a toda a frota

Com base em nosso suporte excepcional

- Obtenha suporte habilitado por IA em tempo integral, serviço no local no próximo dia útil com acesso a especialistas do ProSupport na região e cobertura opcional para reparos de danos acidentais e a capacidade de manter seu disco rígido, caso seja substituído
- Beneficie-se de um Technical Success Manager, um ponto de contato principal que se envolve desde o início para ajudar durante todo o ciclo de vida dos dispositivos qualificados, desenvolve um plano de sucesso personalizado e ensina sobre as nossas tecnologias e serviços

Conecte-se ao SupportAssist para obter uma experiência mais avançada

Conecte-se ao **SupportAssist for Business PCs** pelo portal on-line **TechDirect**. Você recebe acesso às nossas automações avançadas de autocorreção e recursos proativos de monitoramento.

Os dados são a força vital do nosso software SupportAssist e essenciais para nossa plataforma de IA.

Aproveitamos os dados do sistema dos ambientes de clientes com segurança padrão-ouro para transporte e armazenamento e os correlacionamos com anos de dados de incidentes e engenharia das equipes de campo e de suporte técnico, bem como de fabricantes. Mas não basta ter bilhões de pontos de dados, o que importa é o que você faz com eles.

Usando modelos sofisticados de IA, o SupportAssist encontra e aplica padrões para detectar com precisão, na primeira vez, o problema certo a ser resolvido. É assim que ignoramos o ruído do monitoramento de bilhões de eventos diários para resolver problemas antes que eles atrapalhem os funcionários.

O SupportAssist é nossa tecnologia inteligente por trás do ProSupport Suite for PCs, que mantém seu parque de PCs funcionando perfeitamente. O SupportAssist é configurado e implementado do portal de autoatendimento, o TechDirect.

COM O SUPPORTASSIST, VOCÊ PODE:

- Simplifique o monitoramento, o controle e o gerenciamento de PCs
- Preveja problemas antes que eles causem frustração
- Preveja as necessidades da sua equipe
- Promova uma experiência sem aborrecimentos a qualquer hora, em qualquer lugar

O TechDirect é seu gateway de fácil acesso para diferenciais orientados por dados

Ofereça uma experiência do usuário on-line moderna e unificada
com navegação fácil e gerenciamento de PCs.

Personalize seu painel de indicadores
para monitorar, detectar e adotar medidas em toda a sua frota da Dell ou em um único PC, exibindo pontuações de integridade, experiência do aplicativo e segurança.

Automatize a criação e a implementação de catálogos personalizados
para BIOS, drivers, firmware e aplicativos Dell.

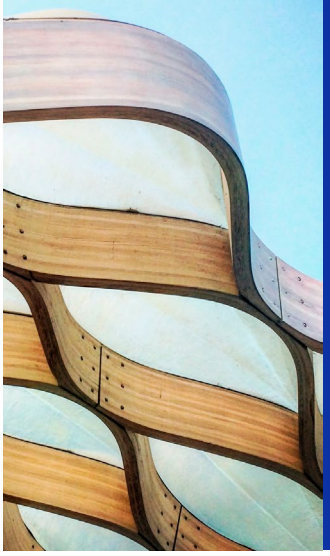
Automatize tarefas e corrija problemas em todo o parque
com scripts para ajudar a gerenciar o desempenho do seu parque de PCs Dell.

1
Escolha a oferta de suporte ideal
- ProSupport
- ProSupport Plus
- ProSupport Flex

2
Conecte-se ao SupportAssist for Business PCs
Aproveite nossa automação por IA conectando seus dispositivos qualificados

3
Acesse os dados do parque pelo TechDirect
Um único portal para controle completo de TI, a qualquer hora e em qualquer lugar

Para obter mais informações sobre o SupportAssist, acesse **Dell.com/SupportAssist**



O que nos diferencia

Mais de 60 mil
profissionais da Dell e parceiros[7]

250M+
de ativos com suporte[7]

95%
na classificação CSAT de suporte técnico[7]

30K
PCs configurados diariamente[6]

Mais de 55
idiomas[6]

85
Locais de suporte técnico[6]

Mais de 650
Centros de distribuição de peças[6]

Mais de 2 mil
Centros de serviço[7]

23M
Despachos anuais[6]

6
Centros de comando de serviços[6]

Para obter mais informações, consulte
Dell.com/ProSupportSuiteforPCs

---

[1] Um estudo encomendado realizado pela Forrester Consulting em nome da Dell, de setembro de 2024.

[2] Com base em uma análise da Dell, de dezembro de 2023.

[3] Com base em um relatório de testes da Principled Technologies, "Simplify PC management and save IT admin time with an automated support service", de novembro de 2023. Testes encomendados pela Dell e conduzidos nos Estados Unidos. Os resultados reais variam. Relatório completo: https://facts.pt/PELu7lm

[4] Serviço no Local após Diagnóstico Remoto.

[5] A cobertura contra danos acidentais não inclui roubo, perda e danos intencionais ou causados por incêndio, enchente ou outros fenômenos da natureza. O cliente deve devolver a unidade danificada. Limite de um incidente qualificado por ano de contrato.

[6] Com base em números internos da Dell Technologies, de janeiro de 2024.

[7] Com base em números internos da Dell Technologies, de janeiro de 2025.

© 2025 Dell Inc. ou suas subsidiárias. Todos os direitos reservados. Dell Technologies, Dell e outras marcas comerciais pertencem à Dell Inc. ou suas subsidiárias. Todas as outras marcas comerciais são marcas comerciais de seus respectivos proprietários. A Dell Inc. assegura que as informações apresentadas neste documento estão corretas na data da publicação. As informações estão sujeitas a alterações sem prévio aviso. Fevereiro de 2025-KP

DELL Technologies