

Dell ProSupport Suite for PCs

O que você deve esperar do suporte de classe mundial:

| | Basic Hardware Service | ProSupport | ProSupport Plus | ProSupport Flex ⁷ |
|--|------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------------------|
| O suporte técnico que funciona melhor para você (telefone ou chat) | Horário comercial | Telefone 24x7 | Telefone 24x7 | Telefone 24x7 |
| Reparo de hardware para reduzir o tempo de inatividade da produtividade | Varia | No local NBD ¹ | No local NBD ¹ | No local NBD ¹ |
| Acesso direto na região a especialistas do ProSupport para resolver problemas de hardware e software ² | | ● | Acesso prioritário | ● |
| Monitoramento do centro de comando para entrega de peças e mão de obra dentro do prazo | | ● | ● | ● |
| Gerente de contas de serviço para planejamento e geração de relatórios da conta designada ⁶ | | | ● | ● |
| Retenção de disco rígido após a substituição ⁵ para proteger a privacidade dos dados | | | ● | Opcional |
| Reparos ou substituições por danos acidentais ⁴ | | | ● | Opcional |

A Dell não para por aí. Fazemos muito mais para lhe dar suporte:

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| O TechDirect é seu portal on-line para conectar³ e gerenciar sua frota Dell: | ● | ● | ● | ● |
| • Autoatendimento no gerenciamento de casos e no despacho de peças | ● | ● | ● | ● |
| • Análise rápida de integridade, experiência com aplicativos e pontuações de segurança | | ● | ● | ● |
| • Resolução proativa de problemas com detecção automatizada, geração de casos e suporte | | ● | ● | ● |
| • As medições de utilização revelam problemas e tendências de desempenho | | ● | ● | ● |
| • Detecção e resolução preditivas de problemas reduzem as interrupções antes que as falhas ocorram | | | ● | ● |
| • Acriação e implementação automáticas de catálogos personalizados para BIOS, driver, firmware e aplicativos Dell fornece atualizações remotas e contínuas | | | ● | ● |
| • Regras personalizadas permitem que você defina fluxos de trabalho de correção remota | | | ● | ● |

¹ A disponibilidade no local varia conforme o país e o serviço adquirido. Serviço no local após diagnóstico remoto. ² Suporte de software com assistência colaborativa de terceiros. ³ O SupportAssist não está disponível em produtos baseados no Chrome, no Linux, no Windows RT e no Ubuntu. O SupportAssist detecta automaticamente e alerta proativamente a Dell sobre: problemas do sistema operacional, upgrades de software, atualizações e patches de drivers, malware, arquivos infectados por vírus, falhas em discos rígidos, baterias, memória, cabos internos, sensores térmicos, dissipadores de calor, ventiladores, unidades de estado sólido e placas de vídeo. A detecção de falha da análise preditiva inclui discos rígidos, unidades de estado sólido, baterias e ventiladores. ⁴ O Accidental Damage Service não cobre roubo, perda, danos intencionais nem danos causados por incêndio, enchente e outros fenômenos da natureza. O cliente deve devolver a unidade danificada. Limite de um incidente qualificado por ano de contrato. ⁵ A retenção de disco rígido não está disponível em modelos com disco rígido soldado, tablets Chromebook nem tablets Venue, exceto para o Venue 11 Pro. ⁶ Disponível para clientes do ProSupport Plus com 500 ou mais sistemas ProSupport Plus ⁷ Os clientes devem se comprometer a adquirir 1.000 ativos client Dell com ProSupport Flex em até 12 meses.