DELL Technologies

ProSupport Suite for PCs 助力 PC 正常运行

自动化自我修复、主动监视和基本 PC 支持服务

提供 AI 驱动型技术、自动化自我修复以及高效的支持服务，满足当下现代员工队伍所需

随时随地都可能需要工作。而且，IT 团队不仅需要跟上变化，更要先行一步。

客户需要能够自动执行修复、远程查明并解决可能出现的问题，还需要能够全面了解 PC 机群的当前状态。

此外，客户还希望能够以个性化方式远程更新 PC 并优化 PC 性能，让员工保持高效顺畅工作。

ProSupport Suite for PCs 提供客户所需的智能支持。

Forrester Consulting 发布的 IT 主管思想领导力研究报告表明：

79%

的受访者需要可改进服务并提供更出色的终端用户体验的功能[1]

77%

的受访者需要自动化工具和技术，以支持员工投入更多时间开展创新[1]

63%

的受访者优先采用具备由 AI 提供支持的主动式、预测式、规范性功能的服务[1]

53%

的受访者需要降低复杂性，让 IT 员工能够腾出时间开展创新，集中精力处理战略项目和计划[1]

AI 技术带来现代化支持

戴尔利用 AI 技术可谓轻车熟路。作为 ProSupport Suite 背后的 AI 技术，SupportAssist 自 2015 年以来一直在自动执行 PC 支持任务。借助 SupportAssist，客户可以全面了解 PC 机群状况，从而更好地管理任务、优化性能并将各种问题消灭在萌芽状态。

随着自动化自我修复的推出，AI 技术现在可以利用自我修复功能解决 PC 问题，全程无需人为干预。

ProSupport Plus for PCs

- 通过单一解决方案提供全面能力，无需叠加购买多项服务[2]
- 以 1,000 台设备群为例，每年可节省多达 641 小时用于管理重复任务的时间[3]
- 启动整个机群的设备驱动程序和固件更新，只需短短 37 秒[3]

2015

预测式和主动式支持

- 及时检测并解决问题，将问题消灭于萌芽状态
- 率先提供主动式和预测式功能，在业内同类产品中一骑绝尘[2]

2019

全机群管理

- 远程管理机群并解决可能出现的问题
- 加速向随时随地办公的企业环境过渡

2021

智能支持和高级修正

- 通过单一控制面板，实现远程管理和支持并解决可能出现的问题
- 定制规则和更新目录
- 通过利用率指标发现趋势

2024

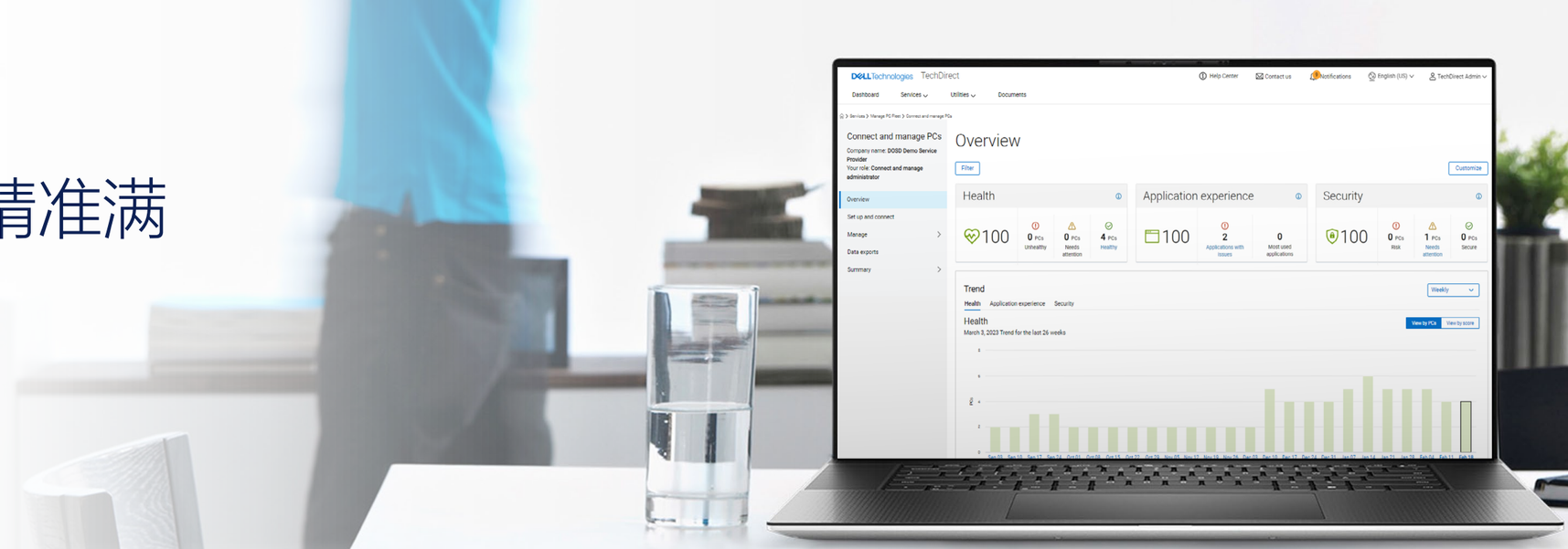
自动化自我修复

- 触发涵盖整个机群的脚本，或创建自定义工作流来自动执行任务并修正问题
- 使用自定义目录启动远程驱动程序更新
- 自动优化 PC 性能

PROSUPPORT SUITE FOR PCS

组合多种功能，精准满足支持需求

ProSupport Suite for PCs 提供全面服务。不管客户只是需要少量帮助，还是需要全方位代劳，皆可如愿以偿、满意而归。



ProSupport

节省在日常 PC 支持任务上花费的时间

- 24x7 全天候直接联系区域内的 ProSupport 工程师
- 下一工作日现场维修
- 主动监视，包括预测式硬件警报

更全面的支持服务

ProSupport Plus

定制所需支持并实现自动化操作，减少机群的停机时间

- 24x7 全天候**优先**联系区域内的 ProSupport 工程师
- 下一工作日现场维修
- 主动监视，包括预测式硬件警报

Plus

- 自行修复自动修正脚本
- Technical Customer Success Manager*
- 意外损坏保修
- “保留您的硬盘”服务

**至少 500 个系统*

需拥有超过 1,000 台设备

ProSupport Flex

为符合条件的客户提供灵活的选项，与其内部 IT 相辅相成

- 24x7 全天候联系当地 ProSupport 工程师
- 下一工作日现场维修
- 主动监视，包括预测式硬件警报
- Technical Customer Success Manager

以及如下模块化选项：

- 意外损坏保修
- “保留您的硬盘”服务

Dell ProSupport Suite for PCs

需拥有 1,000 台设备

		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

详情请参阅服务说明 https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/campaigns/global-commercial-service-contracts

定制所需支持并实现自动化操作，减少停机时间

ProSupport Plus for PCs

尽揽优势：
自动化自我修复、主动监视和辅助支持

戴尔提供 AI 驱动型技术、自动化自我修复和高效支持服务，树立支持服务新标杆。采用 ProSupport Plus for PCs，IT 管理员可定制所需 PC 支持并实现自动化操作，减少机群停机时间，让员工愉快高效工作。

利用 AI 进行自我修复

- 利用脚本库或创建自定义工作流，自动执行任务并修正机群中出现的问题
- 自动创建和部署戴尔 BIOS、驱动程序、固件和应用程序的自定义更新目录
- 自动检测并解决问题，以免导致员工工作中断

检查设备和机群的运行状况

- 从一个控制面板全面了解机群
- 深入了解特定 PC 上的问题
- 通过利用率指标把握趋势
- 找出问题背后的根本原因，并将解决方案应用于整个机群

依托于戴尔的卓越支持服务

- 获得基于 AI 的 24x7 全天候支持、优先联系区域内的 ProSupport 专家并要求享受下一工作日现场服务，可享受意外损坏维修服务，在更换硬盘时有权保留原硬盘
- Technical Customer Success Manager* 是早期接洽的主要联系人，可在授权设备的整个生命周期内提供帮助，为客户量身定制成功计划，并介绍我们的技术和服务，让客户从中受益

*至少 500 个系统

节省用于执行日常 PC 支持任务的时间

ProSupport for PCs

要让现代员工队伍保持高效工作，光靠基本保修服务远远不够。采用 ProSupport for PCs，客户除了获得 AI 驱动型主动式和预测式问题检测解决方案，还能够 24x7 全天候联系区域内的 IT 专家并要求享受下一工作日现场服务，将各种 IT 问题消灭于萌芽状态，让员工远离困扰。

检查设备和机群的运行状况

- 从一个控制面板全面了解机群
- 全面了解机群，快速分析影响机群和员工工作效率的问题
- 深入了解特定 PC 上的问题
- 通过利用率指标把握趋势
- 找出问题背后的根本原因，并将解决方案应用于整个机群

通过预测可能出现的问题，积极主动地解决问题

- 借助 AI 驱动型遥测和洞察，检测并解决问题
- 减少停机时间，避免影响工作效率
- 自动创建案例，快速高效解决问题

提高工作效率

- 了解有关戴尔机群的重要信息，让一切尽在掌握
- 获得性能优化建议
- 确定整个机群或单台 PC 上的利用率趋势和性能问题
- 借助 AI 技术 24x7 全天候联系区域内的 ProSupport 工程师，享受下一工作日现场服务以及软硬件支持

灵活选择支持选项，弥补内部 IT 能力不足

ProSupport Flex for PCs

灵活便捷
选项，您可视需扩展能力

弥补
内部 IT 能力不足，提供额外支持功能

量身定制
针对拥有至少 1,000 台设备的客户

拥有大量 PC 和强大 IT 能力，选择自行维护 PC 而不是将这项工作假手他人？这项服务就是您的理想之选！戴尔解决方案以戴尔的全球业务能力为后盾，基于标准支持服务内容而构建，可随心组合以精准满足客户需求。

利用 AI 进行自我修复

- 利用脚本库或创建自定义工作流，自动执行任务并修正机群中出现的问题
- 自动创建和部署戴尔 BIOS、驱动程序、固件和应用程序的自定义更新目录
- 自动检测并解决问题，以免导致员工工作中断

检查设备和机群的运行状况

- 从一个控制面板全面了解机群
- 深入了解特定 PC 上的问题
- 通过利用率指标把握趋势
- 找出问题背后的根本原因，并将解决方案应用于整个机群

依托于戴尔的卓越支持服务

- 获得基于 AI 的 24x7 全天候支持、联系区域内的 ProSupport 专家并要求享受下一工作日现场服务，可选择额外的意外损坏维修服务，在更换硬盘时有权保留原硬盘
- Technical Success Manager 是早期接洽的主要联系人，可在授权设备的整个生命周期内提供帮助，为客户量身定制成功计划，并介绍我们的技术和服务，让客户从中受益

连接 SupportAssist，拓展体验

通过 **TechDirect** 在线门户连接到 **SupportAssist for Business PCs**。连接后，客户将可实现自动化自我修复和主动监视。

SupportAssist 软件围绕数据而运行。数据对这个 AI 平台至关重要。

戴尔收集来自客户环境的系统数据，采用严格安全措施进行传输和存储，然后将数据与现场和技术支持团队以及制造商多年来积累的事件和工程数据相关联。不过，仅仅拥有多达数十亿的数据点还不够，重要的是要让这些数据派上用场。

SupportAssist 通过运用复杂的 AI 模型来找到并应用隐藏在数据中的模式，从而可以及早准确检测出需要解决的问题。戴尔正是通过这个方法在每天监视的数十亿事件中筛选出关键信息，将可能影响客户员工工作效率的问题消灭于萌芽状态。

SupportAssist 是 ProSupport Suite for PCs 背后的智能技术，可确保客户 PC 机群始终保持理想状态。SupportAssist 通过 TechDirect 自助服务门户进行配置和部署。

SupportAssist 助力企业：

- 简化 PC 监控、跟踪和管理
- 预测问题，避免给员工带来挫败感
- 预测您团队的需求
- 随时随地提供轻松的体验

1

选择恰如所需的支持服务

- ProSupport
- ProSupport Plus
- ProSupport Flex

2

连接 SupportAssist for Business PCs

通过连接授权设备，从戴尔 AI 驱动型自动化操作中充分获益

3

通过 TechDirect 访问机群数据

通过单一门户实现端到端 IT 控制，随时随地掌控全局

TechDirect 门户易于访问，助力企业轻松利用数据获得竞争优势

提供统一的、现代的在线用户体验

通过轻松的导航和 PC 管理实现。

自定义您的控制面板

监控、检测您的整个戴尔机群或单个 PC 并采取相应的措施，显示有关运行状况、应用程序体验和安全性的评分。

自动创建和部署自定义目录

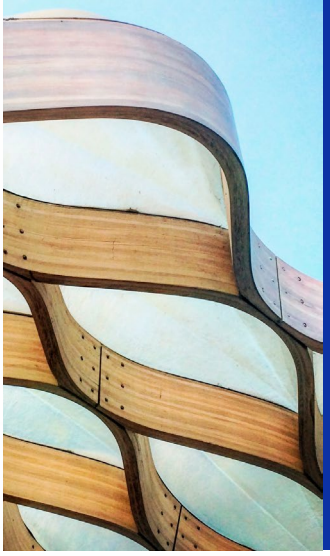
针对戴尔 BIOS、驱动程序、固件和应用程序自动创建和部署自定义目录。

自动执行任务并修正整个机群中的问题

通过脚本帮助管理戴尔 PC 机群的性能。

有关 SupportAssist 的更多信息，请访问 **Dell.com/SupportAssist**

我们的独特优势



超过 6 万
戴尔及合作伙伴专业人员[7]

超过 2.5 亿
支持的资产数目[7]

95%
技术支持 CSAT 评分[7]

30K
每日配置的 PC 数[6]

超过 55 种
种语言[6]

85
技术支持站点数[6]

超过 650 种
部件配送中心数量[6]

2K+
服务中心数量[7]

23M
年度派发量[6]

6
服务指挥中心数[6]

有关更多信息，请转到
Dell.com/ProSupportSuiteforPCs

---

[1] 戴尔委托 Forrester Consulting 开展的一项研究，2024 年 9 月。

[2] 基于戴尔在 2023 年 12 月进行的分析。

[3] 基于 Principled Technologies 测试报告，《Simplify PC management and save IT admin time with an automated support service》，2023 年 11 月。测试受戴尔委托在美国进行。实际结果可能有所不同。完整报告：https://facts.pt/PELu7lm

[4] 远程诊断后提供现场服务。

[5] 意外损坏保修范围不包括失窃、丢失、故意损坏，以及因火灾、水灾或其他自然灾害造成的损坏。客户必须退还已损坏的设备。每个合同年内仅限为 1 起符合条件的事件提供服务。

[6] 基于 Dell Technologies 内部数据，2024 年 1 月。

[7] 基于 Dell Technologies 内部数据，2025 年 1 月。

© 2025 Dell Inc. 或其子公司。保留所有权利。Dell Technologies、Dell 等商标均为 Dell Inc. 或其子公司的商标。其他商标可能是其各自所有者的商标。Dell Inc. 确信本文档的内容在发布之日是准确的。该信息如有更改，恕不另行通知。2025 年 2 月 - KP

DELL Technologies