

**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

工作随时随地都在进行。IT 团队不仅需要提供保障，还要提前做好部署。

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  
2023 年 3 月 IT 经理思想领导力  
聚焦研究报告表明：

75%

的受访者需要外部提供专业知识来帮助实现特定成果<sup>1</sup>

>94%

的受访者计划增加或维持对服务的投资<sup>1</sup>

64%

的受访者表示，他们需要 IT 服务提供商帮助他们为混合/远程员工队伍提供更好的体验<sup>1</sup>

48%

的受访者需要利用由 AI 提供支持的自动化/主动式/预测式/规范性功能的服务<sup>1</sup>



# 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<sup>2</sup>
- 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<sup>3</sup>
- 启动整个机群的设备驱动程序和固件更新，只需短短 37 秒<sup>3</sup>

2015 年

### 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<sup>2</sup>

2019 年

### 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 年

### 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

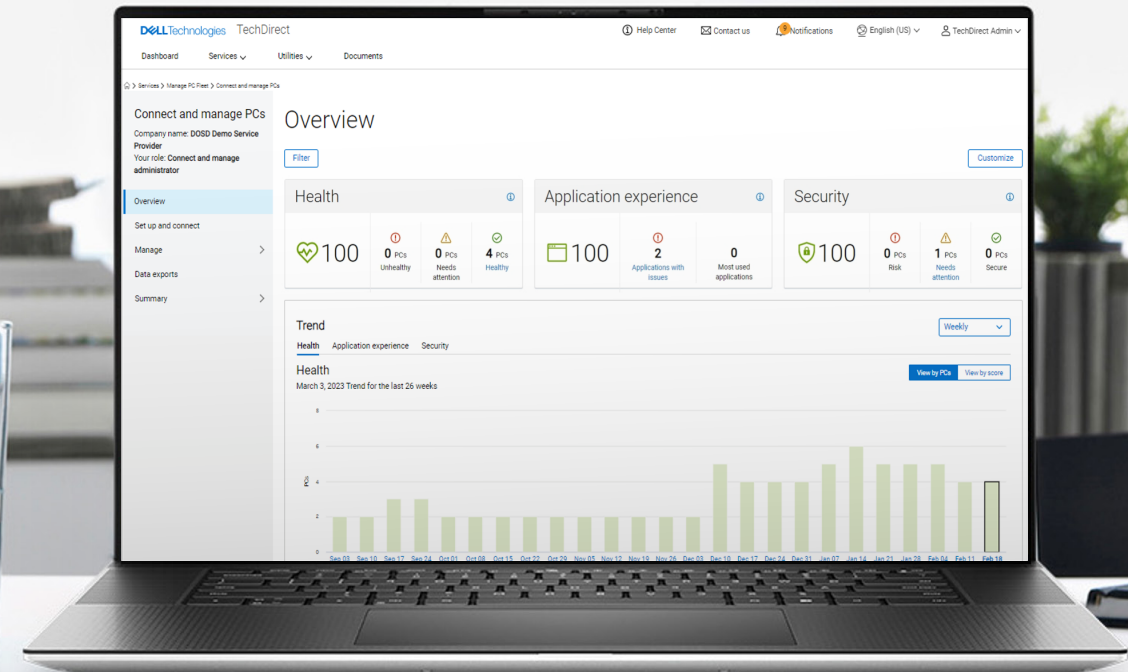
2024 年

### 自动化自我修复

- 触发适用于整个机群的脚本，自动执行任务并修复问题
- 使用自定义目录启动远程驱动程序更新
- 自动优化 PC 性能

# 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。



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

**外加**

- 自我修复型自动化修正脚本
- Service Account Manager\*
- 意外损坏保修
- Keep Your Hard Drive 服务

\*至少 500 个系统

需拥有超过 1,000 台设备

## ProSupport Flex

灵活选项，弥补内部 IT 能力不足  
(针对符合条件的客户)

- 24x7 全天候联系区域内的 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
- Service Account Manager

**以及**如下模块化选项：

- 意外损坏保修
- Keep Your Hard Drive 服务

# Dell ProSupport Suite for PCs

需拥有  
1,000 台设备

## 自动化自我修复 (通过 SupportAssist AI 技术工具)

戴尔编写的脚本库，用于自动执行任务和修复问题	从脚本（自动执行进程的代码）列表中进行选择，以检测和修复蓝屏错误等问题。
自动优化 PC 性能	执行自动软件优化，以清理文件、调整性能、优化网络以及删除病毒和恶意软件。
自定义目录，用于远程更新 BIOS、驱动程序和固件	使用客户规范生成更新目录，并通过 TechDirect 门户进行远程部署。

ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex
	✓	✓
	✓	✓
	✓	✓

## 主动监视 (通过 SupportAssist AI 技术工具)

TechDirect 门户中的可自定义控制面板	以简明易懂的格式提供深入详尽的信息和趋势，同时允许客户根据需要加以调整。
查看整个机群的安全、运行状况和应用程序体验评分	查看操作系统和应用程序的安全风险评估、性能运行状况和崩溃分析。
提供主动式和预测式硬件警报，支持自动派发	提供主动式警报，自动检测问题并创建支持案例。利用 AI 技术提供预测式警报，同时通过确定并寄出合适的更换部件来解决检测到的问题。
系统级性能和利用率指标	监视各台设备的硬件和软件利用率、设备稳定性、设备使用年限和安全详细信息。
对 BIOS、驱动程序、固件和应用程序的版本进行跟踪，以便确保合规性	参阅版本数据以及详细信息，以满足组织的合规性相关需求。
包含站点和分组信息的 PC 清单，以便进行资产管理	汇总整理机群信息，方便对机群进行跟踪管理。

✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓

## 支持概要

通过 AI 驱动型故障处理工具提供技术支持	技术支持工程师利用基于 AI 的建议，快速高效地解决各种问题。
区域内的 ProSupport 专家协助解决软硬件问题	直接联系区域内受过兼容性、互操作性和软件相关培训的 ProSupport 工程师。
下一工作日现场维修 <sup>4</sup>	获得远程诊断后下一工作日现场硬件维修服务。
国际差旅支持	为在本国境外出差的终端用户提供支持。
Service Account Manager	作为单点联系人提供支持流程、上报管理以及资产群 / 客户计划方面的帮助。
Keep Your Hard Drive 服务	在需要更换硬盘时有权保留原硬盘及其中数据。此项服务有助于客户满足安全性和法规遵从性要求（例如 GDPR 和 HIPPA 法规）。
意外损坏保修 <sup>5</sup>	包括跌落、泼溅和电涌。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。
电池延保服务	如果一年后发生故障，客户有权更换一次电池。
基于期限的订阅	客户可选择按年、按月付款（仅限美国和加拿大境内的直接客户），将支持成本分摊到设备的整个生命周期。

24x7 全天候	24x7 全天候	24x7 全天候
✓	优先联系	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓
	至少 500 个系统	✓
	✓	可选
	✓	可选
	可选	可选
	美国和加拿大	美国和加拿大

# 定制所需支持并实现自动化操作， 减少停机时间

ProSupport Plus for PCs

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，自动执行任务并修复机群中出现的问题
- 自动创建并部署用于戴尔 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
- 配备专属 Service Account Manager（作为客户报告和计划方面的单点联系人）<sup>2</sup>



**尽揽优势：**

自动化自我修复、主动监视和辅助支持

# 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



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，自动执行任务并修复机群中出现的问题
- 自动创建并部署用于戴尔 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
- 配备专属 Service Account Manager（作为客户报告和计划方面的单点联系人）



**灵活**

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



**定制**

针对拥有至少  
1,000 台设备的客户



# 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:

- 轻松监视、跟踪和管理 PC
- 预测问题, 防患于未然
- 预测团队需求
- 随时随地提供轻松省心的体验

**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

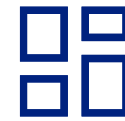
**3**  
通过 TechDirect 访问机群数据

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



提供现代、一致的在线用户体验 易于导航, 方便用户轻松管理 PC。



**自定义控制面板**对整个戴尔机群或单台 PC 进行监视、检测并实施各种操作, 还可查看运行状况、应用程序体验和安全相关评分。




**自动创建和部署自定义目录**涵盖戴尔 BIOS、驱动程序、固件和应用程序。



**自动执行任务并修复机群中出现的问题**借助脚本管理戴尔 PC 机群性能。



# 选择戴尔作为服务提供商的理由



**95%**  
技术支持客户  
满意度评分

超过 2 亿 受支持资产数	超过 370 万 万年预测问题数
超过 36 TB 日遥测数据量	6 个 服务指挥中心
超过 6 万人 服务与合作伙伴专业 人员总数	170 个 国家 / 地区
24x 7x 365 随时待命, 全年无休	

基于 Dell Technologies 2023 年 11 月的内部数据。

有关更多信息, 请访问  
[Dell.com/ProSupportSuiteforPCs](https://Dell.com/ProSupportSuiteforPCs)

<sup>1</sup> IT 经理需要借助 IT 服务来实现业务成果 — 由 Dell Technologies 委托 Forrester Consulting 撰写的思想领导力聚焦研究, 2023 年 3 月。

<sup>2</sup> 基于戴尔分析, 2023 年 12 月。

<sup>3</sup> 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>

<sup>4</sup> 远程诊断后提供现场服务。

<sup>5</sup> 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。客户须退还已损坏的设备。在每个合同年度内, 客户只能就 1 起符合条件的事件要求保修服务。