

面向 PC 的 Dell ProSupport Suite

卓越支持涵盖以下服务：

	基本硬件服务	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex ⁷
以 适合您的方式 提供技术支持（电话或在线咨询）	工作时间	24x7 电话支持	24x7 电话支持	24x7 电话支持
硬件维修，可减少停工时间	因具体情况而异	NBD 现场服务 ¹	NBD 现场服务 ¹	NBD 现场服务 ¹
直接咨询 区域内的 ProSupport 专家，解决硬件和软件 ² 问题		●	优先联系	●
指挥中心进行监控，确保 部件和人员按时交付		●	●	●
客户服务经理负责提供 专属客户报告和规划服务⁶			●	●
在更换 ⁵ 新硬盘后保留旧硬盘，以 保护数据隐私			●	可选
设备意外损坏 ⁴ 后 进行维修或更换			●	可选

除此之外，戴尔还为您提供其他支持服务：

TechDirect 在线门户可用于 连接³和管理您的戴尔机群 ：	●	●	●	●
• 自助式案例管理和部件派发	●	●	●	●
• 快速分析 运行状况、应用程序体验和安全性评分		●	●	●
• 通过自动化检测、案例创建和支持 主动解决问题		●	●	●
• 利用率指标 显露性能问题和趋势		●	●	●
• 在在 进行预测式问题检测并解决问题，以预防故障，减少中断			●	●
• 为戴尔 BIOS、驱动程序、固件和应用程序自动创建和部署自定义目录，以实现 远程无缝更新			●	●
• 借助自定义规则，您可以 指定远程修正 workflow			●	●

¹现场服务的提供情况因国家/地区和所购买的服务而异。远程诊断后提供现场服务。²与第三方协作提供软件支持。³SupportAssist 不适用于搭载 Linux、Windows RT、Ubuntu 或 Chrome 的产品。SupportAssist 会自动检测并主动提醒戴尔注意与以下内容相关的问题：操作系统问题、软件升级、驱动程序更新和修补程序、恶意软件、感染病毒的文件、硬盘故障、电池、内存、内部线缆、热传感器、散热器、风扇、固态硬盘和显卡。预测性分析故障检测涵盖硬盘、固态硬盘、电池和风扇。⁴Accidental Damage 服务不涵盖盗窃、丢失以及因火灾、水灾或其他自然灾害而造成的损坏，也不涵盖蓄意损坏。客户必须退还已损坏的设备。每个合同年内仅限为 1 个符合条件的事件提供服务。⁵保留硬盘服务不适用于配备焊接硬盘的型号、Chromebook 或 Venue 平板电脑（Venue 11 Pro 除外）。⁶适用于拥有 500 个或更多 ProSupport Plus 授权系统的 ProSupport Plus 客户。⁷客户必须承诺在 12 个月内购买 1,000 台包含 ProSupport Flex 服务的戴尔客户端产品。