

ProSupport Plus for PCs

定制所需支持并实现自动化操作，减少停机时间



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您机群中出现的问题
- 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保修服务，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²，让客户从中受益

ProSupport Plus for PCs

通过单一解决方案获得全面能力，无需叠加购买多项服务¹

简化 PC 管理工作，节省 IT 管理时间³



641 小时

以 1,000 台设备的机群为例，每年可节省 641 小时用于管理重复任务的时间



37 秒

启动整个机群的设备驱动程序和固件更新所需的时长

¹ 基于戴尔分析，2023 年 12 月。

² 适用于拥有超过 500 台 ProSupport Plus 设备的客户

³ 基于 Principled Technologies 报告，《ProSupport Plus vs manual approach comparison report》，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>

采用 ProSupport Plus for PCs，尽享全部服务

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。

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要求。

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 (24x7 全天候)

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 (优先联系)

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¹

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。

Technical Customer Success Manager (至少 500 个系统)

主要联系人可在授权设备整个生命周期内提供帮助，为客户量身定制成功计划，并介绍技术和服务，让客户从中受益。

“保留您的硬盘”服务

如果需要更换，请保留您的硬盘及其数据。KYHD 有助于满足安全性和合规性要求（例如 GDPR 和 HIPPA）。

意外损坏保修²

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 (可选)

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 (美国和加拿大)

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。

¹ 远程诊断后提供现场服务

² 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。



轻松连接，拓展体验

SupportAssist 是戴尔推出的一款 AI 技术工具，方便客户通过现代、直观的在线控制面板管理整个 PC 机群。使用 SupportAssist，客户可以轻松掌控全局，为用户提供更佳体验。

详细了解
**ProSupport Suite
for PCs.**