

ProSupport Flex for PCs

灵活的支持选项， 弥补内部 IT 能力 不足



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

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）²

ProSupport Flex for PCs：模块化解决方案，精准满足客户需求

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	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。
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 Service (可选)	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 ² (可选)	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。



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。](#)