

ProSupport Suite para PC

Una gama completa de opciones de asistencia, desde las más simples a las más completas

Dell ProSupport Suite para PC satisface las necesidades de todo tipo de empresas, desde las más pequeñas a las más grandes

ProSupport



Cuando la garantía básica de hardware no es suficiente

- Acceso rápido y directo a los ingenieros para una resolución rápida (24x7)
- Servicio in situ al siguiente día laborable*
- Asistencia para hardware y software
- Detección temprana de los problemas de rendimiento
- Información basada en telemetría sobre el rendimiento del PC

*Servicio in situ tras el diagnóstico a distancia

ProSupport Plus



El más alto nivel de asistencia con la cobertura más completa

- Todas las funciones de ProSupport
- Aviso anticipado sobre los problemas que se están desarrollando, de modo que se puedan prevenir
- Reparación rápida o reemplazo del PC debido a caídas, derrames
- Control de los datos del disco duro cuando se reemplaza
- Optimización del PC para controladores, archivos temporales y conectividad
- Recomendaciones prácticas sobre el rendimiento del PC

ProSupport Flex*



Opciones de asistencia flexibles para complementar las capacidades internas

- Todas las funciones de ProSupport
- Asistencia de expertos para complementar el equipo de TI interno
- Opciones de asistencia para satisfacer las distintas necesidades de una gran base de instalación
- Punto único de contacto para escalamientos, planificación de activos e incidentes
- Recomendaciones prácticas sobre el rendimiento del PC

*Debe cumplir con los requisitos mínimos

Dell ProSupport Suite para PC

Comparación de funciones

	Servicio básico para hardware	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex ⁵
Asistencia técnica por teléfono y en el sitio web	Horario laboral	24x7	24x7	24x7
Modelo de reparación de hardware ¹	Varía	In situ	In situ	In situ
Acceso directo a los ingenieros de ProSupport de la región		●	Acceso prioritario	●
Un único recurso con conocimiento en software y hardware		●	●	●
Supervisión desde el centro de comando y gestión de crisis		●	●	●
Funciones habilitadas por SupportAssist y TechDirect para su flota de Dell:³	●	●	●	●
• Gestión de casos y envío de piezas con modalidad de autoservicio	●	●	●	●
• Detección de problemas, notificación y creación de casos de forma proactiva y automatizada		●	●	●
• Visibilidad de la base de activos para facilitar la gestión y las alertas		●	●	●
• Detección temprana de problemas de rendimiento con el uso del hardware y el software		●	●	●
• Optimización del PC mediante la resolución a distancia (incluye BIOS y controladores)			●	●
• Detección predictiva automatizada de problemas para la prevención de fallos			●	●
Service Account Manager, informes sobre contratos e historial de asistencia ⁶			●	●
Retención del disco duro tras el reemplazo ⁵			●	Opcional
Reparación de daños accidentales provocados por caídas, derrames de líquidos y subidas de tensión ⁴			●	Opcional

1 La disponibilidad in situ varía según el país y el servicio adquirido. Servicio in situ después del diagnóstico a distancia. 2 Asistencia para software con asistencia colaborativa de terceros. 3 SupportAssist no está disponible en productos basados en Linux, Windows RT, Ubuntu o Chrome. SupportAssist detecta automáticamente y alerta proactivamente a Dell de: problemas del sistema operativo, actualizaciones de software, actualizaciones y parches de controladores, malware, archivos infectados por virus, fallos de discos duros, baterías, memoria, cables internos, sensores térmicos, disipadores de calor, ventiladores, unidades de estado sólido y tarjetas de vídeo. La detección de fallos de análisis predictivo incluye discos duros, unidades de estado sólido, baterías y ventiladores. 4 Accidental Damage service excluye el robo, la pérdida y los daños debidos a incendios, inundaciones, otros actos de la naturaleza o daños intencionales. El cliente debe devolver la unidad dañada. Límite de 1 incidente calificado por año de contrato. 5 La retención del disco duro no está disponible en modelos con un disco duro soldado, ChromeBook o tabletas Venue, excepto la Venue 11 Pro. 6 Disponible para clientes de ProSupport Plus con 500 o más sistemas ProSupport Plus 7 Los clientes deben comprometerse a comprar 1000 activos de cliente de Dell con ProSupport Flex en un plazo de 12 meses.

Copyright © 2020 Dell Technologies Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Otras marcas comerciales pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios. Dell EMC considera que la información de este documento es exacta en la fecha de su publicación. La información está sujeta a cambios sin previo aviso. Noviembre de 2020 | dell-prosupport-suite-for-pcs-leave-behind

