

## ProSupport for PCs

# Risparmio di tempo sulle attività di supporto ordinarie per PC



Per una forza lavoro moderna produttiva non è sufficiente un semplice livello di assistenza nel periodo di garanzia. ProSupport for PCs combina il rilevamento e la risoluzione proattivi e predittivi dei problemi basati su AI con l'accesso 24x7 a esperti IT locali e l'assistenza on-site entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata per prevenire i problemi IT ed evitare frustrazione nei dipendenti.



## Esame dell'integrità dei dispositivi e della flotta

- Visione olistica della flotta in un dashboard centralizzato
- Approfondimento dei problemi di un PC specifico
- Individuazione di tendenze tramite metriche di utilizzo
- Determinazione della root cause dei problemi e applicazione di soluzioni



## Risoluzione dei problemi in modo proattivo e predittivo

- Rilevamento e risoluzione dei problemi con dati analitici e di telemetria basati su intelligenza artificiale
- Riduzione al minimo del downtime e della perdita di produttività
- Risoluzione efficiente grazie alla creazione automatica dei casi



## Aumento della produttività

- Dettagli avanzati con informazioni cruciali sulla flotta Dell
- Suggerimenti per migliorare le prestazioni
- Identificazione delle tendenze di utilizzo e dei problemi relativi alle prestazioni sull'intera flotta o su un singolo PC
- Accesso 24x7 basato su AI a ingegneri ProSupport locali, assistenza on-site entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata e supporto

# Funzioni per il supporto della forza lavoro moderna

## Monitoraggio proattivo *tramite la tecnologia SupportAssist basata sull'intelligenza artificiale*

**Dashboard personalizzabile nel portale TechDirect**

Visualizzazione avanzata di dettagli e tendenze in un formato semplice e adattabile in base alle esigenze.

**Visualizzazione dei punteggi relativi a sicurezza, integrità ed esperienza con le applicazioni a livello di flotta**

Possibilità di esaminare l'assessment dei rischi per la sicurezza, l'integrità delle prestazioni e l'analisi degli arresti anomali per il sistema operativo e le applicazioni.

**Avvisi hardware proattivi e predittivi con spedizione automatica**

Ricezione di avvisi proattivi con rilevamento automatico dei problemi e creazione di una richiesta di assistenza. Ulteriore livello di supporto con avvisi predittivi basati sull'intelligenza artificiale che risolvono i problemi rilevati identificando il componente sostitutivo appropriato e inviandolo al cliente.

**Metriche di prestazioni e utilizzo a livello di sistema**

Monitoraggio a livello di utilizzo di hardware e software, stabilità, età e dettagli sulla sicurezza dei singoli dispositivi.

**Monitoraggio delle versioni di BIOS, driver, firmware e applicazioni per assicurare la conformità**

Consultazione dei dati e dei dettagli della versione per le esigenze aziendali relative alla conformità.

**Inventario dei PC con siti e raggruppamento per la gestione degli asset**

Organizzazione della flotta per semplificarne il monitoraggio.

## Caratteristiche principali del supporto

**Supporto tecnico con strumenti per la risoluzione dei problemi basati sull'AI, 24x7**

Efficienza nella risoluzione dei problemi con l'aiuto di agenti del supporto tecnico che utilizzano in modo ottimale i consigli basati sull'AI.

**Assistenza da parte di esperti ProSupport locali per problemi hardware e software**

Accesso diretto a ingegneri ProSupport locali esperti in ambito di compatibilità, interoperabilità e software.

**Riparazione on-site entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata<sup>1</sup>**

Riparazione on-site dell'hardware entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata dopo la diagnosi in remoto.

**Supporto in caso di trasferte internazionali**

Supporto per gli utenti finali che viaggiano a livello internazionale al di fuori del proprio Paese d'origine.

<sup>1</sup> Assistenza on-site dopo la diagnosi in remoto



## Connessione per un'esperienza avanzata

SupportAssist, la nostra tecnologia basata su AI, consente di gestire l'intera flotta di PC da un dashboard online moderno e intuitivo e di mantenere il controllo per migliorare le esperienze utente.

Ulteriori informazioni su [ProSupport Suite for PCs](#).