

## ProSupport Plus for PCs

Automatize e personalize o suporte para eliminar o tempo de inatividade



Nossa tecnologia por IA, automação de autocorreção e suporte eficiente continuam a redefinir a base do suporte que você espera. O ProSupport Plus for PCs ajuda os administradores de TI a automatizar e personalizar o suporte a PCs para eliminar o tempo de inatividade em todo o parque, mantendo os funcionários produtivos e satisfeitos.



### Autorrecuperação com IA

- Acesse uma biblioteca de scripts ou crie fluxos de trabalho personalizados para automatizar tarefas e corrigir problemas em toda a frota
- Automatização do processo de criação e implementação de catálogos personalizados de atualização de BIOS, drivers, firmware e aplicativos da Dell
- Detecte e resolva problemas automaticamente antes que eles criem interrupções para seus funcionários



### Analise a integridade de seus dispositivos e da frota

- Tenha uma visão abrangente de sua frota em um só painel
- Detalhe os problemas de um PC específico
- Descubra tendências com medições de utilização
- Identifique a causa raiz dos problemas e aplique soluções a toda a frota



### Com base em nosso suporte excepcional

- Receba suporte 24x7 por IA, serviço no local no próximo dia útil com acesso a especialistas do ProSupport na região, cobertura opcional para danos acidentais e a capacidade de manter o disco rígido, caso seja substituído
- Beneficie-se com um Technical Customer Success Manager, um ponto de contato principal que se envolve desde o início para ajudar durante todo o ciclo de vida dos dispositivos qualificados, desenvolve um plano de sucesso personalizado e ensina sobre as nossas tecnologias e serviços<sup>2</sup>

## ProSupport Plus for PCs

Os recursos mais abrangentes em uma única solução, sem a necessidade adicional mais serviços<sup>1</sup>

Simplifique o gerenciamento de PCs e poupe o tempo de administração de TI<sup>3</sup>



641 horas

de economia no tempo de administração por ano em tarefas recorrentes para um parque de 1.000 dispositivos



37 seconds  
(5 segundos)

para iniciar atualizações de driver de dispositivo e firmware em todo o parque

<sup>1</sup> Com base em uma análise da Dell, de dezembro de 2023.

<sup>2</sup> Para clientes com mais de 500 dispositivos ProSupport Plus

<sup>3</sup> Com base em um relatório da Principled Technologies, "ProSupport Plus vs manual approach comparison report", de novembro de 2023. Testes encomendados pela Dell e conduzidos nos Estados Unidos. Os resultados reais podem variar. Relatório completo: (<https://facts.pt/PELu7lm>)

# Incluído com ProSupport Plus for PCs

## Automações de autocorreção usando a tecnologia de IA SupportAssist

Biblioteca de scripts criados pela Dell para automatizar tarefas e corrigir problemas	Escolha de uma lista de scripts (código que automatiza processos) para detectar e corrigir problemas, como erros de tela azul e muito mais.
Otimizações automatizadas de PCs	Realize otimizações automáticas de software para limpar arquivos, ajustar o desempenho, otimizar redes e remover vírus e malware.
Catálogos personalizados para atualizações remotas de BIOS, drivers e firmwares	Gere catálogos de atualização com suas especificações e implemente remotamente do portal TechDirect.

## Monitoramento proativo usando a tecnologia de IA SupportAssist

Painel de indicadores personalizável no portal TechDirect	Visualize tendências e informações detalhadas em um formato fácil que você pode ajustar de acordo com suas necessidades.
Visualização de pontuações de experiência nos aplicativos, segurança e integridade de toda a frota	Confira uma avaliação de risco de segurança, integridade do desempenho e análise de falhas para o sistema operacional e os aplicativos.
Alertas de hardware proativos e preditivos com despacho automático	Receba alertas proativos que detectam problemas automaticamente e criam um caso de suporte. Vá mais longe com alertas preditivos por IA que resolvem os problemas detectados identificando e enviando para você a peça de substituição adequada.
Medições de desempenho e utilização no nível do sistema	Monitore a utilização de hardware e software, a estabilidade do dispositivo, a idade do dispositivo e os detalhes de segurança de dispositivos individuais.
Monitoramento da versão do BIOS, do driver, do firmware e do aplicativo para fins de conformidade	Consulte os dados e os detalhes da versão para saber as necessidades relacionadas à conformidade organizacional.
Inventário de PCs com locais e agrupamento para gerenciamento de ativos	Organize sua frota para facilitar o acompanhamento.

## Principais benefícios do suporte

Suporte técnico com ferramentas de solução de problemas por IA – 24x7	Obtenha soluções eficientes de problemas por agentes de suporte técnico que utilizam recomendações baseadas em IA.
Assistência especializada do ProSupport na região para problemas de hardware e software – Acesso prioritário	Acesso direto a engenheiros do ProSupport na região treinados em compatibilidade, interoperabilidade e software.
Reparo no local no próximo dia útil <sup>1</sup>	Tenha reparo de hardware no local no próximo dia útil após o diagnóstico remoto.
Suporte em viagens internacionais	Suporte para usuários finais que estão viajando para fora do país de origem.
Technical Customer Success Manager (mínimo de 500 sistemas)	Beneficie-se com um Technical Success Manager, um ponto de contato principal que se envolve desde o início para ajudar durante todo o ciclo de vida dos dispositivos qualificados, desenvolve um plano de sucesso personalizado e ensina sobre as nossas tecnologias e serviços
Serviço Keep Your Hard Drive	Se uma substituição for necessária, preserve o disco rígido e os dados dele. O KYHD ajuda com os requisitos de segurança e conformidade (GDPR e HIPPA, por exemplo).
Cobertura contra danos acidentais <sup>2</sup>	Inclui quedas, derramamento de líquidos e sobrecargas. O serviço não inclui roubo, perda e danos intencionais ou causados por incêndio, enchente ou outros fenômenos da natureza.
Serviço estendido de bateria – Opcional	Você tem direito a uma única substituição de bateria em caso de falha após o primeiro ano.
Assinatura por período definido – EUA e Canadá	Distribua os custos de suporte ao longo do ciclo de vida dos dispositivos, com opções de pagamento anual e mensal (clientes diretos nos EUA e no Canadá).

<sup>1</sup> Serviço no Local após Diagnóstico Remoto

<sup>2</sup> A cobertura contra danos acidentais não inclui roubo, perda e danos intencionais ou causados por incêndio, enchente ou outros fenômenos da natureza. O cliente deve devolver a unidade danificada. Limite de um incidente qualificado por ano de contrato.



## Conecte-se para ter uma ótima experiência

O SupportAssist, nossa tecnologia habilitada por IA, permite que você gerencie toda a frota de PCs a partir de um painel on-line moderno e intuitivo e mantenha o controle para proporcionar melhores experiências do usuário.

Saiba mais sobre o **ProSupport Suite for PCs**.