

Dell ProSupport Plus para PC

ProSupport Plus combina **conocimientos procesables** y **soporte automatizado, predictivo y proactivo** con protección **accidental damage protection** y **acceso prioritario 24x7** a los ingenieros de ProSupport. Aceptamos la carga del soporte rutinario del personal de TI, lo que le permite centrarse en lo que sigue, no en lo que acaba de suceder.



¡Mantenga su productividad! Nuestra tecnología predictiva detecta problemas antes de que se hagan realidad, por lo que puede solucionarlos antes de que los usuarios finales pierdan productividad.



¡Es una apuesta segura, lo llamaremos primero! Las alertas proactivas y la creación automática de casos permiten que Dell empiece a trabajar en el problema antes de que pueda llamar.



Tome decisiones más rápidas y mejores. Recomendaciones dirigidas por telemetría y conocimientos le permiten actuar de forma remota en problemas de TI en desarrollo, anticipar las necesidades del usuario final y reducir el tiempo de resolución.



Trabajo en cualquier lugar: soporte en todas partes. Nuestros ingenieros de ProSupport en la región están listos las 24x7 para ayudarle, ya sea que esté en la oficina o en cualquier lugar. Si necesita una reparación, podemos estar en el sitio al siguiente día laboral.*



Los accidentes ocurren; nosotros los arreglamos. ProSupport Plus le ofrece reemplazo rápido y reparaciones en casos de caídas, derrames y sobretensiones.



Con lluvia, truenos o nieve... ¡Estaremos ahí! Nuestros 6 Centros de Comando Global aseguran que las partes y la mano de obra lleguen con cualquier clima, desastre natural, tráfico o crisis.

*El servicio in situ está disponible durante el siguiente día laboral, después de un diagnóstico remoto.

Dell ProSupport Suite para PC

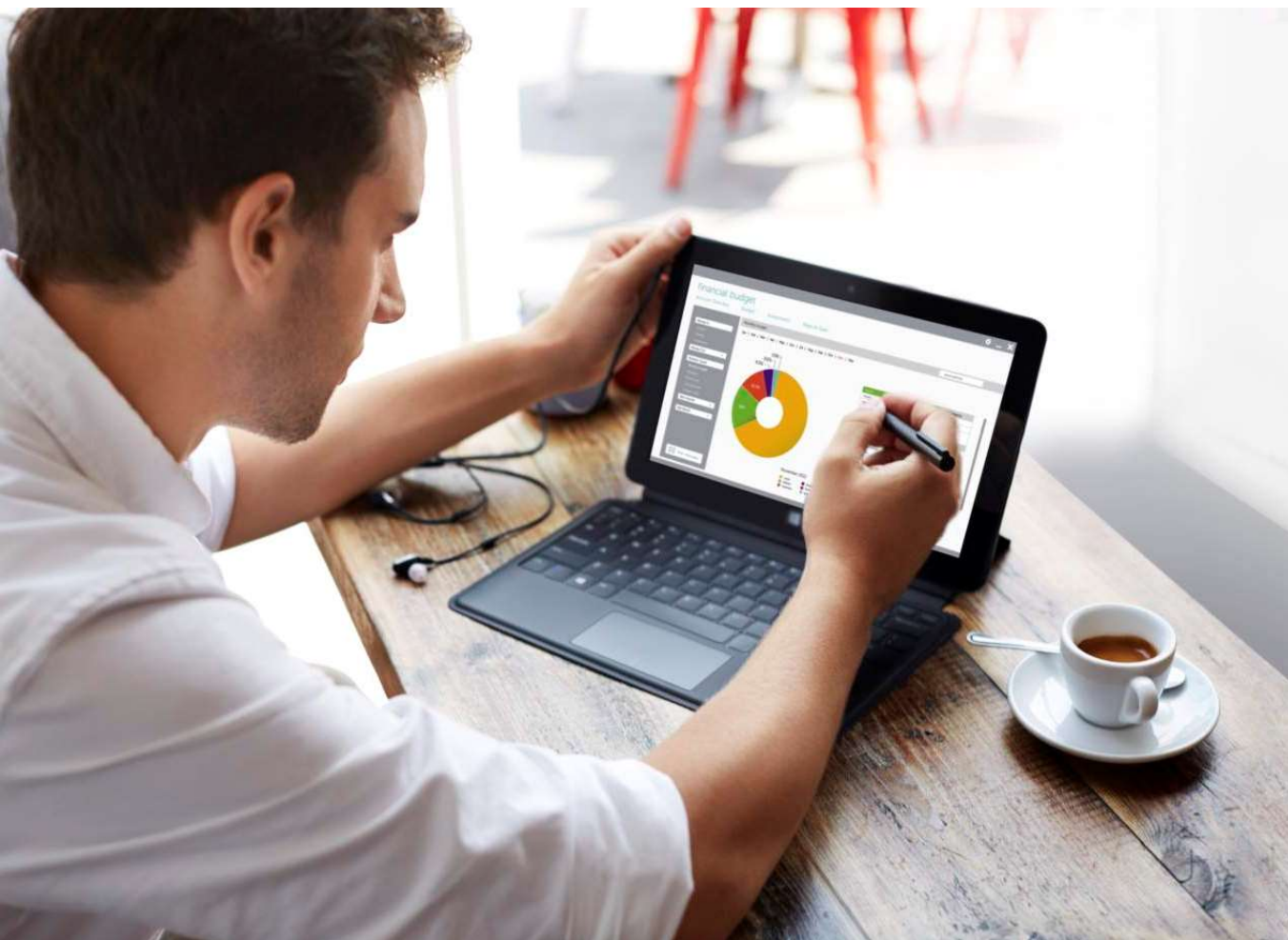
Comparación de funciones

	Basic Hardware Servicio	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex7
Soporte técnico por teléfono y en línea	Horario comercial	24x7	24x7	24x7
Reparación de hardware ¹	Varía	In situ	In situ	Varía
Acceso directo a ingenieros de ProSupport en la región		●	Acceso prioritario	●
Recurso único para acceder a pericia en software y hardware ²		●	●	●
Monitoreo del centro de comando y administración de crisis		●	●	●
Funciones habilitadas por las tecnologías de SupportAssist y TechDirect para su flota de Dell:³	●	●	●	●
• Administración de casos de autoservicio y envío de partes	●	●	●	●
• Detección proactiva y notificación de problemas y creación de casos automatizada		●	●	●
• Visibilidad de la base de recursos para facilitar la administración y las alertas		●	●	●
• Detección temprana de problemas de rendimiento con la utilización del hardware y el software.		●	●	●
• Optimización de PC mediante resolución remota (incluidos BIOS y controladores).			●	●
• Detección predictiva automatizada de problemas para la prevención de fallas			●	●
Technology Service Manager, historial de soporte e informes de contratos ⁶			●	●
Retención del disco duro después del reemplazo ⁵			●	Opcional
Reparación ante daños accidentales como caídas, derrames y sobretensiones ⁴			●	Opcional

1La disponibilidad in situ varía según el país y el servicio adquirido. Servicio in situ después del diagnóstico remoto. 2 Soporte de software con asistencia colaborativa de terceros. 3 SupportAssist: no disponible para los productos basados en Linux, Windows RT, Ubuntu o Chrome. SupportAssist detecta automáticamente problemas de sistema operativo, actualizaciones de software, actualizaciones de controladores y parches, malware, archivos infectados por virus, fallas de discos duros, baterías, memoria, cables internos, sensores térmicos, disipadores de calor, ventiladores, unidades de estado sólido y tarjetas de video, y alerta proactivamente a Dell. La detección de fallos de análisis predictivo incluye discos duros, unidades de estado sólido, baterías y ventiladores. 4 El servicio Complete Care excluye el robo, la pérdida y los daños debidos a incendios, inundaciones u 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, tabletas Chromebook o Venue, excepto en la Venue 11 Pro. 6Disponible para clientes de ProSupport Plus con 500 sistemas ProSupport Plus o más 7Los clientes deben comprometerse a comprar 1000 activos de cliente de Dell con ProSupport Flex en un plazo de 12 meses.



Servicio Complete Care incluido con ProSupport Plus



Qué está cubierto

- ✓ Derrame de líquido sobre o dentro de una unidad
- ✓ Caídas y otras colisiones
- ✓ Sobrecarga eléctrica
- ✓ Daño o rotura de la pantalla de LCD debido a una caída

Qué no está cubierto

- ✗ Daño por incendio
- ✗ Daño intencional
- ✗ Desgaste normal/daños superficiales
- ✗ Robo o extravío

Beneficios clave

- ✓ El servicio de daños accidentales realiza reparaciones en la oficina o sobre la marcha
- ✓ Sin solicitudes de presupuesto fuera de ciclo
- ✓ Vida prolongada de su inversión en TI

Keep Your Hard Drive incluido con ProSupport Plus

Si se necesita un reemplazo del disco duro, el cliente conserva el disco duro y los datos.



Beneficios clave

- **Seguridad:** Usted controla el acceso y la eliminación de información confidencial y propiedad intelectual
- **Cumplimiento:** Estará cumpliendo con las regulaciones de privacidad (RGPD) y las políticas internas
- **Valor:** El servicio cubre varias unidades en un sistema y múltiples fallos por unidad.

Technology Service Manager* proporciona soporte adicional

El punto único de contacto reduce el tiempo y la energía dedicados a las tareas de soporte



Prevención

- Administración de servicios para evitar interrupciones imprevistas en el servicio de TI
- Identificación y resolución proactivas de problemas



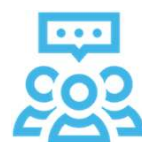
Optimice

- Mejora continua del servicio
- Elaboración de informes de historial de servicios y garantía del producto con análisis y acciones correctivas



Soporte

- Único punto de responsabilidad para la entrega de servicio
- Administración de escalamiento y crisis



Colaboración

- Miembro activo del equipo de cuentas de Dell
- Asesor de confianza en las decisiones tecnológicas

