



ProSupport Plus

Soporte completo con el
mínimo esfuerzo



Beneficios:

- + Resuelva problemas rápidamente con los ingenieros ProSupport
- + Incremente la productividad con el soporte proactivo automatizado
- + Evite periodos de inactividad con la prevención de fallas
- + Proteja su inversión con la cobertura de accidentes
- + Conserve sus datos manteniendo su disco duro

Expertos

- Acceso prioritario a ingenieros ProSupport
- Gerente Técnico de cuenta asignado⁴
- Soporte colaborativo

Conocimientos

- Detección proactiva de problemas
- Prevención predictiva de fallas
- Historiales mensuales y presentación de informes de contrato⁴

Facilidad

- Creación automática de casos con notificación
- Reparación de daños por goteos, salpicaduras y derrames
- Retención del disco duro después de la sustitución

Servicios de soporte para computadoras y tablets



Comparación de características

	Garantía básica	ProSupport	ProSupport Plus
Acceso a soporte técnico	Horario comercial	24 horas, 7 días a la semana	24 horas, 7 días a la semana
Prestación del servicio de reparación de hardware ¹	Varía	In situ	In situ
Envío de partes y gestión de casos autoservicio mediante TechDirect	✓	✓	✓
Acceso directo a ingenieros ProSupport en la región		✓	Acceso prioritario
Recurso único para especialización en software y hardware		✓	✓
Monitoreo del centro de comando y gestión de crisis		✓	✓
Asistencia colaborativa con soporte para software de terceros		✓	✓
Gestión de casos API para integración con Helpdesk		✓	✓
Detección, notificación de fallas y creación de casos automatizada mediante SupportAssist ²		✓	✓
Detección predictiva de problemas para evitar fallas mediante SupportAssist ²			✓
Reparación de daños accidentales por goteos, salpicaduras y derrames			✓
Retención del disco duro después de la sustitución ³			✓
Gerente Técnico de cuenta asignado ⁴			✓
Historiales mensuales de soporte y presentación de informes de contrato ⁴			✓

ProSupport Plus con SupportAssist reduce de manera significativa los esfuerzos de TI para resolver problemas:⁵

- Hasta un 58 % menos pasos en el proceso de soporte
- Hasta un 84 % menos de tiempo al teléfono con el soporte técnico

ProSupport Plus para computadoras y tablets es el único servicio completo de soportes técnico que combina acceso prioritario al soporte de expertos, reparaciones de daños accidentales y monitoreo proactivo para la prevención y solución de fallas de forma automática.

Esto ayuda a garantizar que sus computadoras y tablets funcionen sin fallas para que sus socios puedan centrarse en lo verdaderamente importante.

¹ Venue 7, 8, 8Pro, 10 y Chromebook A35 no cuentan con soporte a domicilio, por lo que no son aptos para el soporte en sitio.

² SupportAssist no está disponible para tablets Venue o Chromebook, excepto para la Venue 11 Pro.

³ Mantenga su disco duro, no está disponible para tablets Venue o Chromebook, excepto para Venue 11 Pro.

⁴ Disponible para clientes con 1000 o más sistemas ProSupport.

⁵ Basado en el Informe de la prueba de Principled Technologies de noviembre de 2014, encargado por Dell. Los resultados reales pueden variar.

El informe completo se puede encontrar en dell.com/prosupportplus. SupportAssist no está disponible para las tablets Venue 7 y 8.

Para obtener más detalles del producto, consulte: Dell.com/ProSupportPlus y Dell.com/SupportAssist para comenzar