



## Support-Services von Dell Dell Online Self Dispatch (Eigenständige Anforderung von Supportleistungen)

Dell Online Self Dispatch ist ein umfassendes Programm für den Ersatzteilversand, das einer effizienten Lösung von Hardwareproblemen dient.

### Einfacher Hardware Support, wie Sie ihn sich wünschen

Mit Dell Online Self Dispatch hat Ihr IT-Team oder Ihr zuständiger Serviceanbieter die Möglichkeit, Hardwareprobleme durch Selbstdiagnose, effiziente Online-Ersatzteilbestellung und -installation selbst zu beheben. Durch Dell Online Self Dispatch wird der Zeitaufwand, der üblicherweise bei der telefonischen Fehlerbehebung entsteht, auf ein Minimum beschränkt, sodass Ihre IT-Ressourcen mehr Zeit für strategisch wichtigere Projekte und geschäftliche Anforderungen haben.

### Optimales Self-Service-Verfahren

Bei vielen Hardwarezwischenfällen sind schnelle, wiederholbare Maßnahmen gefragt: Mit Dell Online Self Dispatch können Ihre internen IT-Mitarbeiter Ersatzteile für Dell Produkte beschaffen und so das übliche Telefongespräch umgehen. Die Möglichkeit, über die Website einen Techniker anzufordern, macht den Support noch besser.

Im Rahmen des Dell Online Self Dispatch-Programms erhalten Ihre IT-Mitarbeiter, ausgelagerten Service-Desks oder internen Helpdesks technische Schulungen und Zertifizierungen von Dell. Dabei eignen sie sich das Wissen und die Tools für eine effiziente Wartung der kommerziellen Hardware von Dell an.

Beim Web-Portal für Dell Online Self Dispatch handelt es sich um eine vielseitige, intuitive Oberfläche, die so gut wie auf der ganzen Welt aufgerufen werden kann. Wenn Ihr IT-Team zusätzliche Unterstützung benötigt, kann es die DOSD-Postfächer für eine schnelle Antwort oder die vollständig übersetzten Anleitungsbereiche des DOSD-Portals nutzen.

- **Vielseitige Funktionen zur Versendung von Ersatzteilen:** Zu den Highlights gehören Versandstatus, vom Kunden selbst konfigurierbare Versandberichterstellung, individuelle Portalanzeige sowie eine optionale E-Mail-Benachrichtigung bei Ersatzteilversand.
- **Intuitives Onlineportal:** Das Webportal für Kunden unterstützt mehrere Sprachen und ist weltweit zugänglich. Es umfasst auch Links zu häufig verwendeten Supportanwendungen und Leistungsmanagement-Berichte.
- **Internationaler Ersatzteilversand:** Ersatzteile können an Orte außerhalb Ihrer Region versendet und nachverfolgt werden.
- **Ersatzteilservice am selben Tag:** Für Systeme, die mit ProSupport-Serviceverträgen für Service innerhalb von vier Stunden, acht Stunden oder am selben Tag erworben werden, besteht Anspruch auf Service am selben Tag.
- **IT-Schulung und -Zertifizierung von Dell:** Zugriff auf Wissen von Dell über Web-Tools für Schulungen und Support.
- **Erstattung der Arbeitskosten:** Effizientes Onlineverfahren zur Erstattung der Arbeitskosten. Die höchsten Erstattungen werden für Systeme mit Dell ProSupport bezahlt. Kunden, die sich für Optionen zur Erstattung der Arbeitskosten entscheiden

Höhere IT-Produktivität  
durch Lösung  
alltäglicher Probleme

## Dell Online Self Dispatch (DOSD) – ein globales Portal zur schnellen Lösung von Hardwareproblemen

### DOSD ist ein umfassendes Programm für den Ersatzteilversand, das für Folgendes entwickelt wurde:

- Kunden, deren IT-Mitarbeiter oder zuständige Dienstleister zu Hardwarereparaturen befugt sind
- Ersatzteilversand rund um den Globus, auch wenn Mitarbeiter auf Reisen oder vorübergehend in einem anderen Land tätig sind
- Einfache Online-Teilebestellung plus Unterstützung bei der Anforderung von Technikern
- Bequemer Zugang zu IT-Schulungen und -Zertifizierungen von Dell
- Vollständig unterstützter Ersatzteilversand, inklusive Verfolgung und Berichterstattung zum Versand, Statusberichte und optionale E-Mail-Benachrichtigung über Versandstatus

### DOSD gibt es weltweit in zwei Stufen:

- **Stufe 1:** Ersatzteilversand mit vollem Funktionsumfang, einschließlich Versand ins Ausland, Service am selben Tag für Premier-Tags, Versandverfolgung und -berichterstattung sowie Versandstatus
- **Stufe 2:** Dieselben Merkmale wie Stufe 1. Bei bestimmten Sendungen werden eventuell pro Versand die Arbeitskosten erstattet.
  - Die Erstattung von Arbeitskosten hängt vom Service für das Produkt ab. Die höchsten Erstattungen werden für Systeme mit Dell ProSupport bezahlt.
- **Stufe 3:** Dell Channel-Partner können auch am DOSD-Programm teilnehmen.

Weitere Informationen zu Lösungen und Services für Ihr Unternehmen erhalten Sie bei Ihrem Kundenbetreuer von Dell oder auf der Website unter [Dell.com](http://Dell.com).

Verfügbarkeit je nach Land unterschiedlich. Weitere Informationen erhalten Kunden und Dell Channel-Partner bei ihrem zuständigen Vertriebsmitarbeiter.

© 2011 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten.

