



# Tempo para inovação



Tempo de resolução de problemas de disco rígido até **11 vezes** mais rápido<sup>1</sup>

## Dell ProSupport para PCs

Vamos falar a verdade. Às vezes, a garantia de hardware básica não dá conta do recado. Basta um simples upgrade para você encontrar a tranquilidade que procurava com suporte 24x7 e serviço no local no próximo dia útil. A resolução de problemas proativa e automática e as percepções orientadas por telemetria liberam o suporte técnico das etapas tediosas. Receba o melhor de nossas equipes e deixe conosco as preocupações com a TI.



**Pode apostar! Nós ligaremos primeiro para você.** Os alertas proativos e a criação automática de casos permitem que a Dell comece a trabalhar na solução do problema antes mesmo de você pegar o telefone.



**Obtenha insights sobre problemas que estão surgindo.** As percepções orientadas por telemetria alertam sobre o surgimento de problemas de TI, assim você pode prever as necessidades do usuário final e diminuir o tempo de resolução.



**Trabalhe em qualquer lugar, tenha suporte em todos os locais.** Os engenheiros do ProSupport na região estão prontos para ajudar 24x7, não importa se você está no escritório ou em trânsito. Se precisar de um reparo, podemos dar atendimento no local no próximo dia útil.<sup>3</sup>



**Sob chuva, granizo ou neve... Não importa!** Nossos seis Centros de comando globais garantem que peças e mão de obra cheguem até você em qualquer condição climática e em caso de desastre natural, tráfego ou crise.



**Uma chamada conserta tudo.** Não seja pego em um loop de vários fornecedores. O ProSupport oferece suporte de software e hardware e assistência com fornecedores terceirizados.

Processo de resolução com até **13 etapas a menos** que a concorrência.<sup>1</sup>

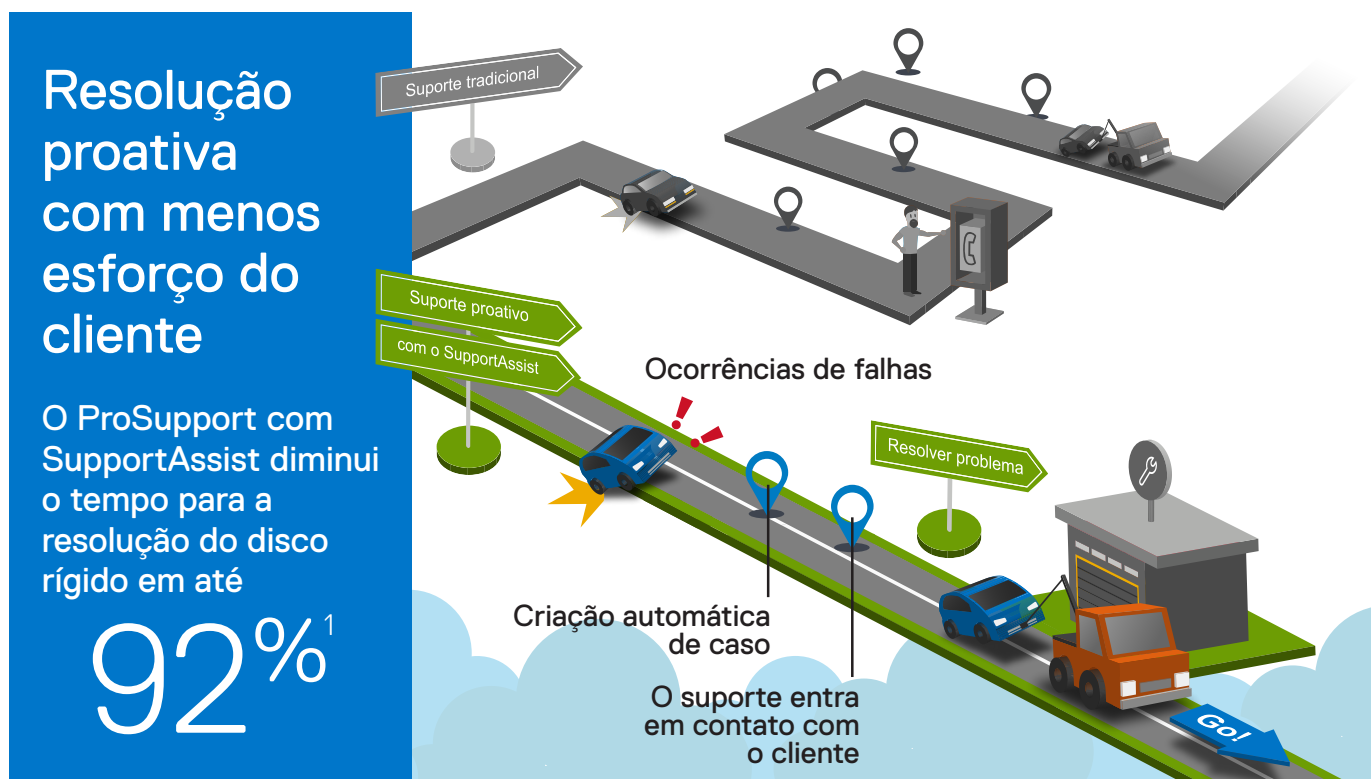
Tempo de resolução até **92% inferior** ao da concorrência<sup>1</sup>

Compensa seu valor com um único incidente

## O pacote de suporte mais completo do setor<sup>4</sup>

Recursos	Benefícios
Suporte automático proativo	Resolução rápida de problemas existentes
Acesso direto 24x7 aos engenheiros do ProSupport na região	Especialistas disponíveis no local <sup>3</sup> , on-line, por telefone
Serviço no local no próximo dia útil <sup>3</sup>	Nós vamos até você para realizar reparos no escritório e em qualquer lugar
Suporte de software e hardware <sup>4</sup>	Soluções One-stop para todos os problemas
Visibilidade da base de ativos da Dell	Fácil gerenciamento da base de ativos e dos alertas
Utilização de hardware e software aprimorada	Previsão das necessidades do usuário e diminuição do tempo de resolução
Criação automática de casos	Remoção das etapas tediosas no processo de reparo
Integração em aplicativos de terceiros	Gerenciamento e integração de alertas nas ferramentas de gerenciamento que você usa diariamente, como ServiceNow, MS SCOM ou KACE

## O ProSupport com SupportAssist<sup>3</sup> libera o seu tempo



### Removendo os riscos para o seu negócio

O SupportAssist usa precauções padrão do setor para proteger as informações do estado do sistema e garantir sua segurança.

- As informações são protegidas com criptografia de 256 bits e transmitidas com segurança usando o protocolo SSL
- Somente informações de estado do sistema são usadas para solução de problemas
- A Dell hospeda informações sobre estado do sistema em um data center protegido com diversas medidas de segurança

Para saber mais, entre em contato com seu representante de vendas da Dell ou acesse [DellEMC.com/ProSupportSuiteforPCs](http://DellEMC.com/ProSupportSuiteforPCs)

<sup>1</sup> De acordo com o relatório de testes da Principled Technologies, "Spend Less Time and Effort Troubleshooting Laptop Hardware Failures", publicado em abril de 2018. Teste encomendado pela Dell e realizado nos Estados Unidos. Os resultados reais podem variar. Relatório completo: <http://facts.pt/L52XKM> <sup>2</sup> A disponibilidade no local pode variar de acordo com o país e o serviço adquirido. O serviço no local estará disponível após o diagnóstico remoto nas unidades que serão reparadas em campo. <sup>3</sup> O SupportAssist detecta automaticamente e alerta proativamente a Dell sobre problemas no sistema operacional, atualizações de software, atualizações de drivers, malware, arquivos infectados por vírus, falhas nos discos rígidos, baterias, memórias, cabos internos, sensores térmicos, dissipadores térmicos, ventoinhas, unidades de estado sólido e placas de vídeo. <sup>4</sup> De acordo com uma análise da Dell realizada em março de 2019. Alguns recursos do ProSupport Plus não estão disponíveis para todos os produtos.

