

Tarjeta de ventas para partners de ProSupport Suite for PCs

Resumen

Sus clientes esperan un soporte de primer nivel. Por lo tanto, lleve su mesa de ayuda al siguiente nivel mediante la entrega de una administración de PC moderna e inteligente con Dell ProSupport Suite for PCs.

Beneficios para partners:

- Administración de toda la flota al alcance de su mano:** ver y administrar el estado, la experiencia de las aplicaciones y las puntuaciones de seguridad. Además, tome medidas en varias flotas de clientes, todo desde un solo portal.
- Anticipe las oportunidades de reventa:** rastree fácilmente los vencimientos de la garantía y anticipe las oportunidades de reventa de PC en su panel personalizado.³
- Ahorre tiempo con un administrador de cuentas de servicio:** para ayudar con la generación de informes y la planificación con ProSupport Plus.¹
- Aumente el nivel de su mesa de ayuda cuando revenda y administre:** la flota de sus clientes en TechDirect. Además, obtiene reembolsos, márgenes, logros de niveles y reembolsos de mano de obra más altos.^{3,4}

Administración de dispositivos de toda la flota al alcance de su mano para varios clientes en TechDirect

ProSupport

Profundice las relaciones con los clientes con conocimientos modernos y soporte proactivo más allá de lo básico

- Incluye todo el soporte básico que espera: acceso 24x7 a expertos en la región, servicio en el sitio al siguiente día laboral y punto único de contacto para problemas de hardware y software
- Monitoree y analice el estado, la experiencia de las aplicaciones y los puntajes de seguridad en un solo panel para varios clientes.
- Además, detecte y resuelva proactivamente los problemas de rendimiento

ProSupport Plus

Mantenga la productividad de la fuerza laboral remota de sus clientes manteniendo un impulso constante en su flota

- Incluye todas las características de ProSupport
- Además, analizar y resolver de manera remota los problemas identificados por el estado, la experiencia de las aplicaciones y los puntajes de seguridad⁵
- Automatice la creación y la implementación de catálogos de actualización personalizados para BIOS, controlador, firmware y aplicaciones de Dell⁶
- Personalice las reglas para la corrección automatizada⁵
- Administrador de cuentas de servicio
- Cobertura para accidentes
- Keep your hard drive para proteger los datos

ProSupport Flex

Clientes que necesitan opciones flexibles para complementar la TI interna

- Incluye todas las características de ProSupport Plus con opciones para satisfacer las necesidades de una gran base instalada
- Asistencia de expertos para complementar las capacidades del equipo interno de TI

Preguntas que debe plantear al cliente:

¿Tiene un proceso eficiente para que los empleados vuelvan a la productividad después de fallas de hardware o accidentes?

¿Cuenta con una fuerza laboral remota y cuenta con soporte impulsado por AI para mantenerse un paso adelante de los problemas y mantenerlos productivos?

¿Necesita un proceso eficiente para resolver problemas de manera remota con recomendaciones inteligentes y útiles?

Disponible en

OptiPlex, Latitude, Precision, Vostro, Chromebook y XPS.²

Conectividad requerida

SupportAssist se debe implementar y el cliente debe autorizar al socio a administrar su flota en TechDirect

Recursos adicionales:

DellTechnologies.com/partner/services
DellTechnologies.com/SupportAssist
DellTechnologies.com/SupportTechDirect.com

1. A los clientes de ProSupport Plus con más de 500 sistemas autorizados se les asignará un administrador de cuentas de servicio para ayudar con el proceso de incorporación. 2. ProSupport y ProSupport Plus se pueden vender con Inspiron y Alienware a clientes comerciales en los Estados Unidos y Canadá, donde hay números de empresa disponibles. 3. Requiere la implementación de SupportAssist y la autorización del cliente para administrar su flota. 4. El reembolso de mano de obra requiere la certificación TechDirect

Elija el soporte adecuado para sus clientes

Lo que debe esperar del soporte de primer nivel:

	Servicio básico para hardware	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex ⁷
Soporte técnico de la manera en que funcione mejor para usted (teléfono o chat)	Horario comercial	Teléfono 24x7	Teléfono 24x7	Teléfono 24x7
Reparación de hardware para reducir el tiempo de inactividad de productividad	Varía	NBD ¹ en el sitio	NBD ¹ en el sitio	NBD ¹ en el sitio
Acceso directo a expertos de ProSupport en la región para resolver los problemas de hardware y software ²		●	Acceso prioritario	●
Monitoreo del centro de comando para la entrega a tiempo de piezas y mano de obra		●	●	●
Administrador de cuentas de servicio para la creación de informes y la planificación de cuentas designadas ⁶			●	●
Retención del disco duro después del reemplazo ⁵ para proteger la privacidad de los datos			●	Opcional
Reparaciones o reemplazos por daños accidentales ⁴			●	Opcional

Dell no se detiene ahí. Hacemos más para brindarle soporte:

TechDirect es su portal en línea para conectarse ³ y administrar su flota de Dell:	●	●	●	●
• Autoservicio para administración de casos y envío de partes	●	●	●	●
• Análisis rápido del estado, la experiencia de las aplicaciones y las calificaciones de seguridad		●	●	●
• Resolución proactiva de problemas con detección, creación de casos y soporte automatizados		●	●	●
• Las métricas de utilización descubren problemas y tendencias de rendimiento		●	●	●
• La detección y la resolución predictivas de problemas antes de las fallas reducen las interrupciones			●	●
• La creación y la implementación automatizadas de catálogos personalizados para el BIOS, el controlador, el firmware y las aplicaciones de Dell proporcionan actualizaciones remotas y sin inconvenientes			●	●
• Las reglas personalizadas le permiten definir flujos de trabajo de corrección remota			●	●

¹La disponibilidad en el sitio varía según el país y el servicio adquirido. Servicio en el sitio después del diagnóstico remoto. ² Soporte de software con asistencia colaborativa de otros fabricantes. ³ SupportAssist no está disponible para productos basados en Linux, Windows RT, Ubuntu o Chrome. SupportAssist detecta automáticamente y alerta proactivamente a Dell sobre: 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. La detección de fallas del análisis predictivo incluye discos duros, unidades de estado sólido, baterías y ventiladores. ⁴ El servicio Accidental Damage excluye robos, pérdidas y daños provocados por incendios, inundaciones

u otros desastres naturales, así como daños intencionales. El cliente debe devolver la unidad dañada. Se aplica un límite de un incidente (según lo estipulado) por año de contrato. ⁵ La conservación de discos duros no está disponible en modelos con un disco duro soldado con estaño, Chromebooks o tabletas Venue, excepto la Venue 11 Pro. ⁶ Disponible para clientes de ProSupport Plus con 500 o más sistemas ProSupport Plus. ⁷ Los clientes deben comprometerse a comprar 1000 recursos de cliente Dell con ProSupport Flex en un plazo de 12 meses.