

Presentación de servicio: Dell Premium Support

Soporte completo. Sin inconvenientes.



¿De qué se trata?

Premium Support les ofrece a sus clientes un **soporte combinado de hardware y software**, acceso a técnicos especializados **las 24 horas del día, los 7 días de la semana, soporte automatizado oportuno, servicio in situ** y más.



¿Quiénes pueden acceder a este servicio?

Los **clientes** que **desean un soporte sencillo** con:

- Un proceso sin problemas
- Menos tiempo de soporte telefónico
- Soluciones inmediatas de problemas
- Mayor cobertura que la garantía básica de Dell



¿Para cuáles líneas de servicio?

Soluciones solo para los clientes de **Alienware, Inspiron y XPS**.⁵

Características principales de Premium Support:

- Soporte telefónico y en línea las 24 horas del día, los 7 días de la semana¹
- Ayuda con software y hardware
- Detección de problemas automatizada y oportuna²
- Servicio in situ³
- Servicio de ayuda sencillo para:
 - Conexión de redes inalámbricas, impresoras y otros periféricos
 - Transferencia o respaldo de datos del equipo
 - Configuración del software antivirus
 - Uso diario de software como navegadores de Internet, correo electrónico, Microsoft Office, SO Windows y más

Ofrezca a los clientes un soporte completo sin inconvenientes.

Los clientes que adquieran Premium Support **ahorran tiempo y esfuerzo** en comparación con la garantía básica de Dell⁴

Hasta un **86%** menos de tiempo de soporte telefónico⁴

Hasta un **59%** menos de instrucciones para solucionar problemas⁴

Dell Premium Support

Comparación de características

	Garantía básica	Premium Support
Soporte técnico telefónico y en línea	Horario comercial	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana ¹
Soporte técnico por chat ⁵	Horario comercial	●
Entrega del servicio de reparación de hardware ³	Por correo	In situ
Único recurso de experiencia en software y hardware		●
¡NUEVO! Soporte de software integral con asistencia colaborativa de terceros		●
¡NUEVO! Detección automatizada de problemas, notificación y creación de casos mediante SupportAssist ²		●
Soporte de software para:		●
Programas de correo electrónico como Outlook o Outlook Express		●
Navegadores de Internet como Firefox, Chrome, Opera o IE		●
Software laboral como Microsoft Office, Adobe, Google Docs		●
Software financiero como Quicken		●
Edición de videos/fotos como Photoshop, Picasa, Roxio		●
Configuración de antivirus, respaldo de datos y más		●
Configuración de redes cableadas e inalámbricas, e impresoras		●
Actividades cotidianas como transferencias de archivos e instalaciones de periféricos		●
Soporte de software remoto para aplicaciones de juegos usadas frecuentemente		●

Recursos adicionales

Para obtener más detalles del producto, visite:

Dell.com/PremiumSupport

Dell.com/SupportAssist

Información de contacto

Para obtener más información sobre Premium Support, comuníquese con su representante de ventas de Dell ahora.

¹ En Europa, Oriente Medio y África, el soporte solo en inglés se realiza después del horario comercial. ² SupportAssist no está disponible para todos los productos. Verifique la información del producto para obtener más detalles. ³ El soporte in situ varía de un sistema a otro. Compruebe los detalles de la cobertura para su producto específico.

⁴ Basado en el informe de pruebas de Principled Technologies de mayo de 2015, encargado por Dell, que compara la solución de problemas tecnológicos para fallas de disco duro. Pruebas realizadas en los Estados Unidos. Los resultados reales variarán. Informe completo: <http://facts.pt/DellPremiumSupport1>. ⁵ Varía por país/idioma.

