



In kritischen Situationen zuverlässig.

# ProSupport Plus

Der erstklassige Support-Service von Dell.



Dell ProSupport Plus ermöglicht es, die Leistung und Stabilität wichtiger Systeme durch Umgebungsintelligenz und durch das richtige Know-how für eine Organisation proaktiv zu verbessern.

- Schnelle Problembeseitigung
- Expertenwissen
- Optimierung von IT-Ressourcen
- Problemvermeidung

## Experten

- Priorisierter Zugang zu ProSupport Plus Technikern
- Dedizierter technischer Kundenbetreuer
- Kooperativer Support

## Einblicke

- Proaktive Überwachung zur Vermeidung von Ausfällen
- Monatliche Berichterstellung zum Supportverlauf und Servicevertrag

## Kundenfreundlichkeit

- Gesteigerte Produktivität mit proaktivem, automatisiertem Support
- Weniger Kundenaufwand im Supportprozess



## Dell ProSupport & Dell ProSupport Plus

Support wie er sein sollte – unkompliziert!

Verstärken Sie Ihr IT-Team mit professionellem Premium-Support für Hard- und Software.

## Dell ProSupport Standard

- Telefonischer Zugang zu hochqualifizierten Dell Remote Technikern rund um die Uhr (24x7).
- Bereitstellung von Ersatzteilen und/oder Techniker vor Ort am nächsten oder optional am gleichen Arbeitstag innerhalb von 2, 4 oder 8 Stunden.
- Telefonische Störfallannahme in der Regel innerhalb von 90 Sekunden.
- Vorfallobasierter Ansprechpartner, welcher Sie bis zur Lösung begleitet. Sollten zur Eingrenzung weitere Informationen notwendig sein, vereinbaren Sie einen Rückruf durch den Techniker und minimieren Sie so Ihren Aufwand und sparen wertvolle Zeit.
- Vom Kunden definierter und situationsabhängiger Schweregrad im Mission Critical Service, mit automatischer Einbindung zusätzlicher Ressourcen und zur Beschleunigung der Reparaturmaßnahmen.
- Bei Bedarf sind zusätzliche Eskalationsstufen verfügbar.
- Wählen Sie aus folgenden Supportoptionen: Telefon, E-Mail, Chat, Forum, Social Media.
- „Erste Schritte“-Hilfestellungen, grundlegende Anweisungen oder Fragen zur Handhabung bzw. Funktionen sowie Hot-Fixes oder Patches.
- Support für OEM Software, Betriebssystem, Hypervisor und kooperative Unterstützung für 3rd Party Hard- und Software Produkte ausgewählter Anbieter.
- Nutzung des Online-Tools TechDirect zur Verwaltung von Support-Fällen und Bestellung von Ersatzteilen mit Option auf Rückvergütung für Channel Partner.

Bei Dell nehmen wir Support ernst und liefern zuverlässige Support-Services, vom Austausch von Komponenten bis hin zu Einsätzen in Notfallsituationen, um für unseren Kunden maximale Systemverfügbarkeit zu gewährleisten.

# ProSupport Plus für PC und Tablets (Client Systeme)

## Vergleich der Merkmale

	Standard	ProSupport	ProSupport Plus
Zugang zum technischen Support	Geschäftszeiten	Rund um die Uhr	Rund um die Uhr
Hardwarereparaturservice <sup>1</sup>	Variiert	Vor Ort	Vor Ort
Selfservice-Fallverwaltung und Ersatzteilversand über TechDirect	✓	✓	✓
Direkter Zugang zu regionalen ProSupport-Technikern		✓	priorisierter Zugang
Ein Ansprechpartner mit Software- und Hardwarefachwissen		✓	✓
Internationale Verfügbarkeit		✓	✓
Eskalations-Management		✓	✓
Kooperations-/Drittanbieter-Support		✓	✓
API für Fallverwaltung zur Helpdesk-Integration		✓	✓
Automatische Problemerkennung, Benachrichtigung und Fallerstellung durch SupportAssist <sup>2</sup>		✓	✓
Vorausschauende Problemerkennung zwecks Vermeidung von Ausfällen durch SupportAssist <sup>2</sup>			✓
Reparatur bei Unfallschäden (Herunterfallen, verschüttete Flüssigkeiten, Überspannung)			✓
Einbehalt defekter Festplatten (Keep Your Hard Drive) <sup>3</sup>			✓
Dedizierter technischer Kundenbetreuer <sup>4</sup>			✓
Monatl. Berichterstellung zu Support Status und Support Historie <sup>4</sup>			✓

ProSupport Plus mit SupportAssist reduziert den Aufwand zur Problembearbeitung seitens der IT erheblich.<sup>5</sup>

1 Für Venue 7, 8, 8Pro, 10 und Chromebook A35 kann der Service nicht vom Außendienst ausgeführt werden, daher ist der Vor-Ort-Support für diese Produkte nicht verfügbar.

2 SupportAssist ist auf Chromebook- und Venue-Tablets (ausgenommen Venue 11 Pro) nicht verfügbar.

3 Keep Your Hard Drive (Festplatte behalten) ist auf Chromebook- und Venue-Tablets (ausgenommen Venue 11 Pro) nicht verfügbar.

4 Verfügbar für Kunden mit mindestens 1000 ProSupport Plus-Systemen.

5 Basiert auf dem von Dell in Auftrag gegebenen Bericht von Principled Technologies vom November 2014. Tatsächliche Ergebnisse können abweichen. Der vollständige Bericht ist auf [dell.com/prosupportplus](http://dell.com/prosupportplus) verfügbar. SupportAssist ist auf Venue 7- und Venue 8-Tablets nicht verfügbar.

## Umfassender Schutz und erstklassiger Support mit reduziertem Aufwand im ProSupport Plus für Client Systeme

Dell ProSupport Plus für Client Systeme ist darauf ausgerichtet, schnell auf die Anforderungen Ihres Unternehmens zu reagieren, Ihre Investitionen und vertraulichen Daten zu schützen und proaktive Support-Services zur Senkung der Risiken, Kosten und Komplexität Ihrer IT-Umgebung bereitzustellen.

- Priorisierter Zugang zu speziell geschulten ProSupport Plus Technikern.
- Proaktive Remote Überwachung und automatisierter Support mit SupportAssist.
- Abdeckung von Schäden, welche durch Verschütten von Flüssigkeiten, Überspannung, Unfallschäden wie z.B. Herunterfallen verursacht wurden durch inkludierten Accidental Damage Protection Service.

- Defekte Festplatten verbleiben im Zuge eines Austauschs bei Ihnen, so behalten Sie die Kontrolle sensibler Daten mit dem inkludierten Keep Your Hard Drive Service.
- Zugewiesener technischer Kundenbetreuer (TAM) für Eskalations-Management, individuelle, strategische technische Betreuung sowie Berichterstattung und Empfehlungen, ab 1000 ProSupport Plus Client Systemen.

# ProSupport Plus für Enterprise

	Standard	ProSupport	ProSupport Plus
Zugang zum technischen Support	Geschäftszeiten	Rund um die Uhr	24 Std. am Tag / 7 Tage die Woche
Hardwarereparaturservice	Variiert	vor Ort NBD oder SBD <sup>4</sup>	vor Ort NBD oder SBD <sup>4</sup>
Selfservice-Fallverwaltung und Ersatzteilversand über TechDirect	✓	✓	✓
Direkter Zugang zu regionalen ProSupport-Technikern		✓	priorisierter Zugang
Remote-Überwachung durch SupportAssist <sup>1</sup>		✓	✓
Versandüberwachung und Krisenmanagement		✓	✓
Remote Unterstützung / Remote Support		✓	✓
Internationale Verfügbarkeit <sup>2</sup>		✓	✓
Eskalations-Management		✓	✓
Hypervisor- und BS-Support		✓	✓
Kooperations-/Drittanbieter-Support		✓	✓
Automatisierter SupportAssist-Support <sup>1</sup>		✓	✓
Dedizierter technischer Kundenbetreuer			✓
Monatliche Integritätsprüfung und Leistungsempfehlungen <sup>3</sup>			✓
Monatliche Berichterstellung zu Support Status und zur Support Historie			✓
Remote Systemwartung			✓

1 Nähere Informationen zu Installation, Konfiguration und Kompatibilität finden Sie auf [dell.com/supportassist](http://dell.com/supportassist).

2 Eine Liste unterstützter Länder erhalten Sie von Ihrem Vertrieb.

3 SupportAssist erforderlich.

4 Bei optional erworbenem ProSupport 2hr, 4hr, 8hr.

## Zielgerichtete Effizienz durch zusätzliche Leistungen im Dell ProSupport Plus für Dell Enterprise Systeme

ProSupport Plus bietet die Möglichkeit zur Optimierung der vorhandenen IT-Ressourcen, Reduzierung von Vorfällen und Ausfallzeiten sowie Beschleunigung der Problemlösung dank proaktiver Analyse und Kommunikation.

- Priorisierter Zugang zu speziell geschulten ProSupport Plus Technikern.
- Proaktive Remote Überwachung und automatisierter Support mit Dell SupportAssist.
- Zugewiesener technischer Kundenbetreuer (TAM) für Eskalations-Management, individuelle, strategische technische Betreuung sowie Berichterstattung und Empfehlungen.
- Unterstützung bei der Planung von wichtigen, bevorstehenden Ereignissen oder Technologie-Entscheidungen
- Behalten Sie Ihre Umgebung im Blick durch die monatliche Berichterstattung über den historischen Supportverlauf und die aktiven Support Verträge.
- Reduzieren Sie Wartungsaufwand durch den monatlichen Health Check. Wir unterstützen Sie bei Bedarf remote, hinsichtlich erforderlicher Wartungs- bzw. Aktualisierungsaktivitäten im Zuge des Critical Patch Report.

# Dell SupportAssist

**Merkmale:** Automatisiert, proaktiv und präventiv

- Proaktive Überwachung
- Automatisierte Problemerkennung und -benachrichtigung
- Automatisierte Fallerstellung und Kontaktaufnahme zu Dell
- ProSupport Plus – monatliche Berichterstellung

**Vorteile:** Reduzierter IT-Aufwand und weniger Ausfallzeiten

- Einfache Installation – ermöglicht Remote Überwachung
- Verbesserte Produktivität durch das Ersetzen manueller Vorgänge durch automatisierten Support
- Schnellere Problemlösung durch proaktive Reaktion von Dell Experten
- Verhindern von Problemen und Verbesserung der Performance durch monatliche Empfehlungen

## Verringerung des Kundenaufwands und der Ausfallzeiten durch SupportAssist

Proaktiver, vorausschauender und automatisierter Support

### Support für Hardware

#### Herkömmlicher manueller Support

Höherer Kundenaufwand, längere Ausfallzeiten



### Hardware- und Software-Support

#### Proaktiver, automatisierter Support

Schnellere Problembhebung, weniger Kundenaufwand, kürzere Ausfallzeiten



#### Vorausschauender, automatisierter Support

Vermeidung von Fehlern und Ausfallzeiten



ProSupport Plus SupportAssist  
Reporting im ProSupport Plus Enterprise  
Performanceprobleme verhindern



Auf [dell.com/prosupportplus](https://dell.com/prosupportplus) finden Sie weitere Informationen.

Oder wenden Sie sich an Ihren Dell Vertriebsmitarbeiter.

