

Dell ProSupport Suite für Notebooks und Workstations

Gegenüberstellung der Merkmale

| | Basic Hardware Service | ProSupport | ProSupport Plus | ProSupport Flex ⁷ |
|--|------------------------|------------|--------------------|------------------------------|
| Technischer Support per Telefon und Internet | Geschäftszeiten | 24x7 | 24x7 | 24x7 |
| Hardwarereparaturen ¹ | Unterschiedlich | Vor Ort | Vor Ort | Flexibel |
| Direkter Zugang zu regionalen ProSupport-Ingenieuren und -Technikern | | ● | Bevorzugter Zugang | ● |
| Ein einziger Ansprechpartner mit Know-how zu Software und Hardware ² | | ● | ● | ● |
| Monitoring und Krisenmanagement durch das Command Center | | ● | ● | ● |
| SupportAssist- und TechDirect-Technologie-fähige Funktionen für Ihre Dell Flotte:³ | ● | ● | ● | ● |
| • Selfservice-Fallmanagement und Ersatzteilversand | ● | ● | ● | ● |
| • Proaktive, automatisierte Problemerkennung, Benachrichtigung und Fallerstellung | | ● | ● | ● |
| • Transparenz der Bestandsbasis für einfaches Management und Warnmeldungen | | ● | ● | ● |
| • Frühzeitige Erkennung von Leistungsproblemen bei der Hard- und Softwareauslastung | | ● | ● | ● |
| • PC-Optimierung durch Remotelösung (einschließlich BIOS und Treiber) | | | ● | ● |
| • Vorausschauende, automatisierte Problemerkennung zur Vorbeugung von Fehlern | | | ● | ● |
| Service Account Manager, Reporting zu Supportverlauf und Verträgen ⁶ | | | ● | ● |
| Festplattenaufbewahrung nach Austausch ⁵ | | | ● | Optional |
| Reparatur bei Accidental Damage wie z. B. Stürzen, verschütteten Flüssigkeiten und Überspannung ⁴ | | | ● | Optional |

¹ Die Verfügbarkeit vor Ort variiert je nach Land und Service. Vor-Ort-Service nach der Ferndiagnose. ² Softwaresupport mit kollaborativer Unterstützung durch Dritte. ³ SupportAssist ist nicht für auf Linux, Windows RT, Ubuntu oder Chrome basierende Produkte verfügbar. SupportAssist erkennt automatisch Folgendes und sendet entsprechende proaktive Warnmeldungen an Dell: Betriebssystemprobleme, erforderliche Softwareupdates, Treiberupdates und Patches, Malware, mit Viren infizierte Dateien sowie Probleme mit Festplatten, Akkus, Arbeitsspeicher, internen Kabeln, Temperatursensoren, Kühlkörpern, Lüftern, Solid-State-Laufwerken und Grafikkarten. Vorausschauende Analysen zur Fehlerbehebung umfassen Festplatten, Solid-State-Laufwerke, Akkus und Lüfter. ⁴ Accidental Damage Service: Nicht abgedeckt sind Diebstahl, Verlust und Beschädigungen, die auf Feuer, Überschwemmung, andere Naturgewalten oder mutwillige Beschädigung zurückzuführen sind. Der Kunde muss die beschädigte Einheit zurücksenden. Pro Vertragsjahr ist nur 1 qualifizierter Vorfall zulässig. ⁵ Die Festplattenaufbewahrung ist nicht für Modelle mit gelöteten Festplatten, Chromebook- oder Venue-Tablets, mit Ausnahme des Venue 11 Pro, verfügbar. ⁶ Verfügbar für ProSupport Plus-Kunden mit 500 oder mehr ProSupport Plus-Systemen. ⁷ Kunden müssen sich verpflichten, 1.000 Dell Clientsysteme mit ProSupport Flex innerhalb von 12 Monaten zu erwerben.