

## L'automatisation du support de leurs PC permet aux élèves de la région de Phoenix de se montrer à la hauteur

La circonscription Phoenix Union High School District fait confiance à Dell Technologies pour garantir à ses élèves une expérience d'apprentissage numérique productive au sein d'une infrastructure IT hautement sécurisée.



### Besoins

Lorsque Phoenix Union a adopté la transformation numérique, cette transition a multiplié par trois le nombre d'ordinateurs portables, d'ordinateurs de bureau et de stations de travail utilisés. ProSupport Plus for PCs permet à la circonscription d'automatiser et d'assurer efficacement le support à distance de tous ses appareils numériques tout en réduisant le stress et les interruptions pour les élèves, les enseignants, le personnel et l'équipe IT.

### Résultats

- Permet aux élèves, aux enseignants et au personnel de rester productifs avec un minimum d'interruptions de service.
- Réduit de moitié le temps nécessaire pour effectuer réparations et remplacements.
- Accélère les commandes de nouvelles pièces, de plusieurs heures à quelques minutes.
- Prend en charge trois fois plus d'appareils sans nécessiter plus de personnel.
- Offre une réponse proactive plutôt que réactive aux besoins informatiques de la circonscription.

Profil client

PHOENIX  
**PXU**  
UNION

Enseignement primaire et secondaire. | États-Unis



« Dell ProSupport Plus for PCs est essentiel pour garantir que chacun tire le meilleur parti de son appareil. »

**Amy Remfrey**

Directrice du support technologique,  
Phoenix Union High School District

### Aperçu des solutions

- [ProSupport Plus for PCs](#)
- [TechDirect](#)
- [SupportAssist](#)

Phoenix Union High School District est l'une des circonscriptions les plus importantes et les plus progressistes des États-Unis. Avec 23 établissements, plus de 28 000 élèves et 4 000 enseignants et employés, cette circonscription accueille les familles des 570 km<sup>2</sup> de la capitale de l'État de l'Arizona.

Lorsque Phoenix Union a adhéré au concept « un pour un », un appareil numérique a été fourni à chaque enseignant et à chaque élève. Cette transformation a entraîné d'importantes difficultés qui nécessitaient une approche plus moderne, capable de prendre entièrement en charge le vaste parc d'appareils distants de la circonscription. Phoenix Union avait besoin d'automatiser le support des PC afin d'éliminer le stress, non seulement des élèves et des enseignants, mais également de son équipe IT.

« Nous faisons confiance à Dell Technologies depuis près de 20 ans », déclare Amy Remfrey, directrice du support technologique du Phoenix Union High School District. « Il y a maintenant environ 50 000 appareils numériques dans toute la circonscription. Chaque ordinateur portable est une priorité, puisque c'est l'outil sur lequel les élèves travaillent en classe et font leurs devoirs. »

Avec les adolescents, il n'est pas surprenant que quelques problèmes soient survenus. « Il peut s'agir d'un sac à dos tombé par terre ou d'accidents causés par les petits frères ou les petites sœurs », explique Amy Remfrey. « La vieille excuse du chien qui a mangé le devoir est devenue 'Mon chien a mangé mon ordinateur'. »

Elle poursuit, « Dell ProSupport Plus for PCs est essentiel pour garantir que tous puissent tirer le meilleur parti de leur appareil ».

## Anticiper les problèmes avec perspicacité

La plupart des élèves et des enseignants de la circonscription sont équipés de puissants ordinateurs portables Dell Latitude. Certains utilisateurs ont reçu des stations de travail hautes performances Dell Precision, d'autres encore utilisent des ordinateurs de bureau Dell OptiPlex All-in-One polyvalents équipés de caméras.

Avec ProSupport Plus for PCs, Phoenix Union bénéficie d'un support moderne et intelligent offrant une visibilité sur son parc de PC. La circonscription bénéficie d'un support 24x7, de réparations sur site le jour ouvré suivant, d'un accès prioritaire à des experts et d'une surveillance centralisée de la livraison des pièces. Des algorithmes reposant sur la télémétrie recueillent les données du parc de PC de Phoenix Union, afin de permettre à l'équipe IT de prévoir et de résoudre les problèmes avant même qu'ils ne soient signalés. Cela lui permet de se libérer du temps pour travailler sur d'autres projets.

« Heureusement, qu'il s'agisse d'appareils, de déploiement, de support ou de services, Dell Technologies est toujours là lorsque nous en avons besoin », déclare Amy Remfrey. « Comme les cours, et même les contrôles, sont passés au numérique, nous ne pouvons pas perdre de temps avec des pannes d'appareils. »



« Nous utilisons le portail TechDirect pour l'expédition en libre service de pièces, ce qui nous a permis de diviser par deux le temps passé par nos techniciens à réparer les appareils. »

### Amy Remfrey

Directrice du support technologique,  
Phoenix Union High School District



En exploitant les dernières fonctionnalités intelligentes de ProSupport Plus for PCs, le personnel d'Amy Remfrey peut continuer d'intégrer des fonctionnalités d'automatisation dans les processus informatiques afin d'améliorer son expérience en matière de support PC.

Elle conclut, « J'attache une grande importance à notre partenariat avec Dell Technologies. Ils se mettent toujours en quatre pour satisfaire le moindre de nos besoins. »

## Sur la voie de l'automatisation du support

Amy Remfrey et son équipe utilisent le portail en ligne TechDirect de Dell Technologies pour inventorier, regrouper et gérer le parc d'appareils de la circonscription, avec une gestion des dossiers et une expédition des pièces en libre service, ainsi qu'une détection et une résolution proactives et prédictives des problèmes.

Par ailleurs, la technologie Dell SupportAssist rend possible un support moderne optimisé par l'IA, avec notamment des analyses de l'intégrité et de la sécurité du parc, des mesures permettant d'approfondir les problèmes de performances potentiels, et une mise à jour fluide des applications, du firmware et des pilotes, tout cela à partir d'un tableau de bord unique dans TechDirect.

« Avec des zones dans chaque campus où les élèves peuvent se rendre à tout moment pour bénéficier d'un support technique, nous sommes devenus le nouveau laissez-passer », observe Amy Remfrey. « Nous utilisons le portail TechDirect pour l'expédition en libre service de pièces, ce qui nous a permis de diviser par deux le temps passé par nos techniciens à réparer les appareils. La technologie SupportAssist nous permet de personnaliser des règles pour automatiser les tâches manuelles, optimiser les performances et éliminer les virus et les logiciels malveillants. »



« La technologie SupportAssist nous permet de personnaliser des règles pour automatiser les tâches manuelles, optimiser les performances et éliminer les virus et les logiciels malveillants. »

**Amy Remfrey**

Directrice du support technologique,  
Phoenix Union High School District