



## Diagnostiquez et résolvez un problème de disque dur plus rapidement avec le service Dell ProSupport Plus

Le service Dell ProSupport Plus avec SupportAssist nous a permis de résoudre un problème en moins de temps et moins d'étapes que les plans de support HP et Lenovo haut de gamme

Bien que la résolution d'un problème matériel sur l'ordinateur portable d'un collaborateur prenne généralement du temps, des efforts et puisse perturber le déroulement normal des activités, Dell affirme que son plan de service ProSupport Plus avec SupportAssist permet de détecter de manière proactive les problèmes matériels et de les résoudre sans intervention majeure de l'utilisateur. Le plan de service est-il à la hauteur de cette affirmation ? Et comment se situe-t-il par rapport aux services de support d'autres fournisseurs ?

Chez Principled Technologies, nous avons installé un disque dur défectueux sur un ordinateur portable Dell Latitude™ 3400 et documenté l'effort nécessaire pour diagnostiquer exactement et résoudre le problème à l'aide du service Dell ProSupport Plus avec SupportAssist. Nous avons également effectué ce test sur des ordinateurs HP ProBook 440 G6 et Lenovo® ThinkPad™ E495 avec des niveaux de support équivalents pour comparer nos expériences.

Le service Dell ProSupport Plus avec SupportAssist a correctement diagnostiqué notre problème et a commandé un disque dur de rechange pour nous en seulement six étapes pratiques et 5 minutes 24 secondes, sans que nous ayons dû contacter le support technique. En revanche, pour les appareils HP et Lenovo, il a été nécessaire de contacter le support technique, augmentant considérablement le temps et les étapes requis avant de pouvoir résoudre notre problème.



**Délai de résolution plus court**

Gagnez jusqu'à 27 minutes



**Processus de support simplifié**

Jusqu'à 16 étapes en moins

## Gagnez du temps et réduisez les efforts avec Dell ProSupport Plus

Nous avons commandé les appareils suivants en incluant le plan de service haut de gamme de chaque fournisseur :

- **Dell Latitude 3400** (ProSupport Plus avec SupportAssist, intervention sur site le jour ouvré suivant avec garantie Accidental Damage et Keep Your Hard Drive)
- **HP ProBook 440 G6** (HP CarePack avec service d'intervention sur site le jour ouvré suivant, Garantie Dommage Accidentel G2 et Defective Media Retention for Notebooks)
- **Lenovo ThinkPad E495** (support sur site Premier Care avec Garantie Dommage Accidentel et Keep Your Hard Drive)

Pour nos tests, nous avons remplacé le disque dur fonctionnant sur chaque appareil par le même disque dur défectueux. Le service Dell ProSupport Plus avec SupportAssist a diagnostiqué de manière proactive et automatique notre disque dur défaillant et en a commandé un nouveau, ce qui nous a évité d'appeler le support technique pour obtenir de l'aide. En revanche, nous avons dû nous adresser à un technicien du support HP et Lenovo pour dépanner manuellement les disques durs. Le support technique de Lenovo nous a demandé d'exécuter une analyse de diagnostic qui a pris plusieurs heures pendant la nuit, sans même aboutir. Nous avons donc été contraints de rappeler le lendemain. Vous trouverez ci-dessous les délais et les étapes nécessaires à la résolution du problème de disque dur défectueux en fonction du plan de service.



Figure 1 : Délai de résolution d'un disque dur défectueux avec chaque service de support. Plus il est court, mieux c'est. La résolution du problème avec le service Dell ProSupport Plus était en grande partie automatique. Pour HP et Lenovo, contacter le support technique s'est révélé nécessaire. Un technicien du support technique Lenovo nous a demandé d'exécuter un test de diagnostic, qui a duré 17 h 39 min sans même aboutir, nécessitant ainsi un deuxième appel. Source : Principled Technologies



## Détails de notre expérience

### Dell Latitude 3400 avec Dell ProSupport Plus, SupportAssist, intervention sur site le jour ouvré suivant avec garantie Accidental Damage et Keep Your Hard Drive

Le service Dell ProSupport Plus avec SupportAssist a résolu notre problème rapidement et en nous demandant peu d'efforts. Une fois que nous avons allumé le système, la vérification des performances du système avant le démarrage de SupportAssist a détecté automatiquement un problème et a lancé une analyse pour obtenir un diagnostic précis. SupportAssist a affiché un message d'erreur concernant le disque dur défectueux, ainsi que des instructions quant à la procédure à suivre.

Les instructions nous ont proposé deux options : accéder au site Web SupportAssist depuis un autre ordinateur ou un téléphone, ou scanner un code QR qui nous ouvrira directement le site Web. Nous avons choisi la méthode du code QR. Après avoir vérifié les informations à l'écran, le site Web nous a recommandé d'acquérir un disque dur de rechange avec la couverture de notre garantie. Nous avons vérifié nos informations d'expédition et c'est ainsi que s'est conclue la procédure.



### HP ProBook 440 G6 avec HP CarePack, service d'intervention sur site le jour ouvré suivant, Garantie Dommage Accidentel G2 et Defective Media Retention for Notebooks

La résolution de notre problème sur le système HP a nécessité plus de temps. Au démarrage du système HP, un message d'erreur s'est affiché, indiquant un site Web à consulter pour obtenir plus d'informations. Après avoir accédé au site Web HP depuis un autre ordinateur, nous avons trouvé le numéro du support technique et nous avons parlé avec un technicien pendant plusieurs minutes, qui nous a guidés pendant deux tentatives de dépannage. Lors de la deuxième tentative, le technicien du support a diagnostiqué notre problème et a organisé la livraison d'un disque dur de rechange. Après avoir vérifié nos coordonnées, l'appel s'est terminé.

### Lenovo ThinkPad E495 avec support sur site Premier Care, Garantie Dommage Accidentel et Keep Your Hard Drive

Lorsque nous avons allumé le système Lenovo, l'ordinateur portable refusait d'aller au-delà de l'écran de démarrage. Nous avons attendu deux minutes pour voir si l'écran allait changer. Voyant que rien ne s'améliorait, nous sommes passés sur un autre ordinateur pour consulter le site Web de Lenovo et rechercher le numéro de téléphone du support technique.

Une fois au téléphone avec un technicien de leur support technique, nous avons expliqué notre problème et fourni le numéro de série de notre système. La personne du support technique nous a aidés à réaliser trois vérifications standard du système. Ces vérifications n'aboutissant à rien, le technicien du support nous a demandé d'exécuter un test de diagnostic et a précisé que celui-ci pouvait prendre de 60 à 90 minutes. En réalité, le test a duré beaucoup plus longtemps que prévu et était toujours en cours à la fin de la journée. Nous avons donc décidé de le laisser tourner pendant la nuit et de l'arrêter le lendemain matin, soit 17 heures et 39 minutes plus tard. Le test était non concluant et nous avons dû rappeler le support technique et réexpliquer notre situation. Le nouveau spécialiste du support a déclaré que, puisque le test de diagnostic prenait autant de temps, notre problème venait probablement d'un disque dur défectueux. Il a organisé le remplacement de notre disque dur sur site le jour ouvré suivant, nous a donné un numéro de dossier pour le suivi de notre assistance, a vérifié nos coordonnées et a mis fin à l'appel.



Le test de diagnostic a considérablement allongé le délai de résolution. Les clients rencontrant d'autres problèmes obtiennent sans doute une réponse plus rapide que nous, mais notre ingénieur chargé des tests a constaté que la personne de support Lenovo n'avait pas l'air surprise par la longueur du temps d'exécution du test de diagnostic et s'en est même servie comme point de départ. Cela indique peut-être que les autres utilisateurs disposant de disques durs défectueux ont connu un délai similaire. Le délai d'attente avant que l'outil de diagnostic parvienne à une conclusion risque d'entraîner des retards supplémentaires pour vos collaborateurs. Le service Dell ProSupport Plus avec SupportAssist fait tout le travail pour vous, vous simplifiant ainsi le processus pour une résolution plus rapide.

## Conclusion



Même avec des règles de sauvegarde efficaces, les problèmes matériels, comme un disque dur défaillant, menacent quand même la productivité des collaborateurs et requièrent beaucoup de temps et d'efforts de la part de votre équipe informatique. Lors de tests pratiques, l'ordinateur Dell Latitude 3400 avec ProSupport Plus et SupportAssist a réussi à diagnostiquer automatiquement un disque dur défectueux et à commander composant de rechange en seulement 6 étapes et moins de cinq minutes et demie, sans même que nous soyons contraints de contacter le support technique. En revanche, la résolution du même problème matériel avec les appareils HP et Lenovo a demandé plus de temps et d'étapes. Concernant l'appareil Lenovo, nous avons attendu pendant plus de 17 heures un outil de diagnostic qui n'a jamais abouti, ce qui nous a forcés à contacter le support technique deux fois en deux jours. Avec un délai de résolution des problèmes techniques court, les collaborateurs sont en mesure de reprendre leur travail plus rapidement.

Nous avons terminé nos tests pratiques le 20 avril 2020. Au cours des tests, nous avons déterminé les configurations matérielles et logicielles appropriées, ainsi qu'appliqué les mises à jour à mesure qu'elles étaient disponibles. Les résultats de ce rapport correspondent à des configurations que nous avons finalisées au plus tard le 10 février 2020. Inévitablement, il est possible que ces configurations ne représentent pas les versions les plus récentes, disponibles au moment de la publication de ce rapport.

## Nos résultats

Tableau 1 : Étapes du diagnostic du problème

Étapes	Dell Latitude 3400	HP ProBook 440 G6	Lenovo ThinkPad E495
	1 an de service ProSupport Plus avec SupportAssist, intervention sur site le jour ouvré suivant avec garantie Accidental Damage et Keep Your Hard Drive	HP CarePack avec 3 ans de service d'intervention sur site le jour ouvré suivant, de Garantie Dommage Accidentel G2 et Defective Media Retention for Notebooks	1 an de service Premier avec Garantie Dommage Accidentel et Keep Your Hard Drive
1	Allumez l'ordinateur et lancez le chronomètre au même moment.	Allumez l'ordinateur et lancez le chronomètre au même moment.	Allumez l'ordinateur et lancez le chronomètre au même moment.
2	La vérification des performances du système avant le démarrage de SupportAssist détectera automatiquement un problème et lancera une analyse. Un message d'erreur devrait s'afficher concernant le disque dur défectueux, avec des instructions sur la procédure à suivre.	En l'occurrence, au démarrage du système HP, un message d'erreur s'est affiché, indiquant « Boot device not found. For more information please visit <a href="http://www.hp.com/go/techcenter/startup">www.hp.com/go/techcenter/startup</a> ».	Selon notre expérience, le système affichait au démarrage l'écran de démarrage Lenovo, mais n'allait pas plus loin. Nous avons laissé le système reposer pendant deux minutes avant de passer à l'étape suivante.
3	L'écran de résultat de diagnostic vous demande d'ouvrir le site <a href="https://supportassist.dell.com">https://supportassist.dell.com</a> depuis un autre ordinateur ou en scannant un code QR avec un smartphone. Nous avons choisi l'option code QR.	Sur un autre ordinateur, ouvrez la page <a href="http://www.hp.com/go/techcenter/startup">www.hp.com/go/techcenter/startup</a> , qui correspond à la base de connaissances HP Customer Support.	Sur un autre ordinateur, consultez le site Web principal de Lenovo à l'adresse <a href="https://www.lenovo.com/us/en/pc">https://www.lenovo.com/us/en/pc</a> .
4	Vérifiez les informations du code d'erreur, puis appuyez sur le bouton « Submit » depuis le smartphone.	Cliquez sur « United States ».	Cliquez sur l'icône Support en forme d'engrenage, qui ouvre le site <a href="https://pcsupport.lenovo.com/us/en/">https://pcsupport.lenovo.com/us/en/</a> .
5	Le diagnostic apparaît l'écran avec l'action recommandée : « Votre pièce de rechange est gratuite et couverte par votre garantie. » Connectez-vous votre compte Dell.	Cliquez sur Support.	Faites défiler la page jusqu'en bas. Sous « Comment pouvons-nous vous aider », cliquez sur « Nous contacter ».
6	Vérifiez les informations d'expédition, puis appuyez sur « Envoyer ».	Connectez-vous à votre compte HP.	Saisissez le numéro de série du système dans la zone de recherche, puis appuyez sur Entrée.
7		Cliquez sur « Contact an HP agent for support ».	Quand la boîte de dialogue « Is this your product? » s'affiche, cliquez sur « Yes ».
8		Dans la liste « Your Products », sélectionnez le ProBook 440 G6.	Cliquez sur « Call for Premier Support ».
9		Il vous sera proposé de communiquer par chat ou par téléphone. Nous avons choisi le téléphone.	Appelez la ligne téléphonique Premier au (+1) 855-669-3600 depuis un téléphone.
10		Appelez le (+1) 800-334-5144 depuis un téléphone.	Expliquez le problème et lisez le numéro de série du système à votre interlocuteur du support technique Lenovo.
11		Expliquez le problème et lisez le numéro de série du système à votre interlocuteur du support technique HP.	Le technicien vous guidera pour tenter de dépanner votre ordinateur. À partir de maintenant, votre expérience peut être considérablement différente de la nôtre.  Allumez votre ordinateur. Lorsque s'affiche l'écran de démarrage Lenovo, appuyez sur Entrée. Dans notre test, cette action n'a abouti à rien.

Étapes	Dell Latitude 3400	HP ProBook 440 G6	Lenovo ThinkPad E495
12		<p>Le technicien vous guidera pour tenter de dépanner votre ordinateur. À partir de maintenant, votre expérience peut être considérablement différente de la nôtre.</p> <p>Pour exécuter les tests de diagnostic du matériel, appuyez sur F2.</p>	<p>Si le problème n'a pas été révélé par votre première tentative de dépannage, le technicien du support technique peut vous indiquer la procédure à suivre pour une deuxième tentative, comme ce fut le cas pour nous.</p> <p>Éteignez l'ordinateur, retournez-le et cherchez le bouton intitulé « NOVO » situé sur la partie inférieure de l'ordinateur portable. Cet ordinateur portable ne dispose pas d'aucun bouton « NOVO ».</p>
13		Sélectionnez « Hard Drive Check ».	<p>Si le problème n'a pas été révélé par votre deuxième tentative de dépannage, le technicien du support technique peut vous indiquer la procédure à suivre pour une troisième tentative, comme ce fut le cas pour nous.</p> <p>Débranchez l'ordinateur et maintenez le bouton d'alimentation enfoncé pendant 15 secondes pour réinitialiser la batterie.</p>
14		Sélectionnez « Quick Check Test ».	Si le problème n'a pas été révélé par votre troisième tentative de dépannage, le technicien du support technique peut vous indiquer la procédure à suivre pour une quatrième tentative, comme ce fut le cas pour nous.
15		Lisez le code ID de la défaillance au technicien HP.	Allumez l'ordinateur en appuyant simultanément sur la touche Entrée. Vous ouvrez ainsi le menu d'interruption de démarrage.
16		Dans notre cas, notre interlocuteur du support technique HP a organisé la livraison d'un disque dur de rechange.	Pour diagnostiquer le matériel, appuyez sur F10.
17		Vérifiez vos coordonnées. Vous recevrez un numéro de dossier.	Dans l'écran Diagnostics, sélectionnez « Run All ».
18			<p>Sélectionnez « Full Scan ».</p> <p>Remarque : Le technicien du support technique Lenovo nous a prévenus que cette étape « prendrait beaucoup de temps (de 1 h à 1 h 30). Lorsque l'analyse sera terminée, elle générera un code. Rappelez-nous une fois que vous aurez ce code et nous poursuivrons avec le ticket de support. »</p> <p>Dans notre cas, l'analyse ne s'est jamais conclue, même après 17 heures et 39 minutes. Nous avons dû recontacter le support technique de Lenovo le lendemain matin.</p>
19			Le lendemain matin, appelez la ligne téléphonique Premier au (+1) 855-669-3600.
20			Donnez le numéro de demande de service à votre interlocuteur du support technique Lenovo.
21			Nous avons expliqué que le système n'avait jamais terminé le test de diagnostic (et qu'il était encore en cours). La personne du support technique Lenovo a supposé qu'il s'agissait d'un problème de disque dur et a organisé un remplacement du disque dur sur site le jour ouvré suivant.
22			Vérifiez vos coordonnées. Vous recevrez un numéro de dossier.
Nombre total d'étapes	6	17	22
Durée totale	5 minutes 24 secondes	20 minutes 46 secondes	18 heures, 12 minutes, 9 secondes ou 33 minutes, 9 secondes sans le test de diagnostic

# Informations sur les configurations système

Tableau 2 : Informations détaillées sur les systèmes que nous avons testés.

Système	Dell Latitude 3400	HP ProBook 440 G6	Lenovo ThinkPad E495
Processeur			
Fournisseur	Intel®	Intel	AMD®
Numéro de modèle	Core™ i5-8265U	Core i5-8265U	Ryzen™ 5 3500U
Fréquence du cœur (GHz)	1,6 – 3,9	1,6 – 3,9	2,1 – 3,7
Cache (Mo)	6	6	4
Mémoire			
Capacité (Go)	8	8	8
Type	DDR4	DDR4	DDR4
Vitesse (MHz)	2 400	2 400	2 400
Carte graphique			
Fournisseur	Intel	Intel	AMD
Numéro de modèle	Carte graphique UHD 620	Carte graphique UHD 620	Carte graphique Radeon™ Vega
Stockage			
Quantité	1 To	1 To	1 To
Type	Broche 5 400 tr/min	Broche 5 400 tr/min	Broche 5 400 tr/min

Ce projet a été réalisé à la demande de Dell Technologies.



Facts matter.®

Principled Technologies est une marque déposée de Principled Technologies, Inc.  
Tous les autres noms de produit sont des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.

#### EXCLUSION DE GARANTIE, LIMITATION DE RESPONSABILITÉ :

La société Principled Technologies, Inc. a fait des efforts raisonnables pour garantir l'exactitude et la validité de ses tests. Toutefois, Principled Technologies, Inc. rejette spécifiquement toute garantie, expresse ou implicite, relative aux résultats et à l'analyse des tests, à leur exactitude, exhaustivité ou qualité, y compris toute garantie implicite d'adéquation à un objectif particulier. Toute personne ou entité s'appuyant sur les résultats d'un test le fait à ses propres risques et accepte le fait que Principled Technologies, Inc., ses collaborateurs et ses sous-traitants ne sont en aucun cas responsables en cas de perte ou de dommage imputable à une erreur ou un défaut supposé dans une procédure ou un résultat de test.

La société Principled Technologies, Inc. ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects, spéciaux, fortuits ou consécutifs liés à ses tests, même si elle est avisée de la possibilité de tels dommages. En aucun cas, la responsabilité de Principled Technologies, Inc., y compris pour des dommages directs, ne dépassera les montants versés en relation avec les tests de Principled Technologies, Inc. Les recours uniques et exclusifs du client sont définis dans le présent document.

Ce projet a été réalisé à la demande de Dell Technologies.



**Facts matter.®**

Principled Technologies est une marque déposée de Principled Technologies, Inc.  
Tous les autres noms de produit sont des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.

**EXCLUSION DE GARANTIE, LIMITATION DE RESPONSABILITÉ :**

La société Principled Technologies, Inc. a fait des efforts raisonnables pour garantir l'exactitude et la validité de ses tests. Toutefois, Principled Technologies, Inc. rejette spécifiquement toute garantie, expresse ou implicite, relative aux résultats et à l'analyse des tests, à leur exactitude, exhaustivité ou qualité, y compris toute garantie implicite d'adéquation à un objectif particulier. Toute personne ou entité s'appuyant sur les résultats d'un test le fait à ses propres risques et accepte le fait que Principled Technologies, Inc., ses collaborateurs et ses sous-traitants ne sont en aucun cas responsables en cas de perte ou de dommage imputable à une erreur ou un défaut supposé dans une procédure ou un résultat de test.

La société Principled Technologies, Inc. ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects, spéciaux, fortuits ou consécutifs liés à ses tests, même si elle est avisée de la possibilité de tels dommages. En aucun cas, la responsabilité de Principled Technologies, Inc., y compris pour des dommages directs, ne dépassera les montants versés en relation avec les tests de Principled Technologies, Inc. Les recours uniques et exclusifs du client sont définis dans le présent document.