

Optimisez le temps d'activité avec ProSupport Suite for PCs

Autoréparation systématisée,
surveillance proactive et services
essentiels de support des PC



Technologie basée sur l'IA, autoréparation systématisée, et support efficace pour les collaborateurs modernes d'aujourd'hui

Le travail ne connaît pas de frontières temporelles ni spatiales. Et les équipes informatiques ne doivent pas se contenter d'agir, elles doivent anticiper.

Vous devez être en mesure d'automatiser les correctifs, d'identifier et de résoudre les problèmes émergents à distance et d'avoir une vue d'ensemble de ce qui se passe dans votre parc de PC.

Il vous faut également effectuer des mises à jour et des optimisations à distance, de manière personnalisable, tout en veillant à ce que vos collaborateurs soient productifs et ne rencontrent pas de contraintes.

Vous avez besoin d'un support plus intelligent : **ProSupport Suite for PCs**.

Une étude Thought Leadership de Forrester Consulting sur les responsables IT dresse les constats suivants :

79 %

ils ont besoin de fonctionnalités conçues pour améliorer l'expérience de l'utilisateur final¹

77 %

ils souhaitent des outils et technologies automatisés pour aider leurs équipes à consacrer plus de temps à l'innovation¹

63 %

ils accordent la priorité aux services impliquant des fonctionnalités proactives, prédictives et prescriptives optimisées par l'IA¹

53 %

ils ont besoin de réduire la complexité pour libérer leurs équipes informatiques afin qu'elles puissent innover et se concentrer sur des projets et initiatives stratégiques¹



L'IA au service d'un support moderne

Avoir recours à l'IA n'est pas une nouveauté pour Dell. SupportAssist, la technologie basée sur l'IA derrière ProSupport Suite, automatise les tâches de support des PC depuis 2015. Avec SupportAssist, vous bénéficiez d'une vue d'ensemble de votre parc de PC afin de gérer les tâches, d'optimiser les performances et de résoudre les problèmes avant qu'ils ne surviennent.

Désormais, avec l'autoréparation automatisée, l'IA déclenche des fonctionnalités d'autoréparation pour résoudre les problèmes des PC sans intervention humaine.

PROSUPPORT PLUS FOR PCs

- Les fonctionnalités les plus complètes dans une solution unique : plus besoin de services supplémentaires²
- Économies sur le temps d'administration annuel allant jusqu'à 641 heures pour des tâches récurrentes, sur un parc de 1 000 appareils³
- Lancement des mises à jour des pilotes et des firmwares sur un parc entier en seulement 37 secondes³

2015

Support prédictif et proactif

- Détectez et résolvez les problèmes à mesure qu'ils se développent
- Première société du secteur à développer des fonctionnalités proactives et prédictives²

2019

Gestion à l'échelle du parc

- Gérez et résolvez les problèmes à distance sur l'ensemble du parc
- Transition accélérée vers un environnement de travail en tout lieu

2021

Support intelligent et mesures correctives avancées

- Gestion, prise en charge et résolution des problèmes à distance à partir d'un tableau de bord unique
- Personnalisation des règles et des catalogues de mises à jour
- Découverte de tendances via des mesures d'utilisation

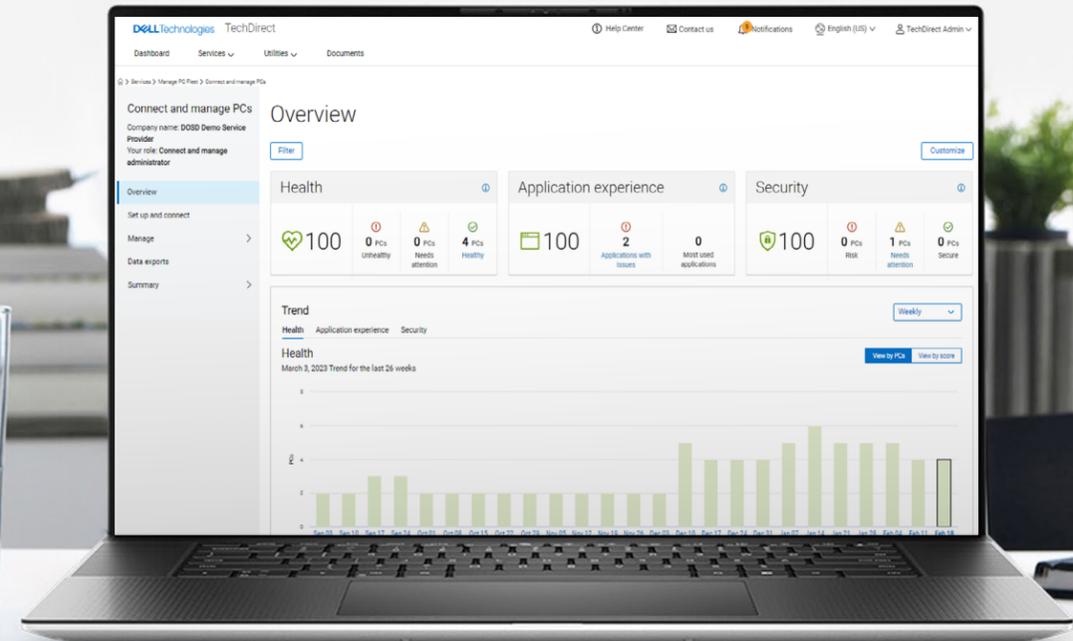
2024

Autoréparation systématisée

- Lancez des scripts à l'échelle de tout votre parc ou créez des workflows personnalisés pour automatiser les tâches et corriger les problèmes
- Utilisation de catalogues personnalisés pour lancer des mises à jour de pilotes à distance
- Optimisations automatisées des PC

Trouvez les fonctionnalités les mieux adaptées à vos besoins de support

Que vous soyez à la recherche d'un peu d'aide ou du service le plus complet possible, l'offre ProSupport Suite for PCs vous propose une gamme de services qui s'adaptent à vos besoins.



ProSupport

Gagnez du temps sur vos tâches de routine liées au support PC

- Accès direct 24x7 aux ingénieurs ProSupport locaux
- Réparations sur site le jour ouvré suivant
- Surveillance proactive, avec alertes matérielles prédictives

L'offre de support la plus complète

ProSupport Plus

Automatisez et personnalisez le support pour éliminer les interruptions de service sur l'ensemble de votre parc

- Accès prioritaire **24x7** à l'expertise d'ingénieurs ProSupport locaux
- Réparations sur site le jour ouvré suivant
- Surveillance proactive, avec alertes matérielles prédictives

PLUS

- Scripts de correction automatisés auto-réparateurs
- Technical Customer Success Manager*
- Garantie Accidental Damage
- Service Keep Your Hard Drive

** 500 systèmes minimum*

+ de 1 000 appareils requis

ProSupport Flex

Options flexibles pour compléter votre informatique interne, pour les clients admissibles

- Accès 24x7 aux ingénieurs ProSupport locaux
- Réparations sur site le jour ouvré suivant
- Surveillance proactive, avec alertes matérielles prédictives
- Technical Customer Success Manager

ET options modulaires pour

- Garantie Accidental Damage
- Service Keep Your Hard Drive

Dell ProSupport Suite for PCs

1 000 appareils requis

Self-Healing Automations *via SupportAssist AI Technology*

		ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex
Library of Dell-authored scripts to automate tasks and remediate issues	Choose from a list of scripts (code that automates processes) to detect and fix problems such as blue screen errors and more.		✓	✓
Automated PC optimizations	Perform automatic software optimizations to clean files, tune performance, optimize networks and remove viruses and malware.		✓	✓
Custom catalogs for remote BIOS, driver and firmware updates	Generate update catalogs with your specs and deploy remotely from TechDirect portal.		✓	✓

Proactive Monitoring *via SupportAssist AI Technology*

Customizable dashboard in TechDirect portal	View in-depth details and trends in an easy format that you can adjust based on your needs.	✓	✓	✓
Fleetwide view of security, health and application experience scores	See a security risk assessment, performance health, and crash analysis for OS and applications.	✓	✓	✓
Proactive and predictive hardware alerts with auto dispatch	Get proactive alerts that automatically detect issues and create a support case. Go a step further with predictive, AI-powered alerts that resolve detected issues by identifying the proper replacement part and shipping it to you.	✓	✓	✓
System-level performance and utilization metrics	Monitor hardware and software utilization, device stability, device age, and security details of individual devices.	✓	✓	✓
BIOS, driver, firmware and application version tracking for compliance	See version data and details for organizational compliance-related needs.	✓	✓	✓
PC inventory with sites and grouping for asset management	Organize your fleet for easy tracking.	✓	✓	✓

Support Essentials

Technical support with AI-driven troubleshooting tools	Get efficient problem solving from tech support agents who are leveraging AI-based recommendations.	24x7	24x7	24x7
In-region ProSupport expert assistance for hardware and software issues	Direct access to in-region ProSupport engineers trained in compatibility, interoperability and software.	✓	Priority access	✓
Next business day onsite repair ⁴	Get NBD onsite hardware repair after remote diagnosis.	✓	✓	✓
International travel support	Support for end users who are traveling internationally outside of their home country.	✓	✓	✓
Technical Customer Success Manager	Benefit from a primary point of contact that helps throughout the lifecycle of entitled devices, develops a tailored success plan and educates on technologies and services.		500 system minimum	✓
Keep Your Hard Drive Service	Retain your hard drive and its data if a replacement is needed. KYHD helps with security and compliance requirements (GDPR and HIPPA, for example).		✓	Optional
Accidental damage coverage ⁵	Covers drops, spills and surges. Excludes theft, loss, and damage due to fire, flood, or other acts of nature, or intentional damage.		✓	Optional
Extended Battery Service	Entitles you to a single battery replacement in case of failure after the first year.		Optional	Optional
Term-based subscription	Spread support costs over the lifecycle of the devices with annual and monthly payment options (direct customers in US and Canada).		US and Canada	US and Canada

Automatisez et personnalisez le support pour éliminer les interruptions de service

ProSupport Plus for PCs

Nous continuons de vous apporter le support que vous attendez grâce à notre technologie basée sur l'IA, à l'autoréparation systématisée et à une assistance efficace. ProSupport Plus for PCs permet aux administrateurs informatiques d'automatiser et de personnaliser le support de leurs PC afin d'éliminer les interruptions de service de leur parc, ce qui maintient la productivité et la satisfaction des collaborateurs au beau fixe.

Autoréparation basée sur l'IA

- Exploitez une bibliothèque de scripts ou créez des workflows personnalisés pour automatiser les tâches et corriger les problèmes sur l'ensemble de votre parc
- Automatisation de la création et du déploiement de catalogues de mises à jour personnalisés pour le BIOS, le pilote, le firmware et les applications Dell
- Détectez et résolvez les problèmes automatiquement avant qu'ils n'interrompent vos collaborateurs

Examen de l'intégrité de vos appareils et de votre parc

- Obtenez une vue d'ensemble de votre parc via un tableau de bord tout-en-un
- Examinez les problèmes indépendamment pour chaque PC
- Découvrez les tendances grâce aux mesures d'utilisation
- Trouvez la cause première des problèmes et appliquez les solutions à l'ensemble du parc

Basé sur notre support exceptionnel

- Obtenez un support 24x7 optimisé par l'IA, un service sur site le jour ouvré suivant avec accès prioritaire à des experts ProSupport locaux, des réparations en cas de dommages accidentels et la possibilité de conserver votre disque dur en cas de remplacement
- Bénéficiez des services d'un Technical Customer Success Manager*, un expert qui intervient dès le début du projet en qualité d'interlocuteur principal pour vous guider tout au long du cycle de vie des appareils éligibles, élaborer un plan de réussite sur mesure et vous former à nos technologies et services

* 500 systèmes minimum



Vous pouvez tout avoir :

autoréparation systématisée, surveillance proactive et support assisté

Passez moins de temps sur les tâches de routine liées au support des PC

ProSupport for PCs



Vos collaborateurs modernes ont besoin de plus qu'un service sous garantie de base pour rester productifs. ProSupport for PCs combine la détection et la résolution proactives et prédictives des problèmes basées sur l'IA, un accès 24x7 à des experts informatiques locaux et une intervention sur site le jour ouvré suivant pour vous aider à anticiper les problèmes informatiques et à éviter la frustration de vos collaborateurs.

Examen de l'intégrité de vos appareils et de votre parc

- Obtenez une vue d'ensemble de votre parc via un tableau de bord tout-en-un
- Obtenez une vue d'ensemble de votre parc pour analyser rapidement les problèmes affectant votre parc et la productivité de vos collaborateurs
- Examinez les problèmes indépendamment pour chaque PC
- Découvrez les tendances grâce aux mesures d'utilisation
- Trouvez la cause première des problèmes et appliquez les solutions à l'ensemble du parc

Résolvez les problèmes de manière proactive et prédictive

- Détectez et résolvez les problèmes avec la télémétrie et les renseignements basés sur l'IA
- Réduisez les interruptions de service et la perte de productivité
- Bénéficiez d'une résolution efficace grâce à la création automatique d'incidents

Augmentez la productivité

- Exploitez des informations cruciales sur votre parc Dell
- Obtenez des recommandations pour des performances accrues
- Identifiez les tendances d'utilisation et les problèmes de performances, sur l'ensemble du parc ou sur un seul PC
- Bénéficiez d'un accès 24x7 aux ingénieurs ProSupport locaux, optimisé par l'IA, d'un service sur site le jour ouvré suivant et d'un support matériel et logiciel

Profitez d'options de support flexibles pour compléter votre équipe IT interne

ProSupport Flex for PCs



La solution idéale pour les clients aux capacités informatiques conséquentes, qui se chargent eux-mêmes de la maintenance et possèdent de nombreux PC. Nos solutions reposent sur des composants de service de support standard qui tirent parti de notre présence mondiale et peuvent être combinés pour répondre parfaitement à vos besoins.

Autoréparation basée sur l'IA

- Exploitez une bibliothèque de scripts ou créez des workflows personnalisés pour automatiser les tâches et corriger les problèmes sur l'ensemble de votre parc
- Automatisation de la création et du déploiement de catalogues de mises à jour personnalisés pour le BIOS, le pilote, le firmware et les applications Dell
- Détectez et résolvez les problèmes automatiquement avant qu'ils n'interrompent vos collaborateurs

Examen de l'intégrité de vos appareils et de votre parc

- Obtenez une vue d'ensemble de votre parc via un tableau de bord tout-en-un
- Examinez les problèmes indépendamment pour chaque PC
- Découvrez les tendances grâce aux mesures d'utilisation
- Trouvez la cause première des problèmes et appliquez les solutions à l'ensemble du parc

Basé sur notre support exceptionnel

- Profitez d'un support 24x7 optimisé par l'IA, d'un service sur site le jour ouvré suivant avec accès à des experts ProSupport locaux, d'une couverture en option pour les réparations liées à des dommages accidentels et de la possibilité de conserver votre disque dur en cas de remplacement
- Bénéficiez des services d'un Technical Customer Success Manager, un expert qui intervient dès le début du projet en qualité d'interlocuteur principal pour vous guider tout au long du cycle de vie des appareils éligibles, élaborer un plan de réussite sur mesure et vous former à nos technologies et services



Flexible

pour étendre les fonctionnalités selon vos besoins



En complément

de votre département IT interne, avec des fonctionnalités de support supplémentaires



Adaptée

pour les clients disposant de 1 000 appareils au minimum

Connectez-vous à SupportAssist pour une expérience plus riche

Connectez-vous à **SupportAssist for Business PCs** via notre portail en ligne **TechDirect**. En vous connectant, vous accéderez à nos puissantes fonctionnalités d'autoréparation systématisée et de surveillance proactive.

Les données sont l'élément vital de notre logiciel SupportAssist et sont essentielles pour notre plateforme d'IA.

Nous tirons parti des données système des environnements du client en assurant une sécurité de premier ordre pour les migrer et les stocker, puis nous les corrélons avec des données d'incidents et techniques collectées pendant plusieurs années par nos équipes de terrain et de support technique, ainsi que par les fabricants. Mais il ne suffit pas d'avoir des milliards de points de données. C'est ce que vous en faites qui compte.

En utilisant des modèles d'IA sophistiqués, SupportAssist peut trouver et appliquer des modèles pour détecter précisément le problème à résoudre, du premier coup. C'est ainsi que nous faisons le tri dans la surveillance de milliards d'événements quotidiens pour résoudre les problèmes avant qu'ils ne ralentissent vos collaborateurs.

Derrière ProSupport Suite for PCs se cache SupportAssist, notre technologie intelligente. Elle permet à votre parc de PC de fonctionner de manière optimale. SupportAssist est configurée et déployée à partir de votre portail en libre-service, TechDirect.

SUPPORTASSIST VOUS PERMET DE :

- Simplifier la surveillance, le suivi et la gestion des PC
- Prévoir les problèmes avant qu'ils ne soient source de frustration
- Anticiper les besoins de vos équipes
- Offrir une expérience fluide partout et à tout moment

1
Choisissez votre offre de support idéale
 • ProSupport
 • ProSupport Plus
 • ProSupport Flex

TechDirect est votre passerelle d'accès facile aux facteurs de différenciation orientés données



Offrez une expérience utilisateur en ligne unifiée et moderne avec une navigation et une gestion des PC simples.



Personnalisez votre tableau de bord afin qu'il surveille, détecte et prenne des mesures sur l'ensemble de votre parc Dell ou sur un seul PC, et qu'il affiche des scores relatifs à l'intégrité, l'expérience applicative et la sécurité.



Automatisez la création et le déploiement de catalogues personnalisés pour le BIOS, les pilotes, les firmwares et les applications Dell.



Automatisez les tâches et corrigez les problèmes sur l'ensemble du parc à l'aide de scripts permettant de gérer les performances de votre parc de PC Dell.

2
Connectez-vous à SupportAssist for Business PCs
 Tirez profit de notre automatisation basée sur l'IA en connectant vos appareils éligibles

3
Accédez aux données du parc via TechDirect
 Un portail unique pour un contrôle informatique de bout en bout, à tout moment et en tout lieu



Ce qui nous différencie



Plus de 60 000
professionnels et partenaires Dell⁷



250M+
d'actifs pris en charge⁷



95 %
de satisfaction des clients pour
le support technique⁷



30K
PC configurés quotidiennement⁶



Plus de 55
langues⁶

85

sites de support technique⁶

Plus de 650

centres de distribution de pièces⁶

Plus de 2 000

centres de service⁷

23M

interventions annuelles⁶

6

centres de commande de services⁶

Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site :

Dell.com/ProSupportSuiteforPCs

¹ Une étude réalisée par Forrester Consulting à la demande de Dell, septembre 2024.

² D'après une analyse réalisée par Dell en décembre 2023.

³ D'après un rapport de test de Principled Technologies, « Simplify PC management and save IT admin time with an automated support service », daté de novembre 2023. Tests réalisés aux États-Unis à la demande de Dell. Les résultats réels peuvent varier. Rapport complet : <https://facts.pt/PELu7lm>

⁴ Service sur site après diagnostic à distance.

⁵ La couverture Accidental Damage ne couvre pas le vol, la perte ni les dommages intentionnels ou causés par un incendie, une inondation ou tout autre phénomène naturel. Le client doit renvoyer l'unité endommagée. Limité à un incident qualifié par année contractuelle.

⁶ D'après des chiffres internes Dell Technologies, janvier 2024.

⁷ D'après des chiffres internes Dell Technologies, janvier 2025.