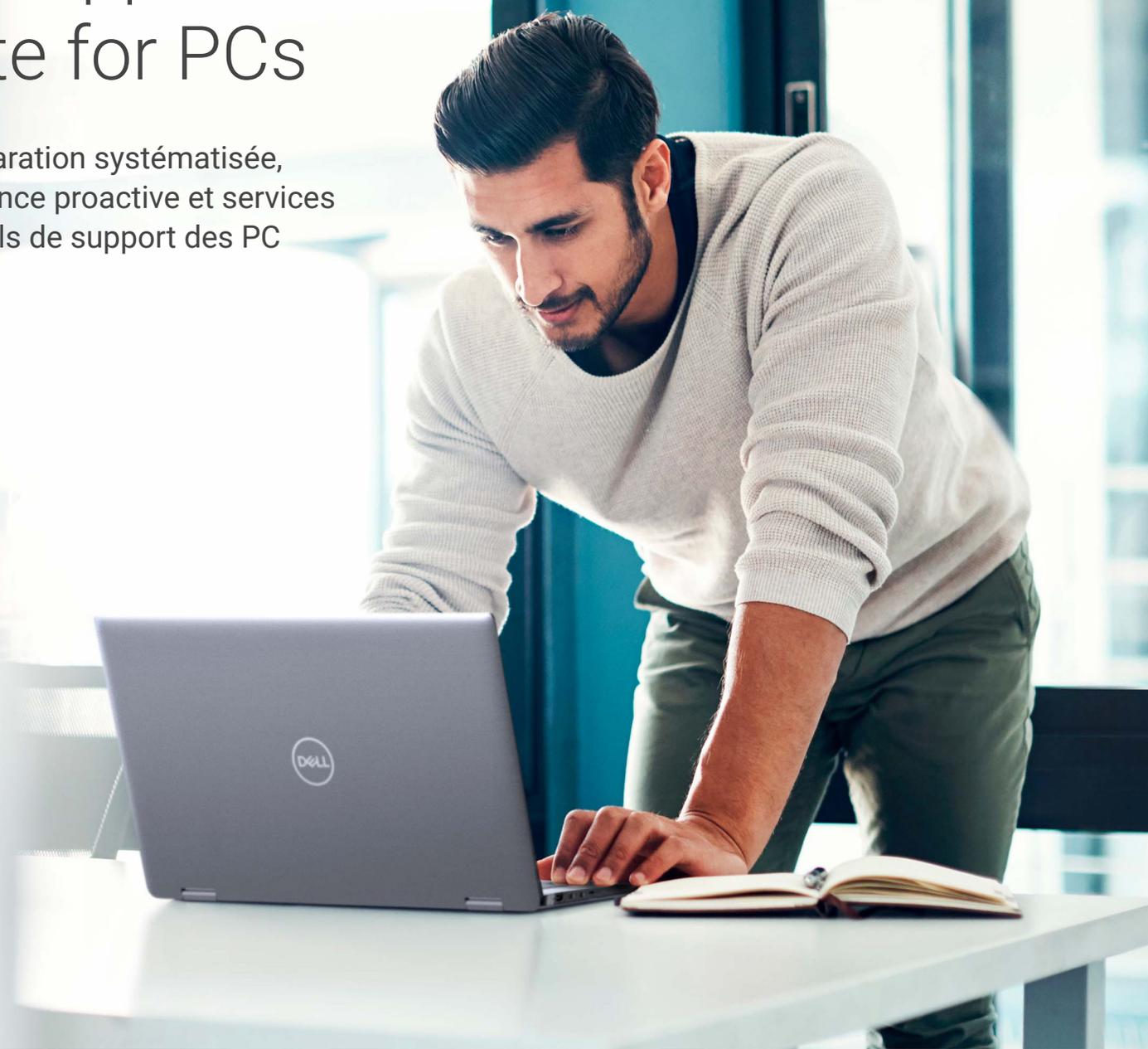


Optimisez le temps d'activité avec ProSupport Suite for PCs

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 se déroule partout, à tout moment. Ainsi, les équipes IT ne doivent pas seulement suivre le rythme, mais avoir constamment une longueur d'avance.

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**.

Un document de réflexion stratégique de mars 2023, rédigé par Forrester Consulting après consultation de responsables informatiques révèle que :

75 %

ont besoin d'une expertise externe pour atteindre des résultats spécifiques¹

+ de 94 %

prévoient d'investir autant ou davantage dans les services à l'avenir¹

64 %

déclarent avoir besoin de prestataires de services IT pour les aider à offrir une meilleure expérience à leurs collaborateurs hybrides/distants¹

48 %

ont besoin de services impliquant des fonctionnalités automatisées/proactives/prédictives/prescriptives optimisées par l'IA¹



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

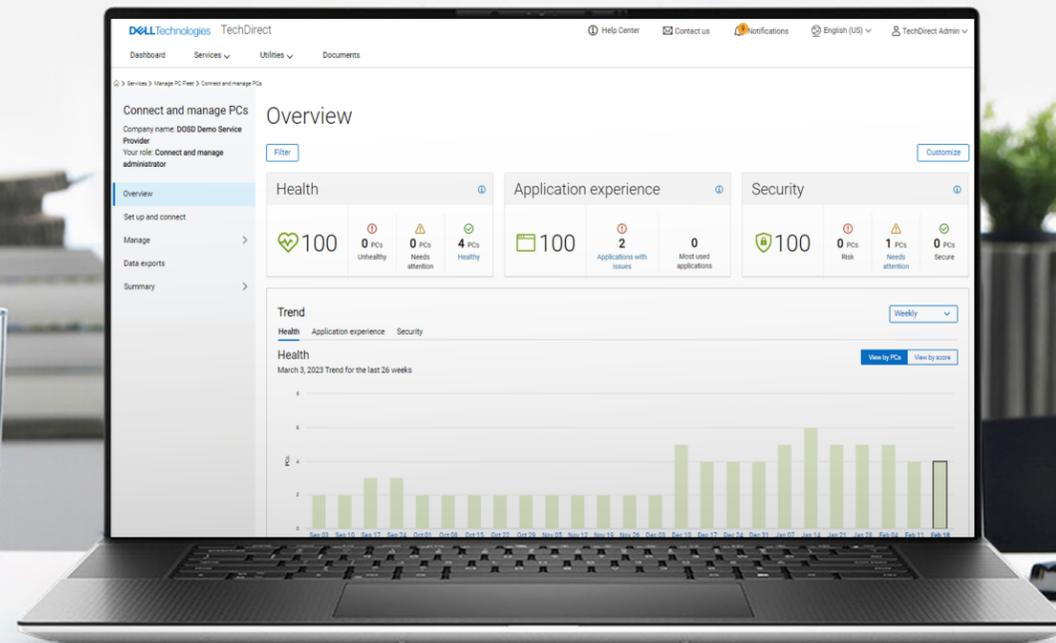
2024

Autoréparation systématisée

- Lancement de scripts à l'échelle du parc 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

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

- Accès direct 24x7 à l'expertise d'ingénieurs ProSupport locaux
- Réparations sur site le jour ouvré suivant
- Surveillance proactive comprenant des 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 comprenant des alertes matérielles prédictives

PLUS

- Scripts de mesures correctives automatisées
- Service Account Manager*
- Couverture Accidental Damage
- Service Keep Your Hard Drive

** 500 systèmes minimum*

+ de 1 000 appareils requis

ProSupport Flex

Options flexibles pour compléter le département IT interne des clients éligibles

- Accès 24x7 à l'expertise d'ingénieurs ProSupport locaux
- Réparations sur site le jour ouvré suivant
- Surveillance proactive comprenant des alertes matérielles prédictives
- Service Account Manager

ET options modulaires pour

- Couverture Accidental Damage
- Service Keep Your Hard Drive

Dell ProSupport Suite for PCs

1 000 appareils
requis

Autoréparations systématisées via la technologie SupportAssist basée sur l'IA

Bibliothèque de scripts créés par Dell pour automatiser les tâches et corriger les problèmes	Faites votre choix parmi une liste de scripts (un code qui automatise les processus) pour détecter et résoudre des problèmes tels que l'affichage d'un écran bleu, etc.
Optimisations automatisées du PC	Effectuez des optimisations logicielles automatiques pour nettoyer les fichiers, régler les performances, optimiser les réseaux et supprimer les virus et les logiciels malveillants.
Catalogues personnalisés pour les mises à jour à distance du BIOS, des pilotes et des firmwares	Générez des catalogues de mises à jour avec vos propres caractéristiques et déployez-les à distance à partir du portail TechDirect.

ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex
	✓	✓
	✓	✓
	✓	✓

Surveillance proactive via la technologie SupportAssist basée sur l'IA

Tableau de bord personnalisable dans le portail TechDirect	Affichez les informations détaillées et les tendances dans un format simple, réglable selon vos besoins.
Vue à l'échelle du parc des scores de sécurité, d'intégrité et d'expérience des applications	Découvrez une évaluation des risques liés à la sécurité, un rapport d'intégrité des performances et une analyse des pannes du système d'exploitation et des applications.
Alertes matérielles proactives et prédictives avec expédition automatique	Recevez des alertes proactives qui détectent automatiquement les problèmes et créent un dossier d'incident. Allez plus loin avec des alertes prédictives alimentées par l'IA qui résolvent les problèmes détectés en vous expédiant la pièce de rechange appropriée après l'avoir identifiée.
Mesures d'utilisation et de performances à l'échelle du système	Surveillez l'utilisation du matériel et des logiciels, la stabilité des appareils, leur âge et les informations de sécurité des appareils individuels.
Suivi des versions du BIOS, des pilotes, des firmwares et des applications à des fins de conformité	Consultez les données de version et les détails pour connaître les besoins liés à la conformité organisationnelle.
Inventaire des PC avec sites et regroupement pour la gestion de parc informatique	Organisez votre parc pour en faciliter le suivi.

✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓

Éléments principaux du support

Support technique avec des outils de dépannage basés sur l'IA	Bénéficiez d'une résolution efficace des problèmes par des agents du support technique tirant parti des recommandations basées sur l'IA.
Assistance fournie par des experts ProSupport locaux pour les problèmes matériels et logiciels	Accès direct aux ingénieurs ProSupport locaux formés à la compatibilité, à l'interopérabilité et aux logiciels.
Réparation sur site le jour ouvré suivant ⁴	Obtenez une réparation matérielle sur site le jour ouvré suivant le diagnostic à distance.
Support international lors des déplacements	Support pour les utilisateurs finaux qui voyagent à l'étranger.
Service Account Manager	Obtenez l'aide d'un interlocuteur unique pour le processus de support, la gestion des escalades et l'assistance à la planification de la base d'actifs/du compte.
Service Keep Your Hard Drive	Conservez votre disque dur et ses données si un remplacement est nécessaire. Le service KYHD répond aux exigences de sécurité et de conformité (RGPD et HIPPA, par exemple).
Couverture Accidental Damage ⁵	Couvre les chutes, les projections de liquide et les surtensions. Ne couvre pas le vol, la perte ni les dommages intentionnels ou causés par un incendie, une inondation ou tout autre phénomène naturel.
Extended Battery Service	Vous donne droit à un seul remplacement de batterie en cas de panne après la première année.
Abonnement à durée déterminée	Répartissez les coûts de support tout au long du cycle de vie des appareils avec des options de paiement annuel et mensuel (clients directs aux États-Unis et au Canada).

24x7	24x7	24x7
✓	Accès prioritaire	✓
✓	✓	✓
✓	✓	✓
	500 systèmes minimum	✓
	✓	En option
	✓	En option
	En option	En option
	États-Unis et Canada	États-Unis et 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 pour automatiser les tâches et corriger les problèmes sur l'ensemble de votre parc
- Automatisez la création et le déploiement des catalogues de mises à jour personnalisés pour le BIOS, les pilotes, les firmwares et les applications Dell
- Détectez et résolvez les problèmes automatiquement avant qu'ils ne soient source d'interruptions pour vos collaborateurs

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

- Obtenez une vue d'ensemble de votre parc via un seul tableau de bord
- 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 d'un Service Account Manager désigné, un interlocuteur unique pour créer les rapports de comptes et gérer la planification²



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 seul tableau de bord
- 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 pour automatiser les tâches et corriger les problèmes sur l'ensemble du parc
- Automatisez la création et le déploiement des catalogues de mises à jour personnalisés pour le BIOS, les pilotes, les firmwares et les applications Dell
- Détectez et résolvez les problèmes automatiquement avant qu'ils ne soient source d'interruptions pour vos collaborateurs

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

- Obtenez une vue d'ensemble de votre parc via un seul tableau de bord
- 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 d'un Service Account Manager désigné, un interlocuteur unique pour créer les rapports de comptes et gérer la planification



Options flexibles

pour étendre les fonctionnalités selon vos besoins



En complément

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



Sur mesure

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 accédez 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
- Fournir une expérience optimale à tout moment et en tout lieu

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 à l'aide d'une navigation et d'une gestion des PC simplifiées.



Personnalisez votre tableau de bord afin qu'il surveille l'ensemble de votre parc Dell ou un seul PC, y détecte les problèmes et prenne les mesures appropriées, et qu'il affiche des scores d'intégrité, d'expérience des applications et de 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 qui vous aident à 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



Pourquoi choisir les services Dell ?



95 %
d'évaluations positives du support technique sur le barème CSAT

- + de 200 millions d'actifs pris en charge
- + de 3,7 millions de problèmes prédits par an
- + de 36 To quotidiens de données de télémétrie
- 6 centres de commande de services
- + de 60 000 professionnels des services et partenaires
- 170 pays

Support à tout moment,
24x7x365

D'après des chiffres internes Dell Technologies, novembre 2023.

Pour plus d'informations, visitez le site
Dell.com/ProSupportSuiteforPCs

¹ « Les leaders IT ont besoin de services IT pour obtenir des résultats opérationnels », document de réflexion stratégique rédigé par Forrester Consulting à la demande de Dell Technologies, mars 2023.

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. Limitée à un incident qualifié par année contractuelle.