

Être au service de la communauté avec une technologie transparente et conviviale

People's Emergency Center se concentre sur la valorisation de la communauté avec le partenariat et le support de Dell Technologies.



Besoins de l'organisation

Pour mieux prendre en charge les collaborateurs dans leur travail, People's Emergency Center devait équiper le personnel d'appareils fiables et conviviaux qui intègrent de manière transparente les innovations de pointe dans leur vie quotidienne, quel que soit leur niveau de compétence technologique. L'organisation souhaitait également bénéficier d'un support solide afin de pouvoir rapidement se consacrer à sa mission en cas de problème IT.

Résultats de l'organisation

- Permet aux collaborateurs de mieux exécuter leur travail depuis différents sites.
- Prend en charge tous les collaborateurs, quel que soit leur niveau de compétence IT.
- Simplifie l'administration IT en nécessitant une équipe plus réduite.
- Augmente la productivité et l'efficacité dans l'ensemble de l'organisation afin que les collaborateurs puissent collaborer plus efficacement et mieux servir la communauté.
- Minimise les interruptions de service.

Profil client



PEC

Organisme à but non lucratif, associations caritatives et ONG | États-Unis



« Nous aidons nos bénéficiaires à changer de vie, et les appareils fiables de Dell Technologies nous permettent de le faire. »

Kelly Durand

Directrice de l'apprentissage organisationnel, People's Emergency Center

Présentation rapide des solutions

- [Dell Optimizer](#)
- [Ordinateurs portables Dell Latitude](#)
- [Ordinateurs de bureau Format compact Dell OptiPlex](#)
- [Dell ProSupport et ProSupport Plus](#)

People's Emergency Center (PEC) a une mission importante : promouvoir l'autosuffisance individuelle et aider la communauté de Philadelphie en fournissant un logement, des services sociaux et une assistance pour la qualité de vie. Pour accomplir cette mission, le PEC emploie plus de 100 personnes travaillant dans des environnements variés, notamment des bureaux à domicile, un refuge d'urgence et les maisons des membres de la communauté.

Les collaborateurs du PEC utilisaient des appareils vieux de sept ans et il était temps de les renouveler. « Notre équipe se concentre sur l'aide et l'autonomisation des membres les plus vulnérables de notre communauté, et nous avons besoin de la technologie adéquate pour mieux les servir », explique Kelly Durand, directrice de l'apprentissage organisationnel au People's Emergency Center.

L'organisation avait besoin d'une technologie fiable et conviviale pour aider le personnel ayant des niveaux de compétences techniques différents. La solution idéale devait permettre aux collaborateurs de mieux exécuter leur travail grâce à une combinaison de matériel, de logiciels et de support.

Kelly Durand a évalué de manière sceptique de nombreuses solutions sur le marché, mais a finalement choisi de revenir au partenaire technologique initial de PEC : Dell Technologies. « J'ai toujours été satisfaite de l'innovation et de la fiabilité des solutions Dell Technologies », partage-t-elle. L'intégration de l'innovation de pointe dans la vie quotidienne des collaborateurs est importante pour Kelly Durand. Elle poursuit : « Nos collaborateurs peuvent mieux exécuter leur travail grâce à une technologie conviviale qui s'adapte automatiquement à leurs besoins. »

Apporter de nouvelles efficacités au support communautaire

Le PEC a sélectionné un ensemble d'ordinateurs portables Latitude pour les collaborateurs qui voyagent et a choisi des ordinateurs de bureau au format compact OptiPlex pour les espaces communs, comme la réception. Tous les appareils sont dotés de Dell Optimizer, une plate-forme intelligente qui améliore automatiquement en arrière-plan les aspects essentiels du PC, notamment les performances d'applications et l'autonomie de la batterie. Ses dernières fonctionnalités améliorent les conférences téléphoniques et la connectivité pour que les utilisateurs de PC Dell puissent mieux travailler, où qu'ils soient.

« Lorsque j'ai sélectionné les appareils, je n'ai pas réalisé que Dell Optimizer serait inclus », explique Kelly Durand. « C'est ce que j'apprécie dans la collaboration avec Dell Technologies : nos besoins sont anticipés et une solution y est apportée. » Elle ajoute : « C'est une valeur ajoutée incroyable, car chaque collaborateur, quel que soit son niveau de compétences techniques, bénéficie automatiquement de Dell Optimizer. »



« Le matériel, les logiciels et le support fournis par Dell Technologies ont été inestimables pour moi et mon organisation. »

Kelly Durand

Directrice de l'apprentissage organisationnel, People's Emergency Center



« Chaque collaborateur, quel que soit son niveau de compétences techniques, bénéficie automatiquement de Dell Optimizer. »

Kelly Durand

Directrice de l'apprentissage organisationnel,
People's Emergency Center

Les collaborateurs sont désormais moins stressés lorsqu'ils se déplacent dans la communauté. Kelly Durand explique : « Lorsque nos collaborateurs travaillent sur le terrain, ils ont besoin d'appareils mobiles qui se rechargent rapidement. Nos vitesses de recharge sont vraiment meilleures avec les ordinateurs portables Dell Latitude et ExpressCharge de Dell Optimizer. »

Désormais, les collaborateurs du PEC peuvent communiquer et collaborer plus efficacement dans leur travail grâce à ces nouveaux outils innovants. « Nous pouvons prendre de meilleures décisions plus rapidement, car la fonctionnalité de réduction des distorsions dans Intelligent Audio de Dell Optimizer réduit le bruit de fond et met votre voix à l'avant-plan », précise Kelly Durand.

Les programmes informatiques s'exécutent également plus rapidement, ce qui permet aux collaborateurs d'apporter rapidement aux membres de la communauté l'aide dont ils ont besoin. « Grâce à ExpressResponse de Dell Optimizer, nous n'avons plus à attendre l'ouverture des programmes, à subir

des retards ou à recevoir des messages d'erreur lorsque nous passons d'une application à une autre », explique Kelly Durand.

En outre, la sécurité est simplifiée pour le PEC. « Bien que nous ayons toujours été prudents avec les informations privées, nous apprécions qu'ExpressSign-in de Dell Optimizer verrouille automatiquement l'ordinateur lorsque quelqu'un s'éloigne », remarque Kelly Durand.

Se concentrer sur la communauté avec un support fiable

En tant que petite organisation à but non lucratif, le PEC doit savoir que les problèmes liés aux appareils sont résolus rapidement. « Toute interruption de service d'un appareil a un impact négatif sur les personnes que nous servons », déclare Kelly Durand. « Les appareils et les services de support fiables fournis par Dell Technologies sont essentiels. »

Les ordinateurs portables du PEC sont équipés de ProSupport et les ordinateurs de bureau de ProSupport Plus. Ces services fournissent à la fois un support matériel et logiciel et surveillent proactivement les problèmes afin de les résoudre rapidement.

Bien que le PEC n'ait pas souvent eu besoin de ProSupport, les quelques interactions que Kelly Durand a eues avec ce service sont positives. « Il est essentiel que tout appareil en panne soit rapidement opérationnel, car nous n'en avons pas d'autres », remarque-t-elle. « Nous recevons de l'aide dans les 24 heures, ce qui signifie que nos collaborateurs peuvent se remettre à aider la communauté plus rapidement grâce à ProSupport. »

Plus important encore, les nouvelles solutions aident le PEC à se concentrer sur sa mission. « Mon rôle est de prendre en charge les personnes qui fournissent des services essentiels à la communauté », souligne Kelly Durand. « Le matériel, les logiciels et le support fournis par Dell Technologies ont été inestimables pour moi et mon organisation. »

Lorsqu'on lui demande pourquoi le PEC s'associe à Dell Technologies, la réponse de Kelly Durand est simple. « Nous aidons nos bénéficiaires à changer de vie, et les appareils fiables de Dell Technologies nous permettent de le faire », conclut-elle. « Nous savons que nous sommes entre de bonnes mains avec Dell Technologies. »

3

En savoir plus sur les solutions intelligentes de Dell Technologies.

Contactez un expert en solutions Dell Technologies.

DELL Technologies

Suivez-nous sur les réseaux sociaux

