

# Limiter les incidents et booster l'efficacité IT

L'automatisation proactive de Dell permet à Zurich North America de réduire les problèmes, de diminuer les temps d'arrêt et d'améliorer l'efficacité de ses systèmes IT.

## Besoins de l'entreprise

Zurich North America (ZNA) cherchait à moderniser ses processus de support IT, en passant de la gestion réactive des problèmes à la résolution proactive. L'entreprise avait besoin d'outils évolutifs et efficaces pour réduire les incidents, éviter les interruptions de service pour les utilisateurs à distance et libérer les ressources de l'équipe pour des projets à forte valeur ajoutée.

## Résultats pour l'entreprise



**Incidents matériels réduits** de 23 %.



**Amélioration de la surveillance proactive et des aperçus** pour 13 000 points de terminaison.



**Mise à profit de ressources IT** pour des initiatives stratégiques à fort impact.



**Amélioration de la fiabilité du système** grâce à des solutions d'automatisation et d'autoréparation.

## Aperçu des solutions

- [ProSupport Flex for PCs](#)
- [SupportAssist](#)  
*Technologie incluse dans les offres de support Dell*
- [TechDirect](#)

## Transformer les opérations IT de ZNA

Zurich North America, qui fait partie du leader mondial de l'assurance au service d'un large éventail de secteurs, rencontrait des défis opérationnels croissants. Assurant des opérations IT pour diverses typologies sur 13 000 points de terminaison aux États-Unis et au Canada, l'organisation faisait face à des difficultés liées à des taux d'incidents élevés et à des processus manuels chronophages. Avec des priorités centrées sur l'efficacité, l'innovation et l'amélioration de la satisfaction des utilisateurs finaux, ZNA a réalisé la nécessité de passer d'un support réactif à un support proactif.

## Établir une base de support proactif avec Dell

Passant d'un support IT externalisé à un support IT interne, ZNA a opté pour ProSupport Flex, une offre de support complète conçue pour les organisations disposant d'équipes IT internes et d'un parc important d'appareils. ProSupport Flex était la solution idéale pour ZNA. De nombreux clients ayant des besoins similaires s'appuient sur ProSupport Plus, qui offre des fonctionnalités de support proactives et automatisées comparables. Elle utilisait le portail TechDirect, mais n'avait pas pleinement exploité la technologie SupportAssist de Dell, incluse dans son plan d'assistance. Son objectif était clair : réduire les incidents, moderniser les processus IT et créer un système basé sur l'automatisation et la surveillance proactive, en tirant parti de la technologie Dell pour surveiller, corriger et améliorer les résultats opérationnels.

## Exploiter l'automatisation pour des résultats efficaces

La connexion à SupportAssist a été un véritable facteur de transformation. Selon Vikas Naru, Assistant Vice President du département End-User Computing chez ZNA, « Nous avons constaté une réduction immédiate de près de 23 % des incidents matériels après avoir utilisé SupportAssist. » Grâce à des analyses automatisées mensuelles et à des informations de télémétrie, ZNA a identifié et résolu les problèmes avant qu'ils ne perturbent les utilisateurs, réduisant ainsi les interventions manuelles et les interruptions de service sur l'ensemble de son parc d'appareils.

## Développer les capacités grâce à une technologie prédictive et d'autoréparation

L'utilisation de scripts de correction automatisés a amélioré l'environnement IT de ZNA. Les scripts évitent de manière proactive les problèmes tels que les erreurs d'écran bleu, éliminant ainsi les interruptions. « Maintenant, nous appliquons SupportAssist pour surveiller en permanence tous nos appareils afin de détecter les erreurs d'écran bleu. Cela illustre parfaitement la capacité de nos machines à se réparer de manière autonome » a indiqué M. Naru. Ces fonctionnalités ont non seulement amélioré l'intégrité du système, mais également fourni à l'équipe IT des informations pour affiner les workflows et maintenir les appareils à jour.

## Proposer une évolutivité et une transparence opérationnelle

ZNA effectue des tests dans des environnements contrôlés avant de déployer les mises à jour à l'échelle du parc. « Nous utilisons SupportAssist pour créer des stratégies en anneau afin de tester les mises à jour et de nous assurer que les correctifs parviennent aux bons appareils au bon moment avant un déploiement à grande échelle », a déclaré M. Naru. Cette approche méticuleuse minimise les vulnérabilités et renforce la confiance des utilisateurs.



*Suite à l'utilisation de SupportAssist, nous avons constaté une réduction immédiate de près de 23 % des incidents matériels.*

**Vikas Naru**

Assistant Vice President, End-User Computing, Zurich North America





## Favoriser la croissance stratégique de l'IT et les gains d'efficacité

Les gains d'efficacité apportés par les services de support Dell ont permis à l'équipe IT de ZNA de réaffecter le temps consacré à des tâches répétitives pour des objectifs stratégiques, tels que le support VDI et les améliorations de la sécurité. La réduction de 23 % des incidents n'a pas entraîné de réduction des effectifs de l'équipe. Au lieu de cela, nous nous sommes concentrés sur l'amélioration de leurs compétences pour assumer des responsabilités plus avancées », a expliqué M. Naru. Cela s'aligne sur la vision plus large de ZNA qui cherche à combiner innovation et développement des effectifs dans ses opérations IT stratégiques.

## Se préparer à un fonctionnement proactif de l'IT dans le futur

Avec ProSupport Flex, ZNA a pu tirer parti de SupportAssist et TechDirect et garder une longueur d'avance sur les problèmes et les vulnérabilités. ZNA renforce sa position de leader en matière d'innovation IT et d'efficacité opérationnelle.

« L'approche de Dell en matière de surveillance proactive et de mesures correctives continue d'évoluer, et la capacité à intégrer les données de télémétrie et les workflows personnalisés ouvre de nouvelles possibilités », a déclaré M. Naru. La collaboration avec Dell permet à ZNA de se concentrer sur sa mission plus vaste : fournir un support IT transparent, sécurisé et évolutif pour favoriser la réussite de l'entreprise.



**Maintenant, nous appliquons SupportAssist pour surveiller en permanence tous nos appareils afin de détecter les erreurs d'écran bleu.** Cela illustre parfaitement la capacité de nos machines à se réparer de manière autonome.



**Vikas Naru**

Assistant Vice President, End-User Computing,  
Zurich North America

En savoir plus sur Dell ProSupport Suite for PCs.

Nous suivre sur les réseaux sociaux.



**DELL**Technologies

**ZURICH**

Copyright © 2025 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell Technologies, Dell et les autres marques citées sont des marques commerciales de Dell Inc. ou de ses filiales. Les autres marques éventuellement citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Cette étude de cas est fournie à titre informatif uniquement. Dell estime que les informations figurant dans cette étude de cas sont exactes à la date de sa publication, à savoir août 2025. Ces informations peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Dell n'offre aucune garantie, expresse ou implicite, concernant cette étude de cas.