DELL Technologies

ProSupport Flex for PCs

Des options de support flexibles pour compléter votre département IT interne

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

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

ProSupport Flex for PCs : des solutions modulaires pour répondre à vos besoins

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.

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 pour les 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.

Les essentiels du support

Support technique avec outils de dépannage basés sur l'IA - 24x7	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[1]	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.
Technical Customer Success Manager (500 systèmes minimum)	Bénéficiez des services d'un 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 aux technologies et services.
Service Keep Your Hard Drive - En option	Conservez votre disque dur et ses données si un remplacement est nécessaire. Keep Your Hard Drive répond aux exigences de sécurité et de conformité (RGPD et HIPPA, par exemple).
Couverture Accidental Damage[2] - En option	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 - En option	Vous donne droit à un seul remplacement de batterie en cas de panne après la première année.
Abonnement à durée déterminée - États-Unis et Canada	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).

[1] Service sur site après diagnostic à distance
[2] 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.

Connectez-vous, pour une expérience plus riche

SupportAssist, notre technologie basée sur l'IA, vous permet de gérer l'ensemble de votre parc de PC à partir d'un tableau de bord en ligne moderne et intuitif, et de garder le contrôle pour une meilleure expérience utilisateur.

En savoir plus sur **ProSupport Suite for PCs**.

© 2025 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. 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. Dell estime que les informations figurant dans ce document sont exactes à la date de publication. Ces informations peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Février 2025-KP | Fiche technique ProSupport Flex for PCs