



# SupportAssist pour PC



Jusqu'à **92 %**  
de temps en moins  
pour la résolution<sup>1</sup>

Jusqu'à **68 %**  
d'étapes en moins  
dans le processus  
d'assistance<sup>1</sup>

Résolvez vos problèmes avant qu'ils ne vous coûtent trop cher.

## Forte de ses années d'expérience en matière de surveillance proactive de datacenters, Dell propose désormais une assistance proactive et prédictive pour les systèmes clients.

Lorsqu'un disque dur ou une batterie tombe en panne, votre journée s'en trouve bouleversée. Chez Dell, nous savons que vous avez des choses plus importantes à faire que dépanner votre matériel. C'est pourquoi nous étendons le service SupportAssist<sup>2</sup> aux PC, la première technologie d'assistance proactive et prédictive automatisée.

SupportAssist vérifie de manière proactive l'intégrité du matériel de votre système ainsi que ses performances. Lorsqu'une alerte est détectée, les notifications automatiques et les informations système nécessaires sont envoyées à Dell pour lancer le processus de dépannage. Dell vous contactera et vous proposera une solution, afin d'éviter que les problèmes ne deviennent coûteux.

Dites au revoir aux routines manuelles et aux temps d'arrêt. SupportAssist accélère la résolution des problèmes et minimise les efforts à faire, vous épargnant du temps pour pouvoir vous concentrer sur les problèmes plus importants. Commencez à détecter, diagnostiquer et résoudre les problèmes plus rapidement dès aujourd'hui !

## Principales fonctionnalités

### Automatisée

- Vous êtes prévenu lorsque des problèmes surviennent, parfois même avant que vous sachiez que quelque chose ne va pas.
- Faites l'expérience de l'automatisation ultime en recevant des pièces de remplacement sans avoir à les demander à Dell.

### Proactive

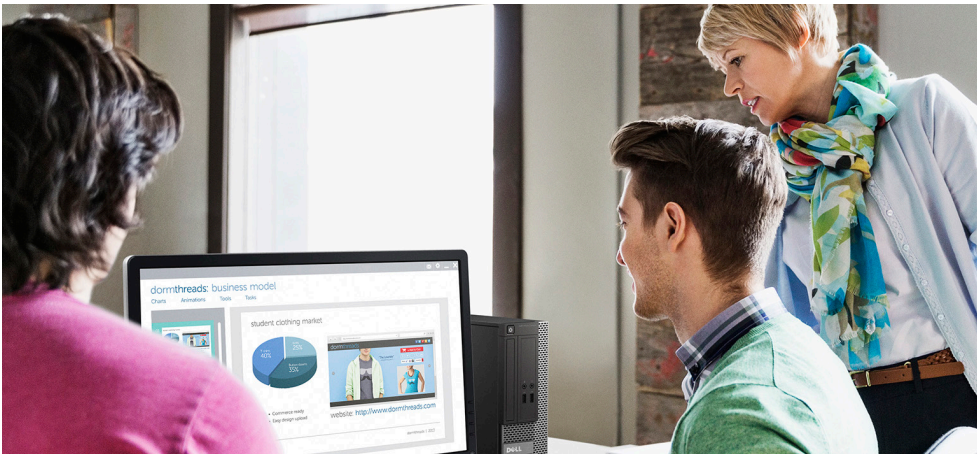
- Le dépannage commence dès que SupportAssist détecte un problème.
- Dell prendra contact avec vous pour entamer le processus de résolution.

### Prédictive

- À l'aide de l'analyse prédictive, SupportAssist supprime les *pannes* dans la relation *pannes / réparations* en vous notifiant avant qu'un problème ne survienne.
- Les dossiers de demande d'assistance sont ouverts pour votre compte lorsque des problèmes sont prédits.

« En raison de la nature proactive et précise de la technologie SupportAssist, nous n'avons pas eu besoin de résoudre le problème après avoir lancé l'analyse, d'envoyer l'ordinateur pour réparation, ni de l'amener à un technicien qualifié pour confirmer le diagnostic fait par téléphone. »

— Principled Technologies<sup>1</sup>



### Les fonctionnalités dépendent des niveaux de service

Les fonctionnalités disponibles varient en fonction de la garantie Dell souscrite avec votre système. Les clients ayant souscrit au service ProSupport Plus bénéficient de l'ensemble des fonctionnalités de SupportAssist, y compris la détection prédictive des problèmes et la prévention des pannes.<sup>3</sup>

#### Comparatif des fonctionnalités par offre

Seuls les appareils ProSupport Plus reçoivent une détection prédictive des problèmes

	Basic	ProSupport	ProSupport Plus
Mises à jour stratégiques*	●	●	●
Simplification de l'expédition de pièces via des vérifications de l'intégrité du système*	●	●	●
Création et notification proactives et automatisées de dossiers		●	●
Détection prédictive des problèmes pour la prévention des pannes		●	●

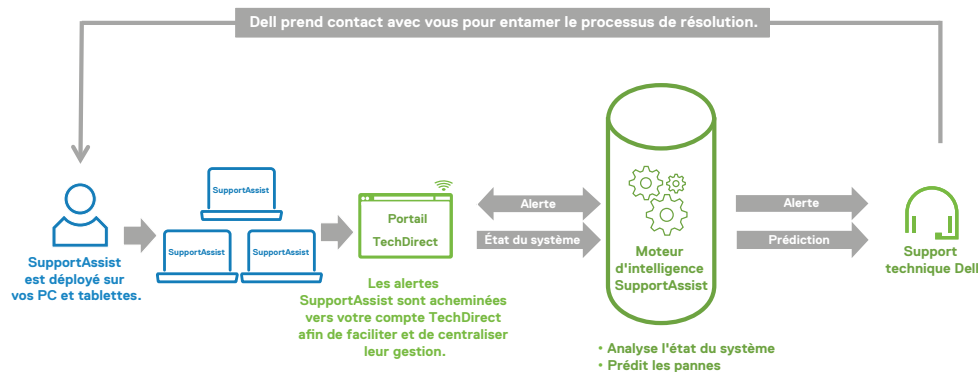
\*Non disponible pour les équipes gérant SupportAssist dans TechDirect

Remarque : les clients ProSupport Flex bénéficient des mêmes fonctionnalités qu'avec ProSupport.

### Utilisez TechDirect pour gérer vos alertes SupportAssist

Lorsque SupportAssist est actif, les alertes peuvent être gérées sur le système de l'utilisateur final ou être acheminées vers votre compte TechDirect pour une gestion centralisée et pratique. Les clients ProSupport et ProSupport Plus peuvent choisir de faire suivre automatiquement les alertes à Dell.

Les utilisateurs TechDirect du monde entier font l'expérience d'une productivité accrue suite à la mise en place de cet outil. Les mainteneurs tiers, y compris les partenaires Dell EMC, bénéficient de la structuration flexible du compte TechDirect, qui facilite la prise en charge de leurs appareils et de ceux de leurs clients à partir d'un seul compte. En effet, plus de 750 partenaires utilisent TechDirect à ce jour.



L'équipe d'analyse des performances de SupportAssist utilise la boîte à outils Windows Assessment and Performance (surveillance et évaluation des performances de Windows), parmi d'autres outils, pour s'assurer que chaque version n'a qu'un impact minimal sur les ressources globales du système, y compris la consommation de bande passante réseau.

### Sécurité et confidentialité

La sécurité et le respect de la confidentialité sont des priorités pour Dell. Les précautions prises pour protéger les autres informations transmises au support technique, correspondant à des normes industrielles, sont également respectées dans le cas des informations sur l'état du système recueillies par SupportAssist afin de garantir leur sûreté.

- La collecte porte exclusivement sur des informations concernant l'état des systèmes, destinées à résoudre les problèmes matériels.
- Les informations sont chiffrées sur 256 bits et transférées de manière sécurisée via le protocole SSL.
- Dell héberge les informations sur l'état du système dans un datacenter protégé par des mesures de sécurité physiques, réseau, sur serveur et sur base de données, par des procédures sécurisées et des audits.
- Les agents du support technique de Dell chargés de résoudre les problèmes au moment où ceux-ci se produisent sont les seuls à avoir accès aux informations SupportAssist.

Des informations supplémentaires sont disponibles sur [Dell.com/SupportAssist](http://Dell.com/SupportAssist). Pour toute question, veuillez contacter votre représentant Dell.

<sup>1</sup>D'après un rapport de test réalisé par Principled Technologies, « Spend Less Time and Effort Troubleshooting Laptop Hardware Failures », avril 2018. Ce test a été commandé par Dell et a été effectué aux États-Unis. Les résultats réels peuvent varier. [Le rapport complet](#)

<sup>2</sup>SupportAssist détecte automatiquement et avertit Dell de façon proactive en cas de problèmes concernant les systèmes d'exploitation, mises à niveau de logiciels, mises à jour et correctifs de pilotes, logiciels malveillants, fichiers infectés par des virus, pannes de disques durs, batteries, mémoires, câbles internes, capteurs thermiques, refroidisseurs, ventilateurs, disques SSD et cartes vidéo. Non disponible pour les produits basés sur Linux, Windows RT, Windows 10S, Android, Ubuntu ou Chrome.

<sup>3</sup>La détection de l'échec d'analyse prédictive inclut les disques durs, disques SSD, batteries et ventilateurs.

