



Communiqué

## **Dell Services lance la suite Dell ProSupport Enterprise pour accompagner les entreprises dans l'amélioration de la disponibilité et des performances de leurs systèmes critiques**

- Dell ProSupport Plus permet d'optimiser la stabilité des systèmes informatiques critiques par l'analyse de données collectées sur l'environnement, les recommandations d'un responsable technique dédié et l'accès direct aux meilleurs ingénieurs de Dell
- La technologie Dell SupportAssist apporte aux entreprises des services automatisés de support pour anticiper sur les problèmes éventuels
- Dell ProSupport Flex for Data Center permet aux grands datacenters de gagner en efficacité et d'accélérer la résolution des incidents grâce à un plan de support sur mesure et aux services d'une équipe dédiée
- Dell TechDirect se concentre sur la productivité avec des options de support en libre-service

**Paris - 26 avril 2013** - La complexité des environnements informatiques, accentuée par la convergence des technologies, appelle à un nouveau genre de services de support, plus adaptés pour optimiser la disponibilité et les performances des systèmes informatiques d'entreprises. A l'occasion du 5<sup>ème</sup> anniversaire de son service Dell ProSupport, et fort d'un niveau de satisfaction estimé à 95 %\*, Dell lance sa nouvelle suite de services Dell ProSupport Enterprise.

Associant services de support et solutions d'automatisation, cette nouvelle suite se concentre sur l'amélioration des performances et de la stabilité de l'infrastructure du datacenter, et apporte une vision sur les éléments à actionner pour gagner en productivité grâce à des conseils, fondés sur l'analyse de données collectées à distance.

*« IDC recommande aux entreprises aux prises avec la complexité générée par l'adoption de technologies nouvelles de faire appel à des fournisseurs qui associent à leurs solutions une expertise, des outils et des services d'automatisation réellement alignés sur leurs besoins opérationnels. La nouvelle suite Dell ProSupport Enterprise réunit tous ces critères »,* indique Rob Brothers, directeur de programme chez IDC, spécialiste des services de support et des déploiements matériels et logiciels.

La suite Dell ProSupport Enterprise inclut :

### **Dell ProSupport™ Plus**

Dell ProSupport Plus permet d'améliorer de façon proactive la performance et la stabilité des systèmes informatiques critiques d'entreprise. Des responsables techniques dédiés surveillent les comptes et remettent chaque mois à leurs clients un rapport avec des recommandations fondées sur leurs observations des données collectées à distance, ainsi que sur les tendances et meilleures pratiques identifiées auprès des clients de Dell.

Les clients Dell ProSupport Plus disposent aussi d'un accès direct à une équipe d'expert Dell, spécialement formés aux technologies d'entreprises, hyperviseurs et systèmes d'exploitation, pour résoudre au plus tôt tout problème qu'ils auraient identifié. Disponible dans 70 pays à ce jour, Dell ProSupport Plus favorise l'adoption de dernières technologies, dans la mesure où les clients peuvent solliciter à tout moment des experts pour les guider à travers chaque étape.

### **La technologie de support automatisé SupportAssist**

SupportAssist identifie les problèmes potentiels avant qu'ils ne s'aggravent et parfois même avant que des incidents ne se produisent. SupportAssist surveille les systèmes à distance et, en cas de problème, la solution collecte et transmet les informations à Dell et ouvre automatiquement un ticket d'assistance. Les techniciens ProSupport peuvent alors examiner la situation et initier l'intervention avant même que le client ne soit informé du risque potentiel. SupportAssist est disponible en français (anglais, allemand, , espagnol, chinois et japonais) pour tous les clients internationaux de ProSupport Enterprise Suite.

### **Dell ProSupport Flex for Data Center**

Les grands datacenters nécessitent des services de support que les offres standard satisfont rarement. Dell ProSupport Flex pour Datacenter permet justement d'élaborer un plan de support personnalisé, complémentaire aux compétences techniques disponibles en interne. A chaque compte sont affectés un responsable technique dédié et des équipes de support sur site et par téléphone, formés aux particularités du datacenter et aux procédures spécifiques du client pour résoudre rapidement les éventuels problèmes. Dell dispose d'équipes de support dans 43 pays, habilitées à intervenir sur les systèmes de nombreux fournisseurs des plus grands datacenters, partout dans le monde.

*« Avec Dell ProSupport Flex pour datacenter et sa formule flexible, nous obtenons de Dell les services dont nous avons effectivement besoin pour l'ensemble de nos datacenters »,* témoigne Ian Hammond, Vice-Président senior et directeur technique de TomTom.

### **TechDirect, l'outil de gestion d'incidents et de dispatching automatique en ligne**

Dell TechDirect est un portail en ligne pour les techniciens de support IT en quête d'efficacité et de productivité. Avec ses fonctions de gestion d'incidents et ses options de commande de pièces et d'interventions en ligne, TechDirect accélère les processus de dépannages en limitant le recours à l'assistance téléphonique. TechDirect est disponible en français (anglais, portugais, espagnol, , italien, allemand, arabe, russe, japonais, coréen et chinois) pour tous les clients de Dell ProSupport Plus, à l'adresse [www.dell.com/techdirect](http://www.dell.com/techdirect).

*« Les coûts de maintenance des datacenters ne cessent d'augmenter à mesure que se complexifient les infrastructures. L'offre Dell ProSupport Enterprise Suite innove par ses services de support et d'automatisation proactifs, qui accélèrent et simplifient les procédures pour aider les clients à gagner en performance »,* explique Doug Schmitt, vice-président de Dell Services en charge des services de support mondiaux.

## A propos de Dell

Dell Inc. (NASDAQ: DELL) est à l'écoute de ses clients et leur délivre une technologie innovante ainsi que des services reconnus pour leur fiabilité et leur valeur. Pour plus d'informations, rendez-vous sur [www.dell.fr](http://www.dell.fr).

Contacts presse			
Odile Polge	Dell France	<a href="mailto:Odile_Polge@Dell.com">Odile_Polge@Dell.com</a>	06 34 53 35 48
Alexandra Erdinger	Cohn&Wolfe	<a href="mailto:alexandra.erdinger@cohnwolfe.com">alexandra.erdinger@cohnwolfe.com</a>	01 49 70 43 59