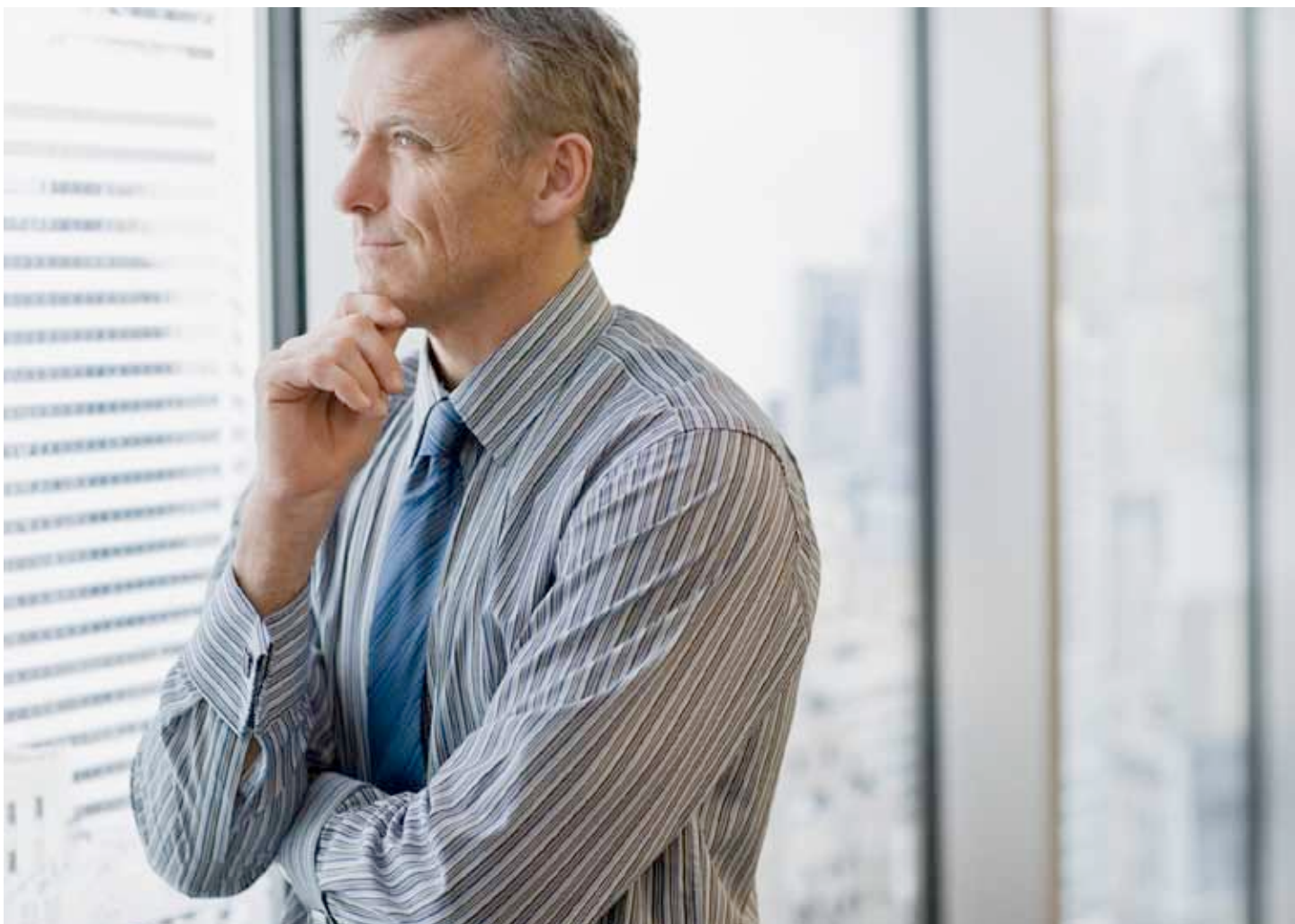




Services d'assistance Dell

Passez au stade
suivant.



Un pas vers le futur

Le futur est déjà là. Dans un monde des affaires qui évolue rapidement, vous devez gérer efficacement votre budget informatique, tout en répondant à des besoins également en constante évolution. Maintenir un environnement informatique stable vous permet de vous concentrer sur l'innovation.

Imaginez fournir des niveaux d'assistance exceptionnels, tout en consacrant vos ressources à des initiatives stratégiques et génératrices de revenus. En associant votre équipe à notre équipe internationale d'experts, vous sortirez de la situation complexe dans laquelle vous vous trouvez actuellement pour gérer avec clarté et confiance les problématiques à venir.

Environ 80 % des budgets informatiques est consacré à la maintenance de l'infrastructure, ce qui laisse peu de place à l'innovation.

Triomphez des obstacles informatiques en toute simplicité

Pour transformer votre service informatique en levier stratégique de la croissance et de l'innovation, vous devez optimiser votre budget assistance.

Avec Dell à vos côtés, vous pouvez adapter votre service d'assistance à l'ensemble du paysage informatique de votre organisation. L'assistance devient facile, même si vos besoins deviennent de plus en plus complexes. En tirant parti de nos spécialistes ProSupport, de notre assistance matérielle multifournisseur et d'une combinaison de services de protection et de conseil, vous pourrez faire face aux problèmes informatiques.

Un niveau supérieur d'efficacité ciblée grâce à une large gamme de services de support

Assistance matérielle

- Service de base
- Dell ProSupport
- Assistance multifournisseur
- Service à caractère stratégique
- Services spécialisés sur place

Services de protection

- Couverture contre les dommages accidentels
- Service de batterie à durée de vie étendue
- Conservez votre disque dur
- Destruction certifiée des données
- Récupération des données du disque dur

Assistance logicielle

- Dell ProSupport
- Offres d'abonnement et d'assistance logicielle

Services de conseil

- Services de conseil informatique Dell
- Services de conseil à distance
- Maintenance proactive

« La véritable raison pour laquelle nous avons choisi Dell est le service. Sur le long terme, un bon contrat de service génère beaucoup plus d'économies que le simple investissement initial. »

Richard Charlesworth
Directeur du service informatique
Écoles publiques YES Prep



Assistance matérielle

Répondez à vos besoins d'assistance pour les ordinateurs d'utilisateurs finaux comme pour les datacenters complexes. Que vous ayez du matériel Dell ou d'autres fournisseurs, protégez vos investissements grâce à notre approche simple et flexible.

Assistance matérielle de base

Réparation et remplacement du matériel pendant les heures de bureau locales. Le niveau d'assistance le plus basique.

Dell ProSupport

Assistance matérielle et logicielle haut de gamme, disponible à toute heure, tous les jours de la semaine et toute l'année.

- Un interlocuteur unique expert en la matière.
- Service d'intervention sur place le jour ouvrable suivant avec option d'intervention pour les pièces et la main-d'œuvre.
- Assistance collaborative de tiers pour le matériel et les logiciels.
- Gestion des escalades avec options de niveaux de gravité définis par le client.
- Regroupement de l'assistance pour certains fournisseurs.
- Options pour divers services logiciels, de protection et de conseil.

Assistance matérielle multifournisseur

Gérez vos environnements matériels multifournisseurs directement avec Dell.

- Composez un seul numéro de téléphone pour bénéficier d'un service d'assistance sur toutes vos ressources.
- Regroupez votre matériel sous un seul contrat d'assistance.
- Gérez les expirations de garantie et l'assistance après trois ans.

Service à caractère stratégique

L'option de résolution des problèmes la plus rapide de Dell.

- Accélérez l'assistance sur place pour les pièces et la main-d'œuvre en identifiant vous-même le niveau de gravité de l'incident (1, 2 ou 3).
- Recevez des mises à jour régulières de la situation vous tenant informé de son avancement étape par étape.
- Lancez une procédure d'envoi en urgence, en parallèle du dépannage, pour les problèmes dont vous évaluez le niveau de gravité à 1.
- Options de deux, quatre ou huit heures.

Services spécialisés sur place

Choisissez la meilleure option pour améliorer votre gestion informatique quotidienne ou bénéficiez d'une expertise technique spécifique pour vos projets stratégiques.

- Diagnostic et dépannage sur place.
- Gestion des pièces détachées sur place.
- Responsables de la prestation de services sur place.

Assistance logicielle

Simplifiez la gestion des ressources et les tâches administratives associées à la prise en charge des applications dans l'ensemble de votre environnement.

■ Dell ProSupport

Assistance matérielle et logicielle haut de gamme, disponible à toute heure, tous les jours de la semaine et toute l'année.

- Un interlocuteur unique expert en la matière qui s'occupe de résoudre vos problèmes du début à la fin.
- Assistance collaborative de tiers pour le dépannage des logiciels et le diagnostic de problème.

■ Offres d'abonnement et d'assistance logicielle*

- Possibilité d'acheter des logiciels non installés par Dell et de confier l'assistance à Dell depuis l'appel jusqu'à la résolution du problème.
- Regroupement des contrats d'assistance.

*Disponible pour certains fournisseurs

Services de protection

Choisissez parmi une gamme de services qui protègent vos données et vos ressources.

■ Couverture contre les dommages accidentels

Dell répare ou remplace vos ordinateurs portables endommagés accidentellement du fait de chutes, de projections de liquide ou de surtensions électriques.

■ Service de batterie à durée de vie étendue

Prévoyez de façon précise les coûts liés à la durée de vie de vos ordinateurs portables en tenant compte des besoins futurs en batterie de rechange lors de l'achat du matériel.

■ Conservez votre disque dur

Gardez le contrôle de vos données sensibles en conservant votre disque dur couvert par la garantie matérielle limitée de Dell.

■ Récupération des données du disque dur

Récupérez vos données importantes en cas de défaillance du disque dur.

■ Destruction certifiée des données

En cas de défaillance d'un disque dur, Dell peut supprimer l'ensemble des données qu'il contient, fournir un certificat de suppression et mettre le disque au rebut en toute sécurité.

Services de conseil

Au-delà du simple dépannage, le rôle de l'assistance est de prévenir les problèmes pour vous permettre de les anticiper, de les identifier et de les corriger avant même qu'ils ne surviennent.

■ Services de conseil en informatique

Deux offres (Essentielle et Stratégique) qui s'adaptent à vos besoins uniques, et dont les fonctionnalités ont pour but de réduire le temps d'inactivité et d'optimiser votre environnement informatique.

- Création de rapports, d'analyses et de planifications, y compris sur les ressources multifournisseurs.
- La formule Essentielle propose un ensemble de fonctionnalités plus réduit, offrant malgré tout des rapports et des analyses proactifs.
- La formule Stratégique propose des fonctionnalités telles que le service de conseil à distance et la maintenance proactive.

■ Services de conseil à distance

Ils prennent en charge vos applications et solutions spécialisées, et mettent à votre disposition des experts techniques en matière de virtualisation et de gestion des systèmes, entre autres domaines.

- Conseils, aide à la configuration et à la gestion par téléphone et par Internet sur une large gamme de technologies.
- Flexibilité inégalée avec la possibilité de payer pour chaque incident ou d'acheter un contrat annuel.

■ Maintenance proactive

Réduisez les temps d'inactivité imprévus et optimisez la stabilité avec des évaluations planifiées, une gestion rationalisée des correctifs, des rapports détaillés, etc.

- Bénéficiez d'évaluations planifiées, d'une gestion rationalisée des correctifs et de rapports détaillés.
- Résolvez les problèmes potentiels avant qu'ils ne surviennent.
- Simplifiez les processus pour assurer une plus grande stabilité maintenant et dans le futur.

Réduisez les contraintes
de 40 %

Les clients ayant souscrit au service de maintenance proactive indiquent rencontrer 40 % de problèmes en moins.

Selon une analyse interne de Dell sur le nombre moyen de problèmes signalés par les clients durant la période de garantie.

« Grâce à l'excellent service que nous avons reçu de Dell ProSupport, nous avons investi avec confiance dans une solution de serveur plus puissante. Nous savions que nous pouvions compter sur Dell pour obtenir de l'aide et optimiser le retour sur investissement. Le service de Dell est le meilleur qu'ait connu Areva T&D. »

Arsyad Junaidin
Responsable informatique
Areva T&D (Indonésie)

L'assistance comme elle devrait être : simple

Avec les attentes croissantes en matière de service, vous souhaitez vous assurer que vos problèmes seront résolus rapidement. Grâce à Dell, vous disposez de tout un éventail d'outils et de fonctionnalités vous permettant de simplifier le processus d'assistance et d'obtenir les résultats souhaités.

Service Dell Online Self Dispatch

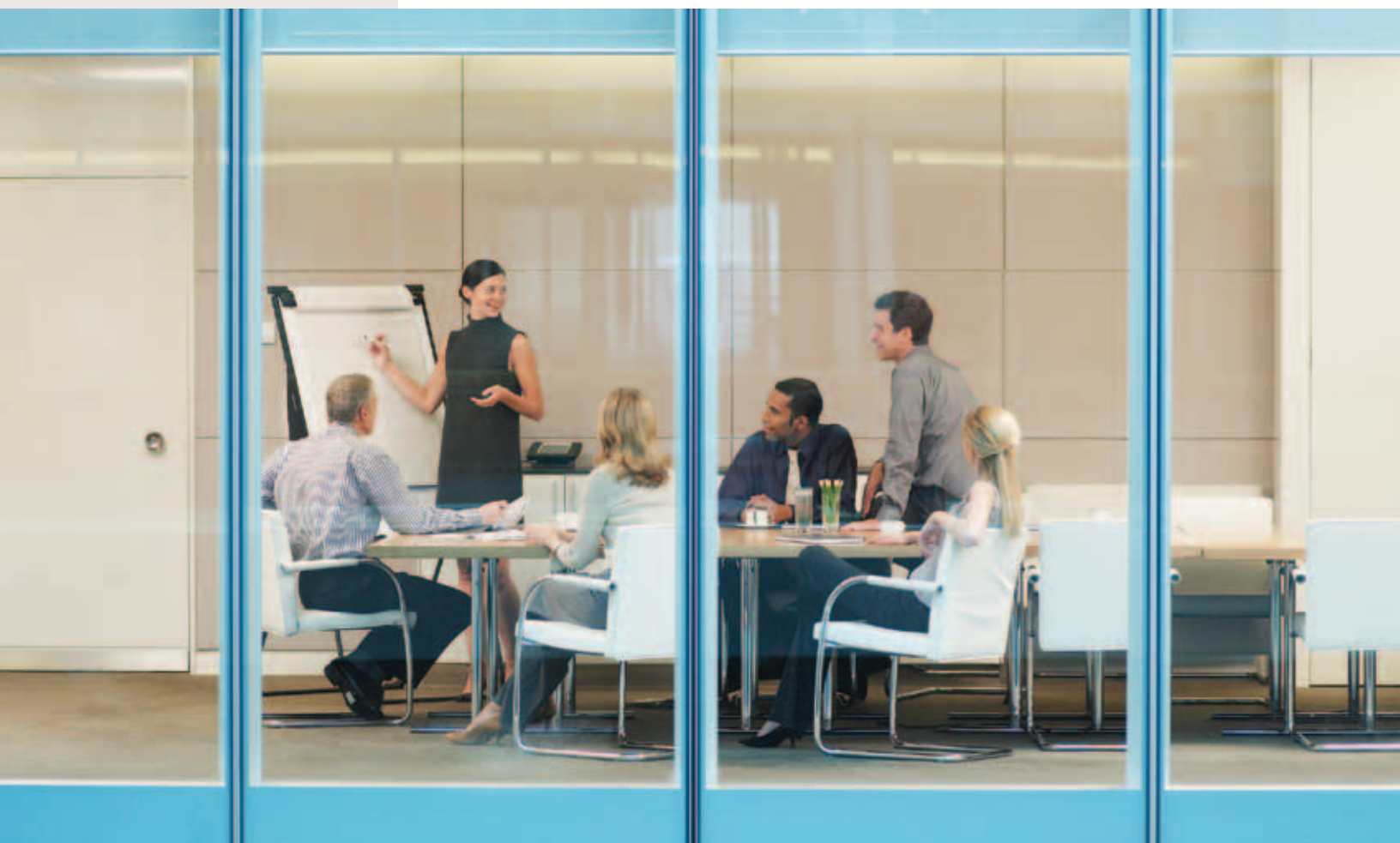
Fiez-vous à votre personnel de confiance pour résoudre les problèmes matériels, par le biais d'un auto-diagnostic, de commandes de pièces et d'une auto-installation pour les incidents du quotidien.

- Accès à une formation technique et à la certification pour le diagnostic de problèmes matériels.
- Portail Web intuitif pour la commande et la livraison de pièces le jour même.
- Enregistrement et suivi des appels d'assistance et des demandes de garantie.
- Livraison des pièces à l'international.
- Programme de remboursement de la main-d'œuvre en option pour les prestataires de services agréés Dell.

Mes produits et services

Simplifiez la gestion du renouvellement des garanties et des contrats d'assistance.

- Gérez, surveillez, renouvelez et prolongez vos contrats d'assistance en ligne.
- Créez des groupes de numéros de service, attribuez la propriété des groupes et choisissez de recevoir des alertes par courrier électronique lorsqu'une garantie ou un contrat approche de sa fin.



Multipliez votre impact avec notre équipe de plus de 30 000 experts présents dans plus de 100 pays.



Choisissez Dell ProSupport

	Basique	ProSupport
Assistance pendant les heures de bureau locales	✓	✓
Dépannage de base du matériel	✓	✓
Assistance matérielle multifournisseur	+	+
Intervention et remplacement des pièces sur place le jour ouvrable suivant	+	✓
Assistance 24 h / 24, 7 j / 7 toute l'année		✓
Assistance dans votre zone géographique		✓
Assistance matérielle et logicielle fournie par des techniciens expérimentés		✓
Niveaux de gravité 2 et 3 définis par le client		✓
Dépannage et diagnostics à distance		✓
Aide à l'utilisation et dépannage des applications et logiciels		✓
Assistance pour la mise en route		✓
Contact dédié pour la gestion des escalades		✓

+ = Optionnel

Consultez le site dell.com pour plus d'informations
ou contactez votre ingénieur commercial Dell.

La disponibilité varie en fonction du pays. © 2011 Dell Inc. Tous droits réservés. Microsoft, Windows et le logo Windows
sont des marques déposées ou des marques de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

