

A professional meeting in a modern office with large windows and reflective floors. Three people are seated in a circle, engaged in conversation. The room is bright and airy, with a large blue text box overlaid on the right side.

Support Dell: ProSupport Flex

Olivier Coulet
Technical Account Manager Senior
Global Support & Deployment

06 81 78 28 21



Les outils du support :

- Dell TechDirect
- OME / Support Assist
- API
- Webcasts
- Forum
- Support Assist Client
- TAM



Dell TechDirect

Gestion des dossiers et demande d'interventions

- ✓ Outil d'**ouverture** de dossier en ligne
- ✓ Outil de **création** des demandes d'interventions
- ✓ Permet de **suivre le statut** des dossiers
- ✓ **Formation** aux diagnostics Dell
- ✓ **Certifications** gratuites
- ✓ Accès aux alertes générées par **SupportAssist**

Accessible via



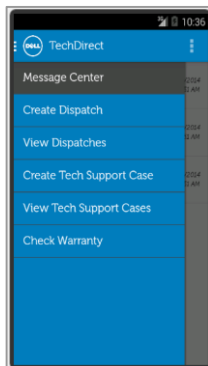
Portail
en ligne



Application
mobile



API
intégrées



>Welcome to TechDirect

Improve your productivity today
Designed to simplify support case management
Enroll today >

TechDirect online tool for managing support cases and in-warranty parts dispatches
Access an easy-to-use portal to help you streamline your support request routine and centralize case management, making you more effective and giving you time back to focus on strategic projects. TechDirect is designed to meet your needs and is feature rich with a Message Center for activity updates, customizable layout and ability to configure Technician profiles and virtual teams. Plus:

- ✕ **Manage support cases:** Open and track status of tech support cases in one location, access reporting capabilities.
- 📄 **Self-dispatch parts and complete certifications:** Complete certification courses and submit in-warranty parts dispatch requests.
- 🌐 **24/7/365 global access to warranty services:** Continue to rely on the same warranty service capability, with up to 4-hour dispatch warranty response.
- 👤 **Labor reimbursement option:** Available with easy electronic deposit process.

Get started: [Resources](#) · [Case Studies](#)

Follow the simple enrollment steps

TechDirect provides an account-level service and recommends you designate an Administrator to complete your company's enrollment and configure your Technician user's accounts. If you prefer to use only the Tech Support only features, no legal information or online certifications are required. Please Contact Us if you have any questions.

1. Complete enrollment Application.
2. Choose program level.
3. Configure Technicians and Customers.

Enroll Now

Sign in:
Email Address:
Password:
[Forgot Password?](#)
 Remember Me
[Submit](#)

Account Administrator Only. Don't have an account?
[Enroll Now](#)

Register links:
• [FAQ](#)
• [User Guide](#)

<https://techdirect.dell.com/>



Disponible sur
App Store



ANDROID APP ON
Google play

Global TAM Services



Dell OpenManage Essentials



Simplifie et automatise les tâches essentielles du management hardware

OpenManage Essentials (OME) est une console de management facile à installer et facile à utiliser. Elle est optimisée pour gérer les équipements DELL de type Entreprise.

OpenManage Essentials permet l'accès au support technique de DELL à travers **SupportAssist** et peut envoyer des informations de surveillance hardware au central DELL.

Avantages principaux:

- Contrôle simple du matériel DELL type serveur, stockage, réseau à travers une console unique de management des systèmes
- Automatisation de tâches basiques de gestion de l'IT permettant de réduire les risques d'erreurs opérationnelles, d'augmenter la productivité et de faciliter la continuité du business.
- Gestion uniformisée des opérations sur les serveurs DELL en environnement d'OS et d'hyperviseurs hétérogènes.

SupportAssist : Améliorer le confort de l'utilisateur Final

Assistance matérielle

Assistance manuelle traditionnelle

Moins de confort pour le client, temps d'immobilisation prolongé



Support matériel et logiciel

Assistance proactive automatisée

Plus de confort pour le client, temps d'immobilisation réduit



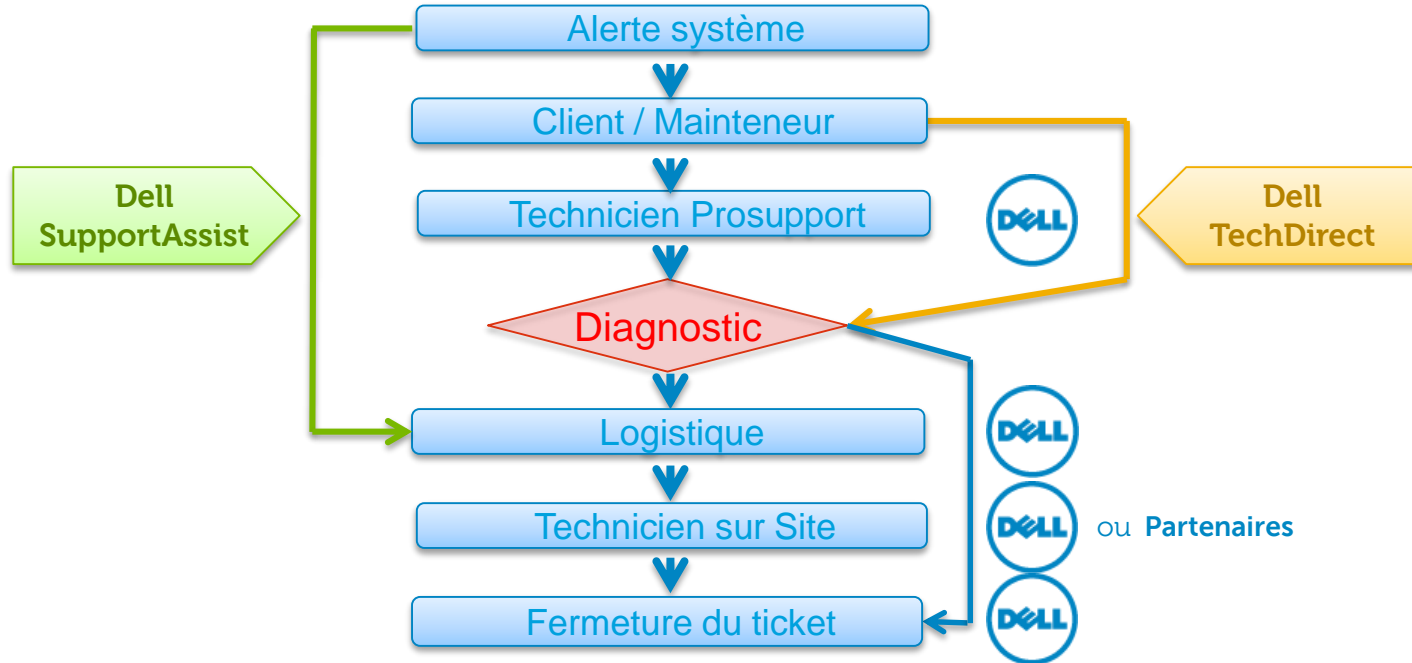
Assistance prédictive automatisée*

Éviter les pannes et temps d'immobilisation



Ouverture d'incident

Procédures simplifiées et optimisées



Présentation des API intégrées



API d'assistance

Interfaces de programmation de l'application

- API de gestion des dossiers d'assistance
- API de statut de garantie
- API de requête d'envoi

De quoi s'agit-il ?

Il s'agit de code et d'instructions de logiciel permettant de créer des interfaces dans les systèmes d'assistance de Dell à partir de votre propre service d'aide.

Pourquoi choisir Dell ?

Les APIS TechDirect sont conçues avec des protocoles standards qui facilitent le déploiement. Les fonctionnalités de sécurité sont toutefois supérieures aux standards du secteur qui garantissent la sécurité des données, notamment en https et grâce à des clés API uniques.

Informations sur l'intégration

- Les API peuvent être intégrées à des services d'aide standards ou créées sur mesure, ainsi qu'à votre logiciel préféré.
- Il sera nécessaire d'engager du temps et des ressources pour intégrer les API, selon un agenda qui dépend de la disponibilité de votre équipe.
- Des connaissances des technologies SOAP, REST et WSDL sont requises.
- Le kit de développement du logiciel est fourni en anglais. Toutefois, les champs de saisie des données peuvent prendre en charge d'autres langues.
- Commencez le processus d'intégration en visitant la [Communauté API](#).

Actions rapides

- Nouveau(x) message(s)
- Créer une demande de support
- (Ajouter une action)
- (Ajouter une action)
- (Ajouter une action)
- Gérer les actions

Support technique

Créez et surveillez vos demandes.

Visiter le support technique

Self-Dispatch

Créez et surveillez vos demandes d'auto-expédition.

Visiter le portail Self-Dispatch

API

Affichez et demandez des API.

Se rendre sur le portail API

Certification et autorisation

Planifiez des examens individuels, gérez les progrès de l'entreprise dans l'acquisition des compétences.

Se rendre sur Certification et autorisation

Panneau de configuration d'administration

Gérez les fonctionnalités clés comme les utilisateurs techniciens, le carnet d'adresses, les demandes conjointes relatives à votre compte.

Se rendre sur le panneau de configuration d'administration

Centre de messagerie

Messages | Alertes

Affichage de (0) élément(s) sur (0).

Tout marquer comme lu

Afficher tous les messages

SupportAssist

Gérez vos alertes de support technique et d'envoi.

Visiter le portail SupportAssist



Obtenir une API
Via le site Dell TechDirect





http://fr.community.dell.com/forums_daide/p/webcasts

	Inscription	Date	Horaire (CEST)
PowerEdge Serveur - Méthodes de mise à jour	Webcast	17/11/17	11h - 12h
PowerEdge Serveur - Outils et Méthodes de diagnostic de panne	Webcast	24/11/17	11h - 12h
PowerEdge Serveur - iDRAC et LifeCycle Controller	Webcast	1/12/17	11h - 12h
Dell OpenManage Essentials	Webcast	8/12/17	11h - 12h
Stockage PowerVault - Présentation et Maintenance	Webcast	15/12/17	11h - 12h
Dell TechDirect	Webcast	19/12/17	11h - 12h
SupportAssist Enterprise EQL	Webcast	22/12/17	11h - 12h
MyService360 Tableau de bord de Support	Webcast	12/1/18	11h - 12h
Dell SupportAssist Enterprise	Webcast	19/1/18	11h - 12h
Stockage EqualLogic - Présentation et Maintenance	Webcast	26/1/18	11h - 12h
Stockage Compellent - Thin import de volumes crossplateform Webcast 30/1/18 11h - 12h	Webcast	30/1/18	11h - 12h
PowerEdge Serveur - Mémoire	Webcast	2/2/18	11h - 12h

Forum Dell dédié à Matinfo

- Partage d'information
- Communication proactive
- Documentation
- Question Support
- Demande d'intervention

Exemple d'article:

- Comment obtenir un devis d'une pièce sur un matériel hors garantie
- Skylake & SSD
- Dell Dock WD15
- Optimiser la durée de vie d'une batterie

The screenshot shows the Dell_Matinfo forum homepage. At the top, there is a yellow banner stating "This is a Private Group - Content is only visible to group members." Below this, the Dell logo and "Dell_Matinfo" text are on the left, and the "MATINFO" logo with the tagline "Groupement d'achat de matériel informatique pour l'enseignement supérieur et la recherche" is on the right. The main heading is "Forum dédié à la communauté Matinfo".

Under "Liens utiles", there are links for "Portail Dell-Matinfo", "Site Matinfo", and "Support Dell". A message asks if the user has a question about support offers and suggests contacting their TAM.

The navigation bar includes "Home", "Wiki", "Forums", "Moteur de recherche", and a "New Post" button.

The "Liste des forums disponibles" section features icons and labels for various categories: "Ordinateurs de bureau (Lot1)", "Ordinateurs portables (Lot2)", "Stations de travail fixes & portables (Lot3)", "Serveurs, Stockage & réseau (Lot4)", "Outils Dell et système d'exploitation OEM", "Demande d'intervention (Lot1 à Lot4)", "Serveurs hors garantie", and "Questions avant-vente".

The "Mots clés" section lists various keywords such as "API", "batterie", "certificat", "Dell", "Dell Tech", "direct", "devis", "DSA", "DPA", "Latitude", "notebook", "OME", "optimiser", "pièce", "détachée", "portable", "PowerEdge", "PowerEdge", "125 R829 Rack Server", "precision mobile", "ProSupport Maintenance", "Proactive", "rapport", "SSD", "storage BP1", "Power cable is not connected", "système", "d'exploitation", "Ubuntu", "Validité de certificat", and "webcasts".

The "Forum - Thread List" section shows "All recent questions and discussions" and "Unanswered questions and discussions". It includes filters for "Unread questions and discussions" and "Your Discussions". The list is sorted by "BY TITLE", "DATE", and "REPLIES". Two threads are visible: a "STICKY" thread titled "Nouveau Forum pour vos demandes d'interventions" posted to "Demande d'intervention (LOT1 à LOT4)" on 13 Sep 2017 18:29, and another "STICKY" thread titled "Bienvenue sur les Forums dédiés à la communauté Matinfo" posted on 29 Mar 2016 11:01.

The "Administer group" section on the right includes options for "New group", "Invite", "Manage group", "Edit theme", and "Manage members".

Equipe TAM dédié Matinfo: TAM_Matinfo@dell.com

Olivier Coulet (coordinateur)

Technical Account Manager Senior

+ 33 6 81 78 28 21

Olivier.coulet@Dell.com

Dédié Matinfo Depuis
Octobre 2006

Chez Dell depuis 99



Luc Leflon

Technical Account Manager Senior

+ 33 6 71 02 27 48

Luc.leflon@Dell.com

Dédié Matinfo Depuis
Juillet 2013

Chez Dell depuis 91



Nicolas Cazaly

Technical Account Manager

+ 33 6 03 25 02 95

Nicolas.cazaly@Dell.com

Dédié Matinfo Depuis
Mars 2016

Chez Dell depuis 98



Boris Candellier

Technical Account Manager

+ 33 6 28 74 40 64

Boris.candellier@Dell.com

Dédié Matinfo Depuis
Juillet 2017

Chez Dell depuis 99



Contacter le Support Technique Dell EMC ProSupport

Ma production est impactée par un problème critique.



01.41.91.95.22
ou
0.825.004.686

J'ai un problème non-critique ou une question technique.



Forum Dédié
Dell_Matinfo



Ouverture de ticket en ligne sur Dell.fr

Je veux gérer mes tickets moi-même.



Dell TechDirect (Support & Dispatch)

Je veux que mon matériel informe le Support Technique directement et automatiquement



SupportAssist Enterprise



OpenManage Essentials avec SupportAssist

J'ai une question ou escalade par rapport au Service Après-Vente

TAM (Technical Account Manager) dédié MATINFO:

- Olivier Coulet, Luc Leflon, Nicolas Cazaly, Boris Candellier
- Contact: Tam_Matinfo@dell.com

Q / R ?

Merci de votre attention 😊



olivier_coulet@dell.com / +33 6 81 78 28 21