

Überblick für Partner

Onboarding und Bereitstellung von SupportAssist for Business PCs

Unsere intelligente Technologie SupportAssist nutzt künstliche Intelligenz, maschinelles Lernen und Data Analytics, um Ihnen und Ihren KundInnen über ein einziges Dashboard in TechDirect unterbrechungsfreie Produktivität und eine nahtlose End-to-End-Lösung zu bieten.


Die ProSupport Suite for PCs ermöglicht Folgendes:

- Beurteilung des Zustands verschiedener Umgebungen und Remotebehebung entstehender Probleme
- Ermittlung der Problemursachen und Remoteanwendung von Lösungen auf einzelne PCs oder die gesamte Flotte
- Optimierung der Geräteperformance basierend auf KI-gestützten Performancetrends
- Verbesserung der Mitarbeitererfahrung durch die Ermittlung und Behebung von Problemen, bevor sie überhaupt entstehen
- Automatisierung von Aktionen und Aufgaben mit kundenspezifischen Regeln

Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung finden Sie im [Leitfaden für die ersten Schritte](#) und im [Bereitstellungshandbuch für Partner](#).






Onboarding in TechDirect

Um mit dem Managen der PC-Flotte Ihrer Kunden beginnen zu können, müssen Sie zunächst eine Verbindung zu TechDirect herstellen und SupportAssist bereitstellen.

- SCHRITT 1**  **Erstellen eines neuen Kontos oder Nutzung eines vorhandenen Kontos in TechDirect**
- Gehen Sie zu TechDirect.Dell.com und bestätigen Sie, dass Sie im Auftrag des Kunden tätig sind.
- Wählen Sie als ErstnutzerIn bei der Erstellung Ihres Kontos aus, dass Sie im Namen eines/r KundInn tätig sind.
 - Wenn Sie sich als bestehende/r NutzerIn nicht sicher sind, ob Sie über ein für Partner aktiviertes Konto verfügen, navigieren Sie zu „Verbinden und managen“ (Aktivierung wie in Schritt 2 beschrieben durchführen, sofern noch nicht geschehen). Wenn die Kachel „Kunden managen“ angezeigt wird, sind Sie für Partner aktiviert. Wird diese Kachel nicht angezeigt, wenden Sie sich an Ihren Service Account Manager oder klicken Sie auf die Schaltfläche „Kontakt“ in Ihrem TechDirect-Dashboard und wählen Sie „Verbinden und managen“ aus. Geben Sie an, dass Sie ein für Partner aktiviertes Konto benötigen.
- SCHRITT 2**  **Aktivieren des Service für Verbindung und Management**
- Nach der Aktivierung können Sie eine neue Kundenbeziehung erstellen. Ein neues Kundenkonto zur Genehmigung durch Ihre KundInnen wird automatisch generiert. Nach der Genehmigung können Sie in ihrem Namen tätig werden.
- SCHRITT 3**  **Auswählen von „Bereitstellen“ oder „Bereitstellen und managen“**
- Stellen Sie beim Hinzufügen einer neuen Kundenbeziehung sicher, dass Ihre KundInnen den Unterschied zwischen „Bereitstellen“ und „Bereitstellen und managen“ ihrer PC-Flotte verstehen.
- Nur Bereitstellung:**
Nach dem Herunterladen und Bereitstellen von SupportAssist können Sie lediglich sehen, dass Sie SupportAssist bereitgestellt haben, und Ihre KundInnen managen ihre PC-Flotte.
- Bereitstellung und Management:**
Nach dem Herunterladen und Bereitstellen von SupportAssist können Sie sehen, dass Sie SupportAssist bereitgestellt haben, und Sie Managen die PC-Flotte Ihrer KundInnen in ihrem Namen.

Konfigurieren und Bereitstellen von SupportAssist

Nachdem Sie die Verbindung zu TechDirect hergestellt haben, können Sie SupportAssist für Ihre KundInnen konfigurieren und bereitstellen.

- SCHRITT 1**  **Erstellen oder bestätigen Sie die Kontaktinformationen und Versanddetails Ihrer KundInnen.**
- SCHRITT 2**  **Konfigurieren Sie die SupportAssist-Einstellungen.**
- SCHRITT 3**  **Stellen Sie SupportAssist für die PC-Flotte bereit, die gemanagt werden soll.**
- SCHRITT 4**  **Führen Sie den SupportAssist-Selbstdiagnosetest aus.**
- SCHRITT 5**  **Beginnen Sie mit dem Management und der Optimierung der PCs in TechDirect.**

Weitere Schulungsmaterialien finden Sie in unserem [Knowledge Center](#) und im [Partnerportal](#).