

# Erste Schritte mit SupportAssist for Business PCs in TechDirect

Verbinden Sie sich mit SupportAssist for Business PCs, um das Potenzial einer KI-gesteuerten Supportautomatisierung zu erschließen.

SupportAssist ist Ihre KI-gesteuerte Automatisierungstechnologie für den PC-Support. Unsere intelligente Technologie sorgt dafür, dass Ihre PC-Flotte jederzeit und überall optimal läuft. Wenn Sie SupportAssist über TechDirect bereitstellen, steht über unsere Bibliothek mit Korrekturskripten jetzt eine automatische Fehlerkorrektur für Ihre PCs zur Verfügung. Sie erhalten außerdem transparente Einblicke in Ihre gesamte Flotte mit auf Telemetriedaten basierenden Erkenntnissen.

Mit ProSupport Suite für PCs profitieren Sie von unserer einzigartigen Technologie, die maschinelles Lernen nutzt, um sich entwickelnde Probleme remote zu erkennen und zu beheben, bevor sie überhaupt auftreten. Haben wir schon erwähnt, dass Ihre Erfahrung außerdem vollständig an Ihre Geschäftsanforderungen angepasst werden kann?

## Zentrales Management und Monitoring Ihrer PCs – jederzeit und überall – für unterbrechungsfreie PC-Performance



Registrierung für ein kostenloses Konto in TechDirect, unserem Online-Kundenportal



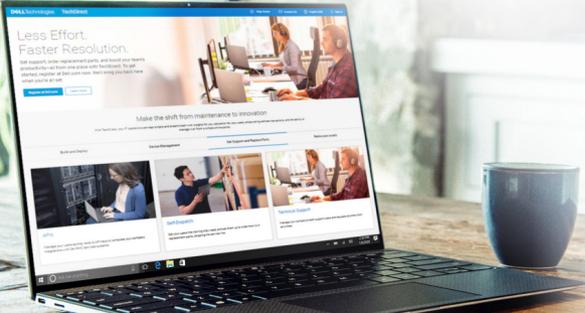
Remotebereitstellung von SupportAssist für Ihre PC-Flotte



Zentrales Management und Monitoring Ihrer PCs sowie Nutzung zusätzlicher Funktionen mit der [ProSupport Suite for PCs](#)

### In wenigen Schritten zur Verbindung

Lesen Sie vor Beginn das [Bereitstellungshandbuch](#).



#### Haben Sie alles, was Sie für die Bereitstellung benötigen?

- Erfüllen der [Mindestsystemanforderungen](#)
- Ein TechDirect-Konto mit Administratorzugriff
- Details zu Ihrem Proxy
- Ein Bereitstellungstool (z. B. SCCM)

- 1** Melden Sie sich mit Ihren vorhandenen Zugangsdaten bei TechDirect an oder richten Sie in wenigen Minuten ein neues Konto für ErstnutzerInnen ein.
- 2** Richten Sie Ihr Unternehmen für die Verbindung und das Management in TechDirect ein.
  - Wenn Sie ein/e neue/r NutzerIn sind, müssen Sie Ihr Konto mit Ihrem Unternehmen verknüpfen und sich als UnternehmensadministratorIn anmelden.
  - Registrieren Sie sich für den Service, indem Sie die Geschäftsbedingungen lesen und akzeptieren.
  - Fügen Sie TechnikerInnen als NutzerInnen hinzu und legen Sie Rollen für die Administration fest.
- 3** Konfigurieren Sie Ihr Download-Paket, indem Sie die Einstellungen für das Monitoring und Management der PCs in Ihrer Umgebung festlegen.
- 4** Laden Sie Ihr individuelles Paket herunter, **starten** Sie den Deployment Package Manager und **speichern** Sie das Paket auf Ihrem PC.
- 5** Nutzen Sie Ihr bevorzugtes Bereitstellungstool, um SupportAssist auf Ihrer gesamten PC-Flotte bereitzustellen.
- 6** Verwenden Sie SupportAssist, um Ihre Dell PCs und Warnmeldungen einfach zu managen, Maßnahmen zum Aktualisieren und Optimieren der Systeme zu ergreifen und Einblicke in die Performance Ihrer Flotte zu gewinnen.

Haben Sie noch Fragen? [Nehmen Sie an einem Webinar teil](#), um mehr von unseren ExpertInnen zu erfahren, oder sehen Sie sich eine Aufzeichnung an.

## Profitieren Sie nach Herstellen der Verbindung von folgenden Vorteilen:

- Intelligenter Support mit KI zur Prognostizierung und Behebung von Problemen**
  - Automatische Fehlerkorrektur, die spezifische PC-Probleme ohne menschliches Eingreifen und Unterbrechungen für EndnutzerInnen optimiert und löst
  - Problemlösung mit Echtzeitmonitoring zur proaktiven Erkennung und Behebung von Problemen
  - Nahezu vollständige Beseitigung ungeplanter Ausfallzeiten durch vorausschauende Erkennung von Problemen vor deren Auftreten<sup>2</sup>
- Reibungslose Erfahrung jederzeit und überall**
  - Gesicherte Produktivität mit Updates für Treiber, BIOS und Firmware
  - Optimierte PC-Erfahrung für Ihr Team
  - Schutz Ihrer Umgebung durch Viren- und Malwarebeseitigung
- Produktive Teams dank telemetriegeleiteter Empfehlungen**
  - Bessere datengestützte Entscheidungen basierend auf Aktualisierungs- und Auslastungsverfolgung
  - Vermeidung von Unterbrechungen durch Einblicke in Probleme mit Folgen für die Performance



### Sichere Erfassung der zur Problembehebung benötigten Informationen

Da Sicherheit und Datenschutz integriert sind, können Sie selbst autorisieren, welche Diagnoseinformationen erfasst werden. Diagnosedaten werden während des Transports und der Speicherung durch eine 256-Bit-Verschlüsselung und eine per Firewall geschützte unidirektionale Kommunikation von Ihren Standorten zu Dell gesichert.

Erfahren Sie mehr über das [sichere Monitoring Ihrer Dell PCs mit SupportAssist](#).

## Wie kann ich auf die SupportAssist-Funktionen in TechDirect zugreifen?

Die Funktionen variieren je nach Ihrem Servicelevel. Mit ProSupport Plus können Sie alle Funktionen nutzen.

	Basic	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex <sup>3</sup>
<b>Automatische Fehlerkorrekturen über die SupportAssist-KI-Technologie</b>				
Bibliothek mit von Dell erstellten Skripten zur Automatisierung von Aufgaben und Behebung von Problemen			✓	✓
Automatisierte PC-Optimierung			✓	✓
Nutzerdefinierte Kataloge für Remoteupdates von BIOS, Treiber und Firmware			✓	✓
<b>Proaktives Monitoring über die SupportAssist-KI-Technologie</b>				
Anpassbares Dashboard im TechDirect-Portal	✓	✓	✓	✓
Flottenweite Anzeige der Bewertungen der Sicherheit, Integrität und Anwendungserfahrung	✓	✓	✓	✓
Proaktive und vorausschauende Warnmeldungen zur Hardware mit automatischem Versand		✓	✓	✓
Performance- und Auslastungsmetriken auf Systemebene		✓	✓	✓
Verfolgung der BIOS-, Treiber-, Firmware- und Anwendungsversion für Compliance		✓	✓	✓
PC-Bestand mit Standorten und Gruppierungen für das Asset Management		✓	✓	✓

Mehr als 1.000 Geräte erforderlich

## Tipps und Tricks

- **Aktivieren Sie die automatische Aktualisierung** während der Konfiguration, um sicherzustellen, dass immer die neueste Version in Ihrer Umgebung ausgeführt wird.
- Sie können **Standorte so konfigurieren**, dass mehrere Konfigurationen je nach Standort-, Abteilungs-, Einstellungs- oder Testgruppenanforderungen bereitgestellt werden.
- Standardmäßig läuft der SupportAssist-Agent im Hintergrund und unterbricht MitarbeiterInnen nicht. Wenn Sie NutzerInnen die Berechtigung erteilen möchten, unabhängig mit SupportAssist zu interagieren, können Sie **die Benutzeroberfläche für EndnutzerInnen** während der Konfiguration **aktivieren**.
- **Leiten Sie Warnmeldungen** an vorhandene Tools wie ServiceNow weiter.
- **Google® Chrome** bietet die beste Erfahrung für TechDirect.

## Ressourcen

- [Dell.com/SupportAssist](#)
- [TechDirect-Onlineportal](#)
- [Technische Dokumentation](#)
- [Whitepaper: SupportAssist for Business PCs: Sicherheit](#)
- [An einem Webinar teilnehmen](#)
- Wenden Sie sich an den Vertrieb oder Ihren Service Account Manager, um mehr über die [ProSupport Suite for PCs](#) zu erfahren

<sup>1</sup> Um Informationen zu unterstützten Systemen und Anforderungen zu erhalten, konsultieren Sie unser Benutzerhandbuch (SupportAssist for Home PCs, Version für den Privatgebrauch) oder Administratorhandbuch (SupportAssist for Business PCs, Version für das PC-Flottenmanagement) und klicken Sie auf „unterstützte PCs“. Proaktive und vorausschauende Funktionen hängen von Ihrem aktiven Serviceplan und den Geschäftsregeln von Dell Technologies ab. Informationen zu den Funktionen der ProSupport Suite für PCs finden Sie im Administratorhandbuch. Klicken Sie auf „Funktionen für das Verbinden und Verwalten und Dell Servicepläne“. Um sich über die Funktionen der Dell Care Suite, Premium Support Suite oder Alienware Care Suite für PCs zu informieren, konsultieren Sie das Benutzerhandbuch und klicken Sie auf „SupportAssist-Funktionen und Dell Servicepläne“.

<sup>2</sup> Basierend auf dem Principled Technologies-Bericht „Diagnose and resolve a hard drive issue in less time with Dell ProSupport Plus“, April 2020. Die Tests wurden von Dell in Auftrag gegeben und in den USA durchgeführt. Die tatsächlichen Ergebnisse können abweichen. Vollständiger Bericht: <http://facts.pt/ddv/0ne9>.

<sup>3</sup> Kunden müssen sich verpflichten, innerhalb von 12 Monaten 1.000 Dell Client-Systeme mit ProSupport Flex zu erwerben.

© 2024 Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Andere Marken sind möglicherweise Marken ihrer jeweiligen Inhaber. Dell Inc. ist der Ansicht, dass die Informationen in diesem Dokument zum Zeitpunkt der Veröffentlichung korrekt sind. Die Informationen können jederzeit ohne vorherige Ankündigung geändert werden. April 2024-NS