

# Erste Schritte mit SupportAssist für Business-PCs

Verbinden Sie sich mit SupportAssist, um intelligenteren Support zu erhalten, wenn Sie ihn am dringendsten benötigen

Bei der Arbeit im Homeoffice ist die PC-Leistung Trumpf. Ihr Team braucht PCs, die mit voller Geschwindigkeit laufen und gegebenenfalls Probleme blitzschnell lösen können. Wenn Sie jedoch nur begrenztes Echtzeit-Feedback zur PC-Leistung erhalten, reagieren Sie möglicherweise erst auf Probleme, nachdem Ihre Mitarbeiter mit Frustration und Ausfallzeiten zu kämpfen haben.

Versetzen Sie sich in die Lage, proaktiv zu handeln. Stellen Sie eine Verbindung mit SupportAssist für Business-PCs<sup>1</sup> her, um Einblicke und Tools zu erhalten, die Ihrem Team die beste PC-Leistung bieten, sodass es überall und jederzeit arbeiten kann, ohne durch technische Probleme belastet zu werden.

## Zentrales Management und Monitoring Ihrer PCs – jederzeit und überall – mit SupportAssist für ununterbrochene PC-Leistung



Registrieren Sie sich in [TechDirect](#), unserem Online-Selfservice-Support- und -Bereitstellungsportal, für ein kostenloses Konto



Remotebereitstellung von SupportAssist für Ihre PC-Flotte



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

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

### Sorgenfreie Arbeitserfahrung jederzeit und überall

- **Gewährleistung der Produktivität** durch Treiber-, BIOS- und Firmwareupdates
- **Optimierte PC-Erfahrung** für Ihr Team
- **Schutz Ihrer Umgebung** durch automatische Viren- und Malwarebeseitigung

### Intelligenterer Support mit künstlicher Intelligenz, die Probleme vorhersagt

- **Einsparung von Zeit- und Arbeitsaufwand** durch Echtzeit-Monitoring, das Probleme proaktiv identifiziert und um bis zu 84 % schneller als unsere Mitbewerber löst<sup>2</sup>
- **Praktisch keine ungeplanten Ausfallzeiten mehr** durch Vorhersage von Problemen vor deren Auftreten<sup>3</sup>

### Vorausschauende Erkennung der Anforderungen Ihres Teams durch datengestützte Einblicke

- **Vermeidung von Unterbrechungen** durch Einblicke in Probleme, die die Performance beeinträchtigen
- **Bessere datengestützte Entscheidungen** basierend auf Aktualisierungs- und Auslastungsverfolgung



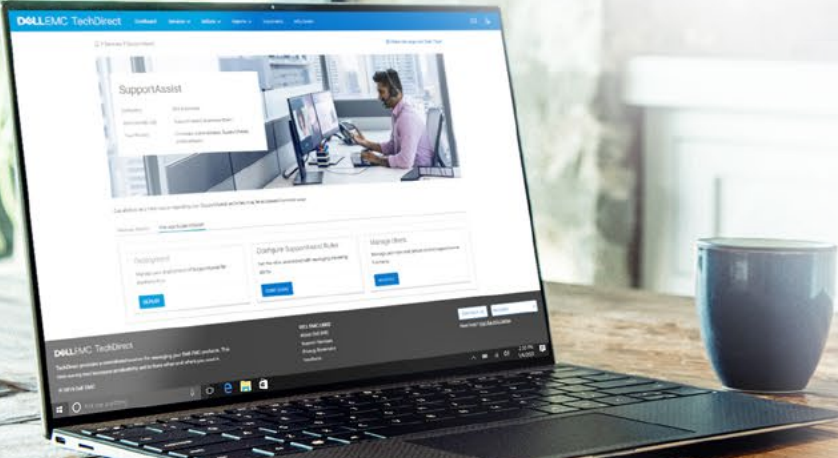
## SupportAssist erfasst auf sichere Weise nur die Informationen, die zur Problembehebung benötigt werden

Dank der Integration von Sicherheit und Datenschutz können Sie bestimmen, welche Diagnosedaten erfasst werden. Die Diagnosedaten werden während der Übertragung und der Speicherung durch 256-Bit-Verschlüsselung und Firewall-geschützte unidirektionale Kommunikation von Ihren Standorten zu Dell gesichert.

Weitere Informationen zum [sicheren Monitoring Ihrer Dell PCs mit SupportAssist](#).

## Führen Sie die erforderlichen Schritte aus, um eine Verbindung herzustellen

Bevor Sie beginnen, sehen Sie sich dieses [Übersichtsvideo](#) zur Bereitstellung von SupportAssist an. Halten Sie das [Bereitstellungshandbuch](#) griffbereit, um darin nachlesen zu können.



### Haben Sie das, was Sie bereitstellen müssen?

- ✓ Sorgen Sie dafür, dass die [Mindestsystemanforderungen](#) erfüllt sind
- ✓ Ein TechDirect-Konto mit SupportAssist Administratorzugriff
- ✓ Ihre Proxy-Details
- ✓ Ein Bereitstellungstool (z. B. SCCM)

1

Melden Sie sich mit Ihren vorhandenen Anmeldeinformationen bei TechDirect an oder legen Sie in wenigen Minuten ein neues Konto für Erstnutzer an.

2

- Richten Sie Ihr Unternehmen in TechDirect für SupportAssist ein.
- Wenn Sie neu bei TechDirect sind, müssen Sie Ihr Kundenprofil mit Ihrem Unternehmen verknüpfen und sich als Unternehmensadministrator anmelden.
  - Registrieren Sie sich für den SupportAssist-Service, indem Sie die Geschäftsbedingungen lesen und akzeptieren.
  - Fügen Sie Techniker als Nutzer hinzu und legen Sie Rollen für die Administration fest.

3

Konfigurieren Sie Ihr SupportAssist-Download-Paket, indem Sie die Einstellungen für die Überwachung und das 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 die Software auf Ihrer gesamten PC-Flotte bereitzustellen.

6

Verwenden Sie **SupportAssist** in TechDirect, um Ihre Dell PCs und Warnmeldungen einfach zu verwalten, Maßnahmen zum Aktualisieren und Optimieren der Systeme zu ergreifen und Einblicke in die Leistung Ihrer Flotte zu gewinnen.

Haben Sie noch weitere Fragen? [Nehmen Sie an einem Webinar teil](#), um mit einem Experten in Kontakt zu treten.

## 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 **Gruppen so konfigurieren**, dass mehrere Konfigurationen je nach Standort-, Abteilungs-, Mitarbeiterprofil- oder Testgruppenanforderungen bereitgestellt werden
- Standardmäßig wird SupportAssist im Hintergrund ausgeführt und unterbricht die Mitarbeiter nicht. Wenn Sie Nutzern die Berechtigung erteilen möchten, mit SupportAssist unabhängig zu interagieren, können Sie während der Konfiguration die **Benutzeroberfläche für Endnutzer aktivieren**
- **Leiten Sie Warnmeldungen** an vorhandene Tools wie ServiceNow weiter
- **Google® Chrome** bietet die beste Erfahrung für SupportAssist in TechDirect

## Wie kann ich auf die Funktionen von SupportAssist für Business-PCs zugreifen?

Die Funktionen sind je nach Servicelevel unterschiedlich. Sie können mit ProSupport Plus alle SupportAssist-Funktionen nutzen.

	Basic Hardware Service	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex <sup>4</sup>
Selfservice-Fallmanagement und Ersatzteilversand	•	•	•	•
Proaktive, automatisierte Problemerkennung, Benachrichtigung und Fallerstellung		•	•	•
Sichtbarkeit des Bestands für einfaches Management und Warnmeldungen		•	•	•
Frühzeitige Erkennung von Leistungsproblemen bei der Hardware- und Softwareauslastung		•	•	•
PC-Optimierung durch Remotelösung (einschließlich BIOS und Treibern)			•	•
Vorausschauende, automatisierte Problemerkennung zur Vorbeugung von Fehlern			•	•

## Ressourcen

- [TechDirect](#)
- [Technische Dokumentation](#)
- [Video: Informationen zur Bereitstellung von SupportAssist für Business-PCs](#)
- [Whitepaper: Wie SupportAssist PCs von Dell sicher überwacht](#)
- [An einem Webinar teilnehmen](#)
- [SupportAssist-Nutzerforum](#)
- Wenden Sie sich an einen Vertriebsmitarbeiter oder Ihren Technology Service Manager, um eine Demo zu vereinbaren und mehr über die [ProSupport Suite für PCs](#) zu erfahren

1. SupportAssist erkennt folgende Probleme und alarmiert Dell automatisch und proaktiv vor Problemen mit dem Betriebssystem, Softwareupdates, Treiberupdates und -Patches, Malware, virusinfizierten Dateien, Ausfällen bei Festplatten, Akku, Arbeitsspeicher, Defekten an internen Kabeln, Temperatursensoren, Kühlkörpern, Ventilatoren, Solid-State-Laufwerken und Grafikkarten. Die vorausschauenden Analysen zur Fehlerbehebung umfassen Festplatten, Solid-State-Laufwerke, Akkus und Ventilatoren. Nicht verfügbar bei Linux, Windows RT, Android, Ubuntu oder Chrome-Produkten.

2. Laut Testbericht von Principled Technologies „warnt Dell ProSupport Plus mit SupportAssist bei Hardwareproblemen, damit Sie diese beheben können, bevor Ausfallzeiten entstehen“ (April 2019). Von Dell in Auftrag gegebene Tests, die in den USA durchgeführt wurden. Die tatsächlichen Ergebnisse können variieren. Vollständiger Bericht: <http://facts.pt/Ovxze8>.

3. Basierend auf dem Principled Technologies-Testbericht „Diagnose and resolve a hard drive issue in less time with Dell ProSupport Plus“ vom April 2020. Die Tests wurden von Dell in Auftrag gegeben und in den USA durchgeführt. Die tatsächlichen Ergebnisse können variieren. Vollständiger Bericht: <http://facts.pt/ddvOne9>.

4. Kunden müssen sich verpflichten, innerhalb von 12 Monaten 1.000 Dell Client-Ressourcen mit ProSupport Flex zu erwerben.

Copyright © 2020 Dell Inc. oder Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell, EMC und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Andere Marken können Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein. Dell Technologies geht davon aus, dass die Informationen in diesem Dokument zum Zeitpunkt der Veröffentlichung korrekt sind. Die Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Juni 2020 | Dell Technologies – Erste Schritte mit SupportAssist für Business-PCs