Erste Schritte mit SupportAssist for Business PCs in TechDirect

SupportAssist for Business PCs bietet Funktionen zur automatischen Fehlerkorrektur, telemetriegestützte Erkenntnisse und KI-gesteuerte Supportautomatisierung.

SupportAssist ist Ihre KI-gesteuerte Automatisierungstechnologie für den PC-Support. Die intelligente Technologie von Dell sorgt dafür, dass Ihre PC-Flotte jederzeit und überall optimal läuft. Wenn Sie SupportAssist bereitstellen und mit TechDirect verknüpfen, 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.

SupportAssist ist in Ihrem ProSupport Suite for PCs-Plan enthalten und nutzt KI zur Remoteerkennung und Behebung von potenziellen Problemen, bevor sie auftreten. Darüber hinaus kann die Erfahrung vollständig an Ihre Geschäftsanforderungen angepasst werden.

In wenigen Schritten zur Verbindung

- Lesen Sie vor Beginn das Bereitstellungshandbuch.
- Für Channel-Partner stehen im Integrations- und Bereitstellungshandbuch weitere Informationen bereit.

So stellen Sie SupportAssist bereit und stellen eine Verbindung her:

1. **Melden Sie sich mit Ihren vorhandenen Zugangsdaten bei TechDirect an** oder richten Sie in wenigen Minuten ein neues Konto für ErstnutzerInnen ein. Stellen Sie sicher, dass der Service „Connect and Manage“ aktiviert ist.
2. **Laden Sie SupportAssist for Business for PCs von Ihrer bevorzugten Quelle herunter, zum Beispiel:**
   - TechDirect
   - Dell.com
   - Dell Management Portal für Microsoft Intune Kunden
   - Ready Image
3. **Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre PC-Flotte, auf der SupportAssist ausgeführt wird, mit TechDirect verbinden**. Weitere Informationen dazu finden Sie im Bereitstellungshandbuch.
4. Nun können Sie mit dem Management Ihrer PC-Flotte über den Service „Connect and Manage“ in TechDirect Connect beginnen.

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 oder 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[2]

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 telemetriegestützter Empfehlungen

- Bessere datengestützte Entscheidungen basierend auf Aktualisierungs- und Auslastungsverfolgung
- Vermeidung von Unterbrechungen durch Einblicke in Probleme mit Folgen für die Performance

SupportAssist erfasst nur Informationen, die zur Problembehebung benötigt werden.

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	Mehr als 1.000 Geräte erforderlich: ProSupport Flex[3]
Self-healing automations *via SupportAssist AI technology*				
Library of Dell-authored scripts to automate tasks and remediate issues			✓	✓
Automated PC optimizations			✓	✓
Custom catalogs for remote BIOS, driver and firmware updates			✓	✓
Proactive monitoring *via SupportAssist AI technology*				
Customizable dashboard in TechDirect portal	✓	✓	✓	✓
Fleetwide view of security, health and application experience scores	✓	✓	✓	✓
Proactive and predictive hardware alerts with auto dispatch		✓	✓	✓
System-level performance and utilization metrics		✓	✓	✓
BIOS, driver, firmware and application version tracking for compliance		✓	✓	✓
PC inventory with sites and grouping for asset management		✓	✓	✓

Tipps und Tricks

- **Aktivieren Sie die automatische Aktualisierung** während der Konfiguration, um sicherzustellen, dass immer die neueste SupportAssist-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 in den Konfigurationseinstellungen **die Benutzeroberfläche für EndnutzerInnen** aktivieren.
- Richten Sie eine **Weiterleitung proaktiver und vorausschauender Hardware-Fehlerwarnungen** an Ihre bestehenden Tools wie z. B. ServiceNow ein.

Ressourcen

- Dell.com/SupportAssist
- TechDirect-Onlineportal
- PC-Einblicke mit von SupportAssist unterstützten PC-Management-APIs
- Technische Dokumentation
- TechDirect-Lebenszyklus – Infografik
- Whitepaper: Sicherheit bei SupportAssist for Business PCs
- An einem Webinar teilnehmen
- Simulator zum Erkunden von TechDirect
- Wenden Sie sich an den Vertrieb oder Ihren Technical Customer Success Manager, um mehr über ProSupport Suite for PCs zu erfahren

1 Informationen zu unterstützten Systemen und Anforderungen finden Sie im Benutzerhandbuch (SupportAssist for Home PCs – Version für die persönliche Verwendung) oder im Administratorhandbuch (SupportAssist for Business PCs – Version für das PC-Flottenmanagement) unter „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 for PCs finden Sie im Administratorhandbuch unter „Funktionen für das Verbinden und Verwalten und Dell Servicepläne“. Informationen zu den Funktionen der Premium Suite for PCs finden Sie im Benutzerhandbuch unter „SupportAssist-Funktionen und Dell Servicepläne“.

2 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/ddv0ne9.

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

© 2025 Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Alle anderen Marken können Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein. 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. 06-2025-KI