

Premiers pas avec SupportAssist for Business PCs dans TechDirect

SupportAssist for Business PCs offre des fonctionnalités d'autoréparation, des informations axées sur la télémétrie et une automatisation du support basée sur l'IA.

SupportAssist est votre technologie d'automatisation du support des PC basée sur l'IA. La technologie intelligente de Dell favorise le fonctionnement optimal de votre parc de PC, à tout moment et en tout lieu. Déployer SupportAssist et se connecter à TechDirect permet à vos PC de s'autoréparer, grâce à notre bibliothèque de scripts de mesures correctives. Vous bénéficiez alors d'une visibilité sur l'ensemble de votre parc via des informations axées sur la télémétrie.

Inclus dans le forfait ProSupport Suite for PCs, SupportAssist détecte et résout à distance à l'aide de l'IA les problèmes potentiels avant qu'ils ne surviennent. De plus, l'expérience est entièrement personnalisable en fonction des besoins de votre entreprise.

Suivez ces étapes pour vous connecter

- Avant de commencer, consultez le [Guide de déploiement](#).
- Pour les partenaires de distribution, consultez le Guide d'intégration et de déploiement.

Comment déployer SupportAssist et se connecter :

- Connectez-vous à TechDirect** avec vos informations d'identification existantes ou configurez un nouveau compte en quelques minutes si vous visitez le site pour la première fois. Assurez-vous d'activer le service Connect and manage.
- Téléchargez SupportAssist for Business PCs via la méthode de votre choix, notamment :**
 - TechDirect
 - Dell.com
 - Portail de gestion Dell pour les clients Microsoft Intune
 - Ready Image
- Connectez votre parc de PC fonctionnant avec SupportAssist à TechDirect.** Pour connaître la procédure à suivre, consultez le Guide de déploiement.
- Commencez à gérer votre parc de PC via le service **Connect and manage** de TechDirect.

Vous avez d'autres questions ? [Assistez à un webinar](#) pour entrer en contact avec un expert ou regardez un enregistrement.

Une fois connecté, libérez la puissance nécessaire pour :

Tirer parti d'un support plus intelligent avec l'IA qui prédit et corrige les problèmes

- L'autoréparation systématisée optimise et résout les problèmes spécifiques des PC sans intervention humaine ni interruption subie par l'utilisateur final
- Bénéficiez de la surveillance en temps réel qui identifie et résout les problèmes proactivement
- Éliminez pratiquement toutes les interruptions de service non planifiées en anticipant les problèmes²

Vivre une expérience optimale à tout moment et en tout lieu

- Garantissez la productivité avec les mises à jour des pilotes, du BIOS et des firmwares
- Optimisez l'expérience informatique de votre équipe
- Protégez votre environnement avec la suppression des virus et des logiciels malveillants

Maintenir la productivité de votre équipe grâce aux recommandations basées sur la télémétrie

- Prenez de meilleures décisions basées sur les données en fonction du suivi des actualisations et de l'utilisation
- Anticipez les interruptions à partir des renseignements sur les problèmes de performances



SupportAssist collecte uniquement les informations requises pour résoudre les problèmes, en toute sécurité.

Avec la sécurité et la confidentialité intégrées, c'est vous qui choisissez quelles informations de diagnostic collecter. Les diagnostics sont sécurisés pendant le transport et le stockage grâce au chiffrement 256 bits et à la communication unilatérale protégée par un pare-feu entre vos sites et Dell.

En savoir plus sur [la façon dont SupportAssist surveille vos PC Dell en toute sécurité](#).

Comment accéder aux fonctionnalités de SupportAssist dans TechDirect ?

Les fonctionnalités proposées varient en fonction de votre niveau de service. Vous pouvez profiter de l'ensemble de ces fonctionnalités avec ProSupport Plus.

	Basic	ProSupport	ProSupport Plus	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		✓	✓	✓

+ de 1 000 appareils requis

Trucs et astuces

- Activez la mise à jour automatique** au cours de la configuration pour vous assurer de toujours disposer de la dernière version de SupportAssist dans votre environnement.
- Vous pouvez **configurer des sites** pour déployer plusieurs configurations en fonction de l'emplacement, des départements, des préférences ou des exigences du groupe de tests.
- Par défaut, votre agent SupportAssist s'exécute en arrière-plan et n'interrompt pas vos collaborateurs. Si vous souhaitez autoriser les utilisateurs à interagir avec SupportAssist de manière indépendante, vous pouvez activer **l'interface de l'utilisateur final** dans les préférences de configuration.
- Activez des alertes proactives et prédictives sur les défaillances matérielles** vers vos outils déjà en place, tels que ServiceNow.

Ressources

- [Dell.com/SupportAssist](#)
- [Portail en ligne TechDirect](#)
- Informations sur les PC et API de gestion des PC prises en charge par SupportAssist
- Documentation technique
- Infographie sur le cycle de vie TechDirect
- [Livre blanc : Sécurité SupportAssist for Business PCs](#)
- [Assister à un webinar](#)
- Testez le simulateur TechDirect
- Contactez le service des ventes ou votre Technical Customer Success Manager pour en savoir plus sur [ProSupport Suite for PCs](#)

1 Pour connaître la configuration requise et le système pris en charge, reportez-vous à notre [guide de l'utilisateur](#) (version SupportAssist for Home PCs pour un usage personnel) ou au [guide de l'administrateur](#) (version SupportAssist for Business PCs pour la gestion de parcs de PC) et sélectionnez les PC pris en charge. Les fonctionnalités proactives et prédictives dépendent de votre plan de service actif et des règles commerciales de Dell Technologies. Pour connaître les fonctionnalités de ProSupport Suite for PCs, consultez notre [guide de l'administrateur](#) et choisissez « Connectez et gérez les fonctionnalités et les plans de service Dell ». Pour accéder aux fonctionnalités de Premium Suite for PCs, consultez le [guide de l'utilisateur](#) et choisissez « SupportAssist capabilities and Dell Services plans » (en anglais).

2 D'après un rapport de test établi en avril 2020 par Principled Technologies, « Diagnose and resolve a hard drive issue in less time with Dell ProSupport Plus ». Tests réalisés aux États-Unis à la demande de Dell. Les résultats réels peuvent varier. Pour consulter le rapport complet, rendez-vous sur : <http://facts.pt/ddv0ne9>.

3 Les clients doivent s'engager à acheter 1 000 systèmes clients Dell avec ProSupport Flex sous 12 mois.

© 2025 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell et les autres marques citées sont des marques commerciales de Dell Inc. ou de ses filiales. Les autres marques éventuellement citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Dell Inc. considère que les informations figurant dans le présent document sont exactes à la date de publication. Ces informations peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. **06-2025-K1