

Mise en route Connect & Manage avec TechDirect

Connectez-vous à TechDirect pour bénéficier d'un support plus intelligent lorsque vous en avez le plus besoin

Tous les télétravailleurs ont besoin de pouvoir compter sur les performances de leur PC. Votre équipe a elle aussi besoin de PC pour travailler à plein régime, avec la possibilité de résoudre rapidement les éventuels problèmes. Mais les commentaires en temps réel sur les performances des PC sont limités ; vous risquez donc de réagir trop tard aux problèmes, ce qui peut causer frustration et interruptions de service chez vos collaborateurs.

Bénéficiez de la puissance nécessaire pour être proactif. Connectez-vous à TechDirect en déployant SupportAssist for business PCs pour trouver des renseignements et des outils qui améliorent les performances des PC de votre équipe. Ses membres peuvent ainsi travailler où et quand ils le souhaitent, sans problème technologique.

Gérez et surveillez vos PC de façon centralisée, à tout moment et en tout lieu, pour des performances ininterrompues



Créez gratuitement un compte dans TechDirect, notre portail de clients en ligne



Déployez SupportAssist à distance sur votre parc de PC



Gérez et surveillez les PC de façon centralisée, et obtenez des fonctionnalités supplémentaires avec ProSupport Suite for PCs

Une fois connecté, libérez la puissance nécessaire pour :

Fournir une expérience optimale à tout moment et en tout lieu

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

Bénéficier d'un support plus intelligent avec l'IA qui prédit les problèmes

- **Gagnez du temps et réduisez vos efforts** grâce à une surveillance en temps réel qui identifie et résout proactivement les problèmes jusqu'à 84 % plus rapidement par rapport à nos concurrents²
- **Éliminez pratiquement toutes les interruptions de service non planifiées** en anticipant les problèmes³

Anticiper les besoins de votre équipe grâce aux renseignements axés sur les données

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



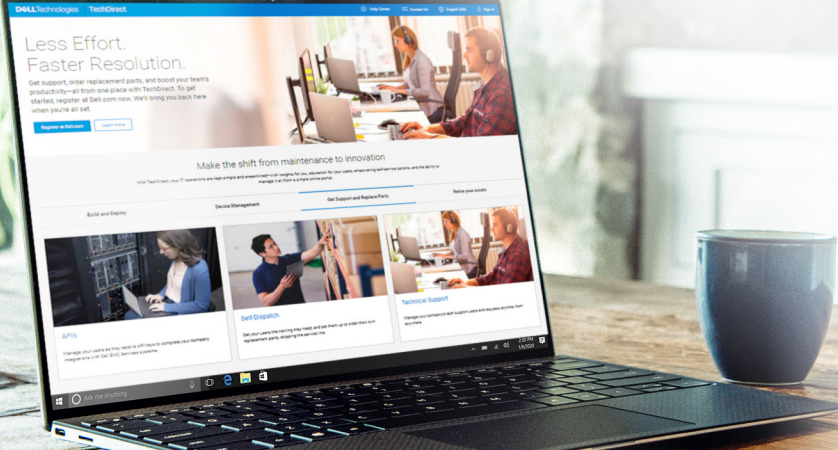
Collectez uniquement et en toute sécurité les informations requises pour résoudre les problèmes

Grâce à la sécurité et à la confidentialité intégrées, vous pouvez contrôler quelles informations de diagnostic sont collectées. Les tests de diagnostic sont sécurisés pendant le transport et le stockage avec un chiffrement 256 bits et une communication unidirectionnelle protégée par pare-feu, de vos sites jusqu'à Dell.

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

Suivez ces étapes pour vous connecter

Avant de commencer, consultez le [Guide de déploiement](#).



Avez-vous tout ce qu'il faut pour le déploiement ?

- ✓ Respectez la [configuration matérielle minimale requise](#)
- ✓ Un administrateur TechDirect avec accès administrateur
- ✓ Les détails de votre proxy
- ✓ Un outil de déploiement (par exemple, SCCM)

1

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.

2

Configurez votre entreprise pour Connect & Manage dans TechDirect.

- Si vous êtes nouveau, vous devez associer votre compte à votre entreprise et vous inscrire en tant qu'administrateur de l'entreprise.
- Inscrivez-vous au service en passant en revue et en acceptant les conditions générales.
- Ajoutez des utilisateurs techniciens et désignez les rôles pour l'administration.

3

Configurez votre package de téléchargement en indiquant comment vous allez surveiller et gérer les ordinateurs dans l'ensemble de votre environnement.

4

Téléchargez votre package personnalisé, **lancez** le gestionnaire de package de déploiement et **enregistrez** le package sur votre PC.

5

Utilisez votre outil de déploiement préféré pour installer SupportAssist dans votre parc.

6

Commencez à utiliser TechDirect pour gérer différemment vos PC Dell et vos alertes, prendre des mesures pour mettre à jour et optimiser les systèmes, et obtenir des informations sur les performances de votre parc.

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

Trucs et astuces

- **Activez la mise à jour automatique** au cours de la configuration pour vous assurer de toujours disposer de la dernière version dans votre environnement.
- Vous pouvez **configurer des groupes** pour déployer plusieurs configurations en fonction de l'emplacement, des départements, des typologies d'utilisateurs ou des exigences du groupe de tests.
- Par défaut, SupportAssist s'exécute en arrière-plan et n'interrompt pas les collaborateurs. Si vous souhaitez permettre aux utilisateurs d'interagir de manière indépendante avec TechDirect, vous pouvez **activer l'interface utilisateur final** lors de la configuration.
- **Acheminez les alertes** vers vos outils existants, comme ServiceNow.
- **Google® Chrome** offre la meilleure expérience pour TechDirect

Comment accéder aux fonctions de TechDirect ?

Les fonctionnalités varient en fonction de votre niveau de service. Vous pouvez bénéficier de l'ensemble complet de fonctionnalités avec ProSupport Plus.

	Service matériel de base	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex ⁴
Gestion des incidents et expédition de pièces en libre-service	•	•	•	•
Automatisation proactive de la création des problèmes, de leur notification et de la création d'incidents		•	•	•
Visibilité de la base d'actions pour une gestion et des alertes facilitées		•	•	•
Détection précoce des problèmes de performances liés à l'utilisation du matériel et des logiciels		•	•	•
Optimisation des PC par résolution à distance (y compris BIOS et pilotes)			•	•
Détection prédictive automatisée des problèmes pour la prévention des défaillances			•	•

Ressources

- [Portail en ligne TechDirect](#)
- [Documentation technique](#)
- [Livre blanc : Comment TechDirect surveille les ordinateurs Dell en toute sécurité](#)
- [Assister à un webinar](#)
- Contactez le service des ventes ou votre Performance Account Manager pour planifier une démo et en savoir plus sur [ProSupport Suite for PCs](#)

¹ Les fonctionnalités TechDirect qui nécessitent une connectivité SupportAssist ne sont pas disponibles sur les produits équipés de Linux, Windows RT, Android, Ubuntu et certains produits équipés de Chrome. Lorsqu'elle est connectée via SupportAssist, la fonctionnalité TechDirect détecte automatiquement et avertit Dell proactivement en cas de problèmes concernant les systèmes d'exploitation, mises à niveau logicielles, mises à jour et correctifs de pilotes, logiciels malveillants, fichiers infectés par des virus, panne de disques durs, batteries, mémoires, câbles internes, capteurs thermiques, dissipateurs de chaleur, ventilateurs, disques SSD et cartes vidéo. Lorsqu'elle est connectée via SupportAssist, la fonctionnalité TechDirect permet la détection des défaillances via l'analyse prédictive sur les disques durs, les disques SSD, les batteries et les ventilateurs.

² D'après une étude réalisée en avril 2019 par Principled Technologies, « Dell ProSupport Plus vous avertit des problèmes matériels afin que vous puissiez les résoudre avant qu'ils ne provoquent des interruptions de service ». Tests réalisés à la demande de Dell, réalisés aux États-Unis. Les résultats réels peuvent varier. Rapport complet : <http://facts.pt/0xvze8>.

³ D'après un rapport de test établi par Principled Technologies en avril 2020, « 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 varient. Rapport complet : <http://facts.pt/0dv0ne9>.

⁴ Les clients doivent s'engager à acheter 1 000 systèmes clients Dell avec ProSupport Flex sous 12 mois.

Copyright © 2022 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell Technologies, Dell, EMC, Dell EMC et les autres marques commerciales sont des marques de Dell Inc. ou de ses filiales. Les autres marques commerciales peuvent être des marques de leurs sociétés respectives. Juin 2021 | Dell Technologies, TechDirect Mise en route Connect Manage