

Premiers pas avec SupportAssist for Business PCs dans TechDirect

Connectez-vous à SupportAssist for Business PCs pour libérer toute la puissance de l'automatisation du support basée sur l'IA.

SupportAssist est votre technologie d'automatisation du support des PC basée sur l'IA. Notre technologie intelligente favorise le fonctionnement optimal de votre parc de PC, à tout moment et en tout lieu. Déployer SupportAssist via 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.

Avec ProSupport Suite for PCs, vous accédez à une technologie innovante qui utilise l'apprentissage automatique pour identifier et résoudre à distance les problèmes émergents, avant même qu'ils ne surviennent. Cerise sur le gâteau, votre expérience est entièrement personnalisable en fonction des besoins de votre entreprise.

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



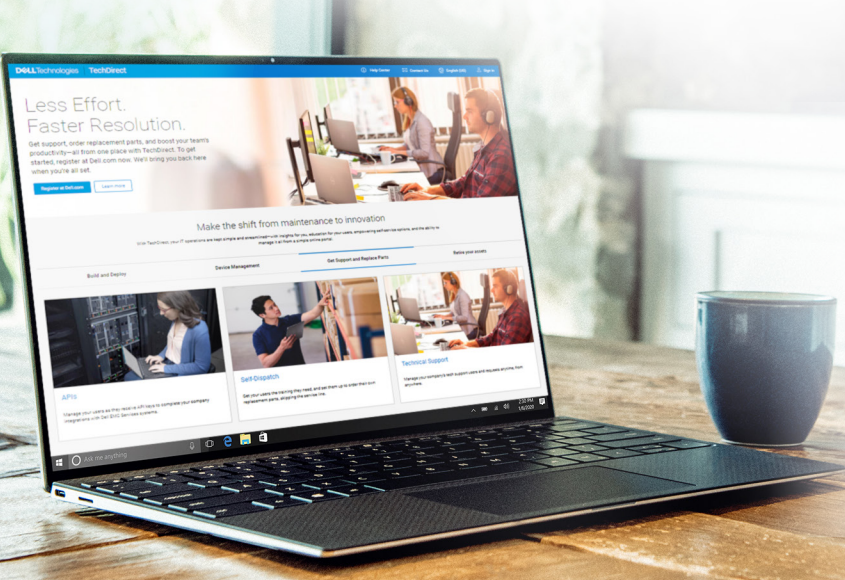
Déployez SupportAssist à distance sur votre parc de PC



Gérez et surveillez les PC de façon centralisée, et obtenez des fonctionnalités supplémentaires avec [ProSupport Suite for PCs](#)

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 compte 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 société pour [Connect & Manage](#) dans TechDirect.
 - Si vous êtes nouveau, vous devez associer votre compte à votre société et vous inscrire en tant qu'administrateur de celle-ci.
 - 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 PC 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 [SupportAssist](#) pour gérer facilement 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 webinaire](#) 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 correctifs 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

- Garantisiez 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



Collectez 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 |
|---|-------|------------|-----------------|------------------------------|
| Autoréparations systématisées via la technologie SupportAssist basée sur l'IA | | | | |
| Bibliothèque de scripts créés par Dell pour automatiser les tâches et corriger les problèmes | | | ✓ | ✓ |
| Optimisations automatisées du PC | | | ✓ | ✓ |
| Catalogues personnalisés pour les mises à jour à distance du BIOS, des pilotes et des firmwares | | | ✓ | ✓ |
| Surveillance proactive via la technologie SupportAssist basée sur l'IA | | | | |
| Tableau de bord personnalisable dans le portail TechDirect | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Vue à l'échelle du parc pour les scores de sécurité, d'intégrité et d'expérience des applications | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Alertes matérielles proactives et prédictives avec expédition automatique | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Mesures d'utilisation et de performances à l'échelle du système | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Suivi des versions du BIOS, des pilotes, des firmwares et des applications à des fins de conformité | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Inventaire des PC avec sites et regroupement pour la gestion de parc informatique | | ✓ | ✓ | ✓ |

+ 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 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** lors de la configuration.
- **Acheminez les alertes** vers vos outils existants, comme ServiceNow.
- **Google® Chrome** offre la meilleure expérience pour exécuter TechDirect.

Ressources

- [Dell.com/SupportAssist](#)
- [Portail en ligne TechDirect](#)
- [Documentation technique](#)
- [Livre blanc : SupportAssist for Business PCs Security](#)
- [Assister à un webinaire](#)
- Contactez le service des ventes ou votre Service Account Manager pour en savoir plus sur [ProSupport Suite for PCs](#)

1 Les systèmes et les configurations matérielles pris en charge sont détaillés dans notre guide de l'utilisateur (version SupportAssist for Home PCs pour une utilisation personnelle) et dans notre guide de l'administrateur (version SupportAssist for Business PCs pour la gestion de parc de PC), dans la section « PC pris en charge ». Les fonctionnalités proactives et prédictives dépendent du service auquel vous avez souscrit et des règles commerciales de Dell Technologies. Pour en savoir plus sur les fonctionnalités de ProSupport Suite for PCs, consultez notre guide de l'administrateur et sélectionnez « Connexion et gestion des fonctionnalités et plans de service Dell ». Pour en savoir plus sur les fonctionnalités de Dell Care Suite, Premium Support Suite ou Alienware Care Suite for PCs, consultez le guide de l'utilisateur et cliquez sur « Fonctionnalités de SupportAssist et niveaux de service Dell ».

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. Rapport complet : <http://facts.pt/ddvOne9>.

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

© 2024 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. estime que les informations figurant dans ce document sont exactes à la date de publication. Ces informations peuvent être modifiées sans préavis. Avril 2024-NS