

TechDirectで SupportAssist for Business PCsを 始める

SupportAssist for Business PCsを活用し て、AI主導でサポートを 自動化するメリットを 最大限に引き出す

SupportAssistは、AI主導のPCサポート オートメーション テクノロジーです。これは当社のスマート テクノロジーであり、時間や場所を問わず、すべてのPCを確実に最適な状態で稼働させることができます。TechDirectからSupportAssistを導入すると、修復スクリプトのライブラリーを使用したパソコンの自己修復が可能になります。また、全パソコンの可視性を確保し、テレメトリーに基づいたインサイトを得ることができます。

ProSupport Suite for PCsでは、機械学習を使用して発生しつつある問題をリモートで特定して解決する差別化テクノロジーを活用でき、一部の問題は発生する前に解決できます。また、エクスペリエンスをビジネス ニーズに合わせて完全にカスタマイズできます。

場所や時間を問わずパソコンを一元的に管理、監視して、 パソコンのパフォーマンスを維持



オンラインのお客様ポータル、TechDirectの無料アカウントに登録



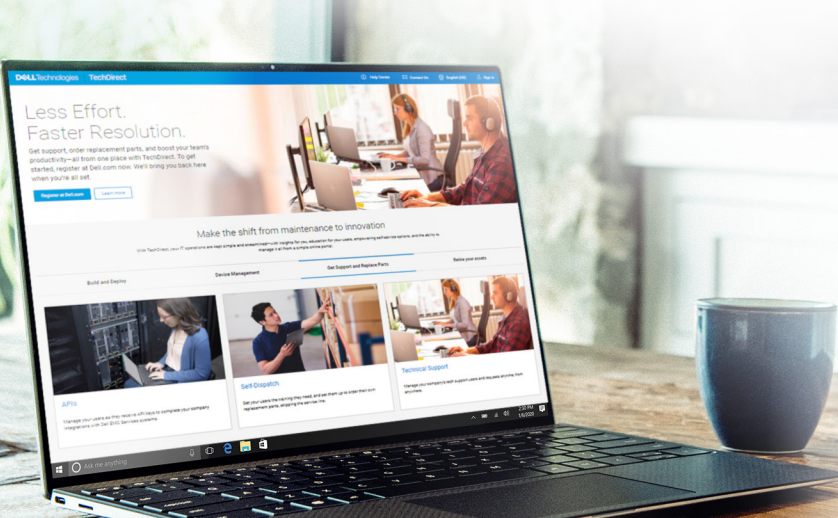
SupportAssistをすべてのPCにリモートで導入



ProSupport Suite for PCsの追加機能を活用し、パソコンの管理と監視を一元的に行う

導入の手順

導入前に、『[導入ガイド](#)』をご確認ください。



導入に必要なもの

- ✓ [最小システム要件](#)を満たす
- ✓ 管理者アクセス権を持つTechDirectアカウント
- ✓ プロキシの詳細
- ✓ 導入ツール（例：SCCM）

1

既存の認証情報を使用してTechDirectにサインインします。初めて利用する場合は、新しいアカウントをセットアップします。所要時間は数分です。

2

TechDirectでの接続、管理用に会社情報を設定します。

- 初めて利用するお客様は、自身のアカウントを会社に関連付けて、会社の管理者として登録する必要があります。
- 契約条件を確認したうえで同意し、サービスに登録します。
- 技術者ユーザーを追加し、管理の役割を割り当てます。

3

環境全体でパソコンを監視、管理する方法を設定して、**ダウンロード パッケージを構成**します。

4

カスタマイズ パッケージを**ダウンロード**し、導入パッケージ マネージャーを**起動**したら、パッケージをパソコンに**保存**します。

5

お好みの導入ツールを使用して、SupportAssistを全パソコンにプッシュします。

6

SupportAssistの**使用を開始**すると、Dell製PCやアラートの管理、システムのアップデートや最適化、全パソコンのパフォーマンスの把握を簡単に行うことができます。

詳細については、[ウェビナーに参加](#)して専門スタッフにご相談いただくか、ビデオをご覧ください。

接続によるメリット

AIの予測と修復機能 を活用し、よりスマートな サポートを提供

- 自己修復機能の自動化により、パソコンの特定の問題を最適化し解決。人手がかからず、エンド ユーザーの作業の中断もなし
- 問題をプロアクティブに特定し解決するリアルタイム監視機能により、問題を解消
- 発生前に問題を予測して、予期しないダウンタイムを実質的に排除²

いつでもどこでも余計な 手間をなくす

- ドライバー、BIOS、ファームウェアのアップデートにより、生産性を確保
- チームのPCエクスペリエンスを最適化
- ウイルスやマルウェアを駆除し、お客様の環境を保護

テレメトリーに基づく推奨事項でチームの生産性を維持

- 更新と使用率の追跡により、データに基づくより良い意思決定が可能
- パフォーマンスに影響を及ぼす問題についてインサイトを得ることで、先回りして混乱を防止



問題解決に必要な情報のみをセキュアに収集

セキュリティとプライバシーが組み込まれていて、どの診断情報を収集するかの承認を管理できます。診断情報は、256ビット暗号化を使用して暗号化され、サイトからDellへの一方向通信をファイアウォールで保護することで、転送中も保管中も安全に保たれます。

[Dell製PCをSupportAssistでセキュアに監視する方法の詳細をご覧ください。](#)

TechDirectでSupportAssist 機能にアクセスするには

機能はサービス レベルに応じて異なります。
ProSupport Plusでは、すべての機能をご利用いただけます。

	ベーシック	ProSupport	ProSupport Plus	利用条件：1,000台 以上のデバイス ProSupport Flex ³
SupportAssist AIテクノロジーによる自己修復機能の自動化				
タスクの自動化と問題修復のためにDellが作成したスクリプトのライブラリー			✓	✓
パソコンの自動最適化			✓	✓
BIOS、ドライバー、ファームウェアのアップデートをリモートで行うためのカスタム カタログ			✓	✓
SupportAssist AIテクノロジーによるプロアクティブな監視				
TechDirectポータルのカスタマイズ可能なダッシュボード	✓	✓	✓	✓
全パソコンのセキュリティ、正常性、アプリケーション エクスベリエンス スコアを表示	✓	✓	✓	✓
プロアクティブで予測的なハードウェア アラートと自動ディスパッチ		✓	✓	✓
システムレベルのパフォーマンスと使用率のストラック		✓	✓	✓
コンプライアンス確保のためのBIOS、ドライバー、ファームウェア、アプリケーション バージョンの追跡		✓	✓	✓
アセット管理のためのサイトやグループ分けが記載されたPCインベントリー		✓	✓	✓

ヒントと コツ

- 構成時に**自動アップデートをオン**にすると、お使いの環境で常に最新バージョンを稼働させることができます。
- 場所、部門、設定、テスト グループの要件に基づいて複数の構成を展開するように**サイト**を設定できます。
- デフォルトで、SupportAssistエージェントはバックグラウンドで実行されるため、従業員の作業が中断されません。SupportAssistを個別に操作する権限をユーザーに付与する場合は、構成時に**エンドユーザー インターフェイスを有効**にすることができます。
- ServiceNowなどの既存のツールに**アラートを送信**できます。
- Google® Chrome**を使用すると、TechDirectをより快適にご利用いただけます。

リソース

- [Dell.com/SupportAssist](#)
- [TechDirectオンライン ポータル](#)
- [技術文書](#)
- [ホワイトペーパー：SupportAssist for Business PCsセキュリティ](#)
- [ウェビナーに参加](#)
- ProSupport Suite for PCsの詳細については、セールス担当者またはServices Account Managerにお問い合わせください

1 サポート対象システムおよび要件については、ユーザー ガイド（個人用のSupportAssist for Home PCs（バージョン））または管理者ガイド（すべてのPCを管理するためのSupportAssist for Business PCs（バージョン））を参照し、[サポート対象のPC] をクリックしてください。プロアクティブな予測型機能を利用できるかどうかは、アクティブなサービス プランとデル・テクノロジーのビジネス ルールに応じて異なります。ProSupport Suite for PCsの機能については、管理者ガイドを表示し、[接続および管理の機能とDellサービス プラン] をクリックします。Dell Care Suite、Premium Support Suite、またはAlienware Care Suite for PCsの機能については、ユーザー ガイドを表示し、[SupportAssist機能とDellサービス プラン] をクリックします。

2 Principled Technologiesのテスト レポート『Diagnose and resolve a hard drive issue in less time with Dell ProSupport Plus』（2020年4月）に基づきます。テストはDellの委託により、米国で実施されました。実際の結果とは異なる場合があります。レポート全文：http://facts.pr/ddv0ne9。

3 お客様には、ProSupport Flexと1,000台のDell製クライアント資産の12か月以内のご購入を約束していただく必要があります。

© 2024 Dell Inc. その他関連会社。All rights reserved.（不許複製・禁無断転載）Dellおよびその他の商標はDell Inc.またはその子会社の商標です。その他の商標は各社の商標である場合があります。Dell Inc.では、本書に記載された情報について発行日の時点での正確性を期すよう努めています。情報は、予告なく変更されることがあります。2024年4月-NS