

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づ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、データに基づき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を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	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、アップグレード 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バッチ		✓	✓	✓
システムレベルのパフォーマンスと使用率のメトリック		✓	✓	✓
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、アップグレード パーシジョンの追跡		✓	✓	✓
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		✓	✓	✓

利用条件：1,000台以上のデバイス

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**アラートを転送**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と要件については、[ユーザーガイド](#)（個人向けのSupportAssist for Home PCsの場合）または[管理者ガイド](#)（すべてのPCを管理するSupportAssist for Business PCsの場合）の「Supported PCs」を参照してください。プロアクティブ機能と予測機能の内容は、お客様のサービスプランとDell Technologiesの事業規定によって異なります。ProSupport Suite for PCsの機能については、[管理者ガイド](#)の「Connect and manage capabilities and Dell service plans」を参照してください。Premium Suite for PCsの機能については、[ユーザーガイド](#)の「SupportAssist capabilities and Dell Services plans」を参照してください。

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.pt/ddv/0ne9。

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