

在 TechDirect 開始使用 SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs 提供自我修復功能、遙測導向的深入解析，以及 AI 導向的支援自動化。

SupportAssist 是您的 AI 導向電腦支援自動化技術。其為 Dell 智慧型技術，能夠有把握地讓您的電腦機隊隨時隨地維持最佳運作狀態。部署 SupportAssist 並連線至 TechDirect 後，您的電腦便可立即使用我們的補救指令檔程式庫進行自我修復，而且您可以透過遙測導向的深入解析，清楚掌握整個機隊狀況。

SupportAssist 隨附於 ProSupport Suite for PCs 方案，利用 AI 技術遠端偵測並解決潛在問題，防患未然。這項體驗也可以根據您的業務需求完全自訂。

依照步驟進行連線

- 開始使用之前，請先檢閱[部署指南](#)。
- 如為通路合作夥伴，請存取上線和部署指南。

如何部署 SupportAssist 並進行連線：

- 使用現有認證**登入 TechDirect**，或花費幾分鐘為初次使用的使用者設定新帳戶。確保啟用「連結與管理」服務。
- 從您偏好的途徑下載 **SupportAssist for Business for PCs**，包括：
 - TechDirect
 - Dell.com
 - 適用於 Microsoft Intune 客戶的 Dell 管理入口網站。
 - Ready Image
- 確保將執行 **SupportAssist** 的電腦機隊連線到 **TechDirect**。如需有關如何執行此操作的更多詳細資料，請存取部署指南。
- 透過 TechDirect「連結與管理」服務，開始管理電腦機隊。

還有其他問題嗎？[參加網路研討會](#)與專家交流，或者觀看錄影！

連線後即可使用以下功能：

具備預測和補救功能的 AI 可提供更智慧化的支援

- 自我修復自動化功能，可最佳化並解決特定電腦問題，無需人工介入或中斷最終使用者作業
- 使用可主動識別並解決問題的即時監控來解決問題
- 在問題發生前加以預測，幾乎不再發生意外停機²

隨時隨地提供無憂無慮的使用體驗

- 更新驅動程式、BIOS 及韌體，以確保生產力
- 最佳化團隊的電腦體驗
- 移除病毒和惡意軟體，保護您的環境

利用遙測支援的建議保持團隊生產力

- 根據汰換和使用率追蹤，作出更明智的資料導向決策
- 深入解析會影響效能的問題，提前避免中斷情況



SupportAssist 僅會收集解決問題所需的資訊。

內建安全性和隱私功能，方便您控制要授權收集哪些診斷資訊。透過 256 位元加密和從作業場所到 Dell 的防火牆保護單向通訊，來確保診斷資訊在傳輸和儲存期間安全無虞。

深入瞭解 [SupportAssist 如何安全地監控 Dell 電腦](#)。

我要如何在 TechDirect 中存取 SupportAssist 功能？

功能會依您的服務等級而有不同。使用 ProSupport Plus 即可享有全套功能。

	Basic	ProSupport	ProSupport Plus	需要超過 1,000 個裝置 ProSupport Flex ³
Self-healing automations <i>via SupportAssist AI technology</i>				
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 <i>via SupportAssist AI technology</i>				
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		✓	✓	✓

提示與技巧

- 在設定期間**開啟自動更新**，以確保您的環境中一律執行最新的 SupportAssist 版本。
- 您可以根據位置、部門、偏好或測試群組要求來**設定作業場所**，以部署多種組態。
- 根據預設，SupportAssist 代理程式會在背景執行，不會干擾員工。如果您想要授予讓使用者與 SupportAssist 獨立互動的權限，您可以在組態偏好中**啟用最終使用者介面**。
- 將**主動式預測性硬體故障警示路由**至您現有的工具，例如 ServiceNow。

資源

- [Dell.com/SupportAssist](#)
- [TechDirect 線上入口網站](#)
- 含有 SupportAssist 啟用之電腦管理 API 的電腦深入解析
- 技術文件
- TechDirect 生命週期資訊圖表
- [白皮書：SupportAssist for Business PCs 安全性](#)
- [參加網路研討會](#)
- 體驗 TechDirect 模擬器
- 請聯絡銷售人員或您的 Technical Customer Success Manager，以深入瞭解 [ProSupport Suite for PCs](#)

¹ 如需瞭解支援的系統和要求，請參閱我們的使用者指南（適合個人使用的 SupportAssist for Home PCs 版本）或系統管理員指南（適合電腦機隊管理的 SupportAssist for Business PCs 版本），然後選取「支援的電腦」。可用的主動式和預測功能，取決於您使用中的服務方案與 Dell Technologies 業務規定。如需瞭解 ProSupport Suite for PCs 功能，請檢視我們的[系統管理員指南](#)，然後選取「連結與管理功能」和 Dell 服務方案。如需瞭解 Premium Suite for PCs 功能，請檢視[使用者指南](#)，然後選取「SupportAssist 功能和 Dell 服務方案」。

² 依據 Principled Technologies 於 2020 年 4 月發佈的測試報告（Diagnose and resolve a hard drive issue in less time with Dell ProSupport Plus）（使用 Dell ProSupport Plus 可在更短的時間內診斷和解決硬碟問題），測試由 Dell 委託進行，執行地點為美國。實際結果可能會有所不同。完整報告：<http://facts.pt/ddv0ne9>。

³ 客戶必須承諾在 12 個月內購買 1,000 項 Dell 用戶端資產搭配 ProSupport Flex。

© 2025 Dell Inc. 或其子公司。保留所有權利。Dell 與其他商標均為 Dell Inc. 或其子公司的商標。其他商標是其各自擁有者之商標。Dell Inc. 確信，截至發布日期為止，本文文件中的資訊均正確無誤。資訊如有變更，恕不另行通知。06-2025-K1