

Premiers pas avec SupportAssist for enterprise systems

Le datacenter est le point central de soutien de votre personnel à distance

Votre datacenter est l'épine dorsale des applications et des charges applicatives sur lesquelles s'appuie votre entreprise. Votre équipe technique travaille sans relâche pour qu'il reste opérationnel et ne connaisse pas la moindre interruption.

À mesure que vous changez votre modèle de support informatique pour optimiser l'efficacité de vos collaborateurs à distance, vous devez également limiter la présence de personnel informatique sur site, modifier les procédures du datacenter et reconsidérer votre approche en matière de résolution des problèmes. Plus que jamais, donner à votre équipe les moyens de réussir est une priorité.

Débloquez l'accès aux données système critiques et rationalisez votre expérience de support. SupportAssist est une technologie de surveillance à distance qui permet au support Dell Technologies de résoudre les problèmes avec un minimum d'efforts de la part de votre équipe, en remplaçant les routines manuelles et les interruptions de service par un support automatisé.

Une fois connecté, débloquez la puissance nécessaire pour :



Éviter les pannes avec la surveillance à distance sécurisée

L'idéal est de résoudre un problème avant qu'il ne se produise. SupportAssist **surveille proactivement l'état du système** et détecte les défaillances futures. Aidez les systèmes à rester opérationnels sans interruption de service non planifiée.



Nous déléguer le dépannage

SupportAssist **automatise la création de dossiers** et envoie des informations de diagnostic au support Dell Technologies, ce qui nous permet de **résoudre les problèmes avec un minimum d'efforts** de la part de votre équipe.



Obtenir les meilleures performances avec des recommandations exploitables

Votre datacenter doit fonctionner efficacement pour assurer la prise en charge de vos collaborateurs distants. Donnez à votre équipe des **rapports et de recommandations à la demande** pour l'aider à prendre des décisions basées sur les données.



SupportAssist collecte uniquement les informations sur l'état des systèmes, en toute sécurité

Les informations de l'état du système incluent la configuration, les notifications d'événements et le diagnostic du système.

Découvrez plus d'informations sur la façon dont [SupportAssist surveille votre environnement d'entreprise en toute sécurité](#).

Déléguer la résolution des problèmes à SupportAssist et réduisez vos efforts



L'association de ProSupport Plus et de SupportAssist **réduit l'implication de notre administrateur informatique de 80%¹**

Une fois connecté, débloquez la puissance nécessaire pour :

- Créer un compte SupportAssist.**
 - Nouveaux utilisateurs : créez un compte d'entreprise. Utilisez votre adresse e-mail professionnelle pour créer un nouveau compte.
 - Utilisateurs existants : connectez-vous à votre compte existant.
- Téléchargez le logiciel.**
 - Le téléchargement sera disponible après l'authentification avec votre compte d'entreprise.
 - Choisissez le [logiciel d'appliance virtuelle](#) qui convient le mieux à votre environnement.
- Générez votre clé d'accès.**
 - Choisissez ou recherchez l'emplacement de votre site. Si vous ne le voyez pas, demandez un nouvel ID de site en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : support@emc.com.
 - Créez un code PIN à 4 chiffres et cliquez sur « Generate Access Key » (Générer une clé d'accès). Cette opération enverra la clé d'accès à votre adresse e-mail.
 - Assurez-vous d'avoir la clé d'accès et le code PIN à portée de main lorsque vous êtes prêt à configurer le logiciel. La clé d'accès arrivera à expiration 7 jours après sa génération. Revenez à la page de téléchargement si la clé d'accès expire et s'il vous en faut une nouvelle.
- Configurez votre réseau, votre matériel et vos logiciels.**

Consultez les pages 14 à 18 du [Guide de l'utilisateur](#) pour obtenir des instructions détaillées. Les [vidéos d'explication](#) peuvent fournir des conseils supplémentaires.
- Déployez le logiciel.**
- Enregistrez votre logiciel SupportAssist.**

Voici comment :

 - Gardez vos informations de proxy à portée de main, si votre environnement l'exige.
 - Authentifiez-vous à l'aide de votre clé d'accès.
 - Configurez votre interlocuteur principal pour le support.
 - Les clients de serveurs doivent remplir le formulaire d'expédition automatique pour en bénéficier.
- Commencez à ajouter vos appareils.**

Comment accéder aux fonctionnalités de SupportAssist for enterprise systems ?

Les fonctionnalités varient en fonction de votre niveau de service. Les clients ProSupport Plus bénéficient de l'ensemble complet de fonctionnalités SupportAssist.

	Garantie matérielle de base	ProSupport	ProSupport Plus
Détection des problèmes et collecte des informations sur l'état des systèmes automatisés	•	•	•
Création et notification proactives et automatisées de dossiers		•	•
Détection prédictive ² des problèmes pour la prévention des pannes			•
Rapports de recommandation			•

1. Tests effectués par des laboratoires tiers avec Principled Technologies (Réduisez les tracas liés à la prise en charge des serveurs grâce à Dell EMC ProSupport Plus for Enterprise avec Dell EMC SupportAssist) - Septembre 2020
 2. La détection des défaillances via l'analyse prédictive de SupportAssist inclut les disques durs et les fonds de panier des serveurs.
 Copyright © 2020 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell, EMC et d'autres marques commerciales sont des marques de Dell Inc. ou de ses filiales. D'autres marques commerciales peuvent être des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs. Dell Technologies estime que les informations contenues dans ce document sont exactes à la date de publication. Les informations sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Mai 2020 | Dell Technologies — Premiers pas avec SupportAssist for enterprise systems