

Premiers pas avec SupportAssist for business PCs

Connectez-vous à SupportAssist pour bénéficier d'un support plus intelligent lorsque vous en avez le plus besoin

Tous les télétravailleurs ont besoin de pouvoir compter sur les performances de leur PC. Votre équipe a elle aussi besoin de PC pour travailler à pleine vitesse, avec la possibilité de résoudre rapidement les éventuels problèmes. Mais les commentaires en temps réel sur les performances des PC sont limités ; vous risquez donc de réagir trop tard aux problèmes, ce qui peut causer frustration et interruptions de service chez vos collaborateurs.

Bénéficiez de la puissance nécessaire pour être proactif. Connectez-vous à SupportAssist for business PCs¹ pour trouver des renseignements et des outils qui améliorent les performances des PC de votre équipe. Ses membres peuvent ainsi travailler où et quand ils le souhaitent, sans problème technologique.

Avec SupportAssist, gérez et surveillez vos PC de façon centralisée, à tout moment et en tout lieu, pour des performances ininterrompues



Créez un compte gratuit dans TechDirect, notre portail en ligne de déploiement et de support en libre-service



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

Une fois connecté, débloquez la puissance nécessaire pour :

Une expérience optimale à tout moment et en tout lieu

- garantir la productivité avec les mises à jour des pilotes, du BIOS et du firmware ;
- optimiser l'expérience informatique de votre équipe ;
- protéger votre environnement avec la suppression automatisée des virus et des logiciels malveillants.

Bénéficiez d'un support plus intelligent avec l'IA qui prédit les problèmes

- Gagnez du temps et des efforts grâce à une surveillance en temps réel qui identifie et résout proactivement les problèmes jusqu'à 84 % plus rapidement par rapport à nos concurrents²
- Éliminez pratiquement toutes les interruptions de service non planifiées en anticipant les problèmes³

Anticipez les besoins de votre équipe grâce aux renseignements axés sur les données

- Anticipez les interruptions à partir des renseignements sur les problèmes de performances
- Prenez de meilleures décisions basées sur les données en fonction du suivi des actualisations et de l'utilisation



SupportAssist collecte uniquement les informations requises pour résoudre les problèmes

Grâce à la sécurité et à la confidentialité intégrées, vous pouvez contrôler quelles informations de diagnostic sont collectées. Les tests de diagnostic sont sécurisés pendant le transport et le stockage avec un chiffrement 256 bits et une communication unidirectionnelle protégée par pare-feu, de vos sites jusqu'à Dell.

En savoir plus sur la [façon dont SupportAssist surveille vos PC Dell en toute sécurité](#).

Suivez ces étapes pour vous connecter

Avant de commencer, regardez cette [vidéo de présentation](#) sur le déploiement de SupportAssist et conservez le [Guide de déploiement](#) à portée de main.

Disposez-vous de tout le nécessaire pour le déploiement ?

- ✓ Respectez la [configuration matérielle minimale requise](#)
- ✓ Un compte TechDirect avec accès administrateur SupportAssist
- ✓ 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 SupportAssist dans TechDirect.

- Si vous êtes nouveau sur TechDirect, vous devez associer votre compte à votre société et vous inscrire en tant qu'administrateur de la société.
- Inscrivez-vous au service SupportAssist 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 SupportAssist en indiquant comment vous allez surveiller et gérer les ordinateurs 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 le logiciel dans votre parc.

6

Commencez à utiliser SupportAssist dans TechDirect 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.

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 groupes pour déployer plusieurs configurations en fonction de l'emplacement, des départements, des typologies d'utilisateurs ou des exigences du groupe de tests.
- Par défaut, SupportAssist s'exécute en arrière-plan et n'interrompt pas les collaborateurs. Si vous souhaitez permettre aux utilisateurs d'interagir de manière indépendante avec SupportAssist, vous pouvez activer l'interface utilisateur final lors de la configuration.
- Acheminez les alertes vers vos outils existants, comme ServiceNow.
- Google® Chrome offre la meilleure expérience pour SupportAssist dans TechDirect

Comment accéder aux fonctionnalités de SupportAssist for business PCs ?

Les fonctionnalités varient en fonction de votre niveau de service. Vous pouvez bénéficier de l'ensemble complet de fonctionnalités SupportAssist avec ProSupport Plus.

	Service matériel de base	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex ⁴
Gestion des incidents et expédition de pièces en libre-service	•	•	•	•
Automatisation proactive de la détection des problèmes, de leur notification et de la création d'incidents		•	•	•
Visibilité de la base d'actifs pour une gestion et des alertes faciles		•	•	•
Détection précoce des problèmes de performances liés à l'utilisation du matériel et des logiciels		•	•	•
Optimisation des PC par résolution à distance (y compris BIOS et pilotes)			•	•
Détection prédictive automatisée des problèmes pour la prévention des défaillances			•	•

Ressources

- [TechDirect](#)
- [Documentation technique](#)
- [Vidéos : Comment déployer SupportAssist pour les PC professionnels](#)
- [Livre blanc : Comment SupportAssist surveille les ordinateurs Dell en toute sécurité](#)
- [Assister à un webinaire](#)
- [Formuler des utilisateurs SupportAssist](#)
- Contactez le service des ventes ou votre Technology Service Manager pour planifier une démo et en savoir plus sur [ProSupport Suite for PCs](#)

1. SupportAssist détecte automatiquement et alerte proactivement Dell vis-à-vis de : problèmes de système d'exploitation, mises à niveau logicielles, mises à jour et correctifs de pilotes, logiciels malveillants, fichiers infectés par des virus, pannes de disques durs, batteries, mémoire, câbles internes, capteurs thermiques, dissipateurs de chaleur, ventilateurs, disques SSD et cartes vidéo. La détection des défaillances via l'analyse prédictive inclut les disques durs, les disques SSD, les batteries et les ventilateurs. Non disponible sur les produits équipés de Linux, Windows RT, Android ou sur certains produits équipés de Chrome.

2. Sur la base d'une étude réalisée par Principled Technologies, « Dell ProSupport Plus avec SupportAssist vous avertit des problèmes matériels pour que vous puissiez les résoudre avant qu'ils ne provoquent des arrêts de service », d'avril 2019. Tests réalisés à la demande de Dell et menés aux États-Unis. Les résultats réels varient. Rapport complet : <http://facts.pt/0xvze8>.

3. D'après un rapport de test établi par Principled Technologies, « Diagnose and resolve a hard drive issue in less time with Dell ProSupport Plus », avril 2020. Ce test a été réalisé aux États-Unis à la demande de Dell. Les résultats réels varient. Rapport complet : <http://facts.pt/d4v0ne3>.

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

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. Juin 2020 | Dell Technologies — Premiers pas avec SupportAssist for business PCs