Introdução ao SupportAssist for Business PCs no TechDirect

O SupportAssist for Business PCs desbloqueia recursos de autocorreção, insights orientados por telemetria e automação de suporte orientada por IA.

Sua tecnologia de automação de suporte a PCs orientada por IA é o SupportAssist. É a tecnologia inteligente da Dell que mantém seu parque de PCs funcionando da melhor maneira possível a qualquer hora e em qualquer lugar. Ao implementar o SupportAssist e se conectar ao TechDirect, é possível recuperar automaticamente seus PCs com nossa biblioteca de scripts de correção, além de obter visibilidade de toda a sua frota com insights orientados por telemetria.

Incluído no plano ProSupport Suite for PCs, o SupportAssist utiliza a IA para detectar e resolver remotamente possíveis problemas antes que eles ocorram. Além disso, a experiência pode ser totalmente personalizada de acordo com as necessidades da sua empresa.

Use as seguintes etapas para se conectar

- Antes de começar, analise o Guia de implementação.
- Para parceiros de canal, acesse o Guia de integração e implementação.

Como implementação o SupportAssist e se conectar:

1. **Faça login no TechDirect** com suas atuais credenciais ou configure uma nova conta em minutos, se for um usuário que está acessando pela primeira vez. Certifique-se de ativar o serviço Connect and manage.
2. **Faça o download do SupportAssist for Business para PCs pelo método de sua preferência, incluindo:**
   - TechDirect
   - Dell.com
   - Portal de gerenciamento da Dell para clientes Microsoft Intune
   - Ready Image
3. **Certifique-se de conectar seu parque de PCs que estejam executando o SupportAssist ao TechDirect**. Para obter mais detalhes sobre como fazer isso, acesse o Guia de implantação.
4. Comece a gerenciar seu parque de PCs com o serviço Connect and manage do TechDirect.

Ainda tem dúvidas? Participe de um webinar para entrar em contato com um especialista ou visualizar uma gravação.

Assim que tiver a conexão, libere esse potencial para:

Obtenha suporte mais inteligente com a IA que prevê e corrige problemas

- A automação com autocorreção otimiza e resolve problemas específicos dos PCs sem intervenção humana nem disrupção do usuário final
- Resolver problemas com monitoramento em tempo real que identifica e resolve problemas proativamente
- Praticamente elimine o tempo de inatividade não planejado ao prever problemas antes que aconteçam[2]

Proporcione uma experiência descomplicada a qualquer momento e em qualquer lugar

- Garantir a produtividade com atualizações de drivers, BIOS e firmware
- Otimizar a experiência de PC de sua equipe
- Proteger o ambiente com a remoção de vírus e malware

Mantenha sua equipe produtiva com recomendações respaldadas por telemetria

- Tomar decisões melhores, orientadas por dados, monitorando o uso e a atualização
- Antecipar-se às disrupções com insights sobre os problemas que afetam o desempenho

O SupportAssist coleta apenas as informações necessárias para resolver os problemas.

Com segurança e privacidade integradas, você tem o controle para autorizar quais informações de diagnóstico são coletadas. Os diagnósticos são mantidos em segurança durante o transporte e o armazenamento com criptografia de 256 bits e comunicação unidirecional protegida por firewall de seus locais para a Dell.

Saiba mais sobre como o SupportAssist monitora seus PCs Dell com segurança.

Como acessar os recursos do SupportAssist no TechDirect?

Os recursos variam conforme o nível de serviço.
Você pode experimentar o conjunto completo de recursos com o ProSupport Plus.

	Basic	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex[3] (Obrigatório ter mais de 1.000 dispositivos)
Self-healing automations *via SupportAssist AI technology*				
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 *via SupportAssist AI technology*				
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		✓	✓	✓

Dicas e sugestões

- **Ative a atualização automática** durante a configuração para ter sempre a versão mais recente do SupportAssist em execução no ambiente.
- É possível **configurar locais** para implementar várias configurações com base nos requisitos de localização, departamentos, preferências ou grupos de teste.
- Por padrão, o agente do SupportAssist é executado em segundo plano e não interrompe os funcionários. Se quiser permitir que os usuários interajam com o SupportAssist de forma independente, **ative a interface do usuário final** nas preferências de configuração.
- **Encaminhe alertas proativos e preditivos de falha de hardware** para suas ferramentas existentes, como o ServiceNow.

Recursos

- Dell.com/SupportAssist
- Portal on-line do TechDirect
- Insights de PCs com APIs de gerenciamento de PCs, habilitados pelo SupportAssist
- Documentação técnica
- Infográfico do ciclo de vida do TechDirect
- White paper: Segurança do SupportAssist for Business PCs
- Participe de um webinar
- Experimente o simulador TechDirect
- Entre em contato com a equipe de vendas ou com seu Technical Customer Success Manager para saber mais sobre o ProSupport Suite for PCs

1 Para obter os requisitos e o sistema compatível, consulte nosso guia do usuário (versão do SupportAssist for Home PCs para uso pessoal) ou o guia do administrador (versão do SupportAssist for Business PCs para gerenciamento do parque de PCs) e selecione os PCs compatíveis. Os recursos proativos e preditivos dependem do seu plano de serviço ativo e das regras de negócios da Dell Technologies. Para conhecer os recursos do ProSupport Suite for PCs, consulte nosso guia do administrador e selecione Conectar e gerenciar recursos e planos de serviço da Dell. Para conhecer os recursos do Premium Suite for PCs, consulte o guia do usuário e selecione os recursos do SupportAssist e os planos de serviço da Dell.

2 Com base em um relatório da Principled Technologies, "Diagnose and resolve a hard drive issue in less time with Dell ProSupport Plus", abril de 2020. Testes encomendados pela Dell e conduzidos nos Estados Unidos. Os resultados reais variam. Relatório completo: http://facts.pt/ddv0ne9.

3 Os clientes devem se comprometer a adquirir 1.000 ativos client Dell com ProSupport Flex no prazo de 12 meses.

© 2025 Dell Inc. ou suas subsidiárias. Todos os direitos reservados. Dell e outras marcas comerciais pertencem à Dell Inc. ou às suas subsidiárias. Outras marcas comerciais podem pertencer a seus respectivos proprietários. A Dell Inc. assegura que as informações apresentadas neste documento estão corretas na data da publicação. As informações estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. 06-2025-KI