


Dell SupportAssist عامل


دليل النشر



الملاحظات والتنبيهات والتحذيرات

 ملاحظة: تشير كلمة "ملاحظة" إلى المعلومات المهمة التي تساعدك على تحقيق أقصى استفادة من الكمبيوتر.

 تنبيه: تشير كلمة "تنبيه" إما إلى احتمال حدوث تلف بالأجهزة أو فقدان للبيانات، كما تملك بكيفية تجنب المشكلة.

 تحذير: تشير كلمة "تحذير" إلى احتمال حدوث ضرر بالمتكبات أو التعرض لإصابة جسدية أو الوفاة.

حقوق الطبع والنشر © لعام 2015 لشركة Dell Inc. جميع الحقوق محفوظة. هذا المنتج محمي بموجب حقوق الطبع والنشر وحقوق الملكية الفكرية الأمريكية والبولية . Dell Inc و شعار Dell هما علامتان تجاريتان لشركة Dell Inc. في الولايات المتحدة و/أو نطاقات اختصاص الأخرى، وكل العلامات والأسماء التجارية الأخرى الواردة هنا قد تكون علامات تجارية تخص الشركات ذات الصلة المألوفة لها.

02 - 2015

مراجعة A00

جدول المحتويات


1	مقدمة	4
4	إمكانيات عامل Dell SupportAssist وصلاحيات خدمة Dell	4
5	موارد عامل Dell SupportAssist الإضافية	5
2	نشر عامل Dell SupportAssist	6
6	مطلبات الحد الأدنى للجهاز	6
7	إنشاء ملف إجابة	7
8	نشر SupportAssist باستخدام ملف الإجابة	8
8	تعديل ملف إجابة حالي	8
3	الأسئلة المتداولة	11
11	لا يتم تحديث إعدادات التهيئة على الأجهزة التي يتم مراقبتها. ماذا علي أن أفعل؟	11
11	هل يمكنني تعديل إعدادات التهيئة إذا لم أحدد خيار إعدادات تهيئة التحديث الآلي في نوع إعداد ملف الإجابة؟	11
11	كيف يمكنني جدولة عملية مسح الأجهزة؟	11
11	لقد قمت بتنزيل SupportAssist وتثبيته، ولكن لم يتم تثبيت عامل Dell SupportAssist آليا. كيف يمكنني تنزيل عامل SupportAssist وتثبيته؟	11

1

مقدمة

يُجلب Dell SupportAssist عملية الدعم من Dell آلياً عن طريق التعرف على مشاكل الأجهزة والبرامج بشكل استباقي على أجهزة الكمبيوتر المحمولة والمكتبية واللوحة من Dell. عند اكتشاف مشكلة، يقوم SupportAssist بإعلامك عن المشكلة وينشأ آلياً طلب دعم مع Dell (لكن من ProSupport أو Consumer Premium Support أو ProSupport Plus). يتم تجميع البيانات المطلوبة لاكتشاف المشكلة وإصلاحها آلياً من الجهاز وإرسالها بأمان إلى الدعم الفني لشركة Dell. تتيح هذه المعلومات لشركة Dell تزويدك بتجربة دعم أكثر تخصيصاً وكفاءة. يوجد لدى Dell SupportAssist مكونان أساسيان:

- تطبيق SupportAssist — للمسح التشخيصي للنظام الآلي الدوري.
- عامل Dell SupportAssist — مراقبة المشاكل والسجلات التي تم مسحها. يجعل الإشعار المرسل إلى الدعم الفني لشركة Dell آلياً لإرسال الأجزاء أو طلبات الدعم الفني.

 **ملاحظة:** تعتمد إمكانيات SupportAssist على صلاحية خدمة Dell للجهاز. لمعرفة المزيد من المعلومات حول إمكانيات عامل Dell SupportAssist، راجع [إمكانيات عامل Dell SupportAssist](#) و [Dell SupportAssist](#) [Dell](#) [صلاحيات خدمة Dell](#).

يُجلب عامل SupportAssist عملية الدعم من Dell آلياً للأجهزة التالية:

- أجهزة الكمبيوتر المحمولة والمكتبية:
 - Dell Inspiron
 - Dell XPS
 - Dell Latitude
 - Dell Vostro
 - Dell Alienware
 - Dell OptiPlex
 - Dell Precision
- أجهزة الكمبيوتر اللوحية:
 - Dell Venue Pro 11

يمكن نشر عامل Dell SupportAssist على جهاز واحد أو أكثر. لمراقبة جهاز واحد، يجب عليك تثبيت SupportAssist على الجهاز.

إذا كنت ترغب في مراقبة عدة أجهزة، فقم بتثبيت SupportAssist على الأجهزة التي تريد مراقبتها ونشرها باستخدام ملف إجابات Dell SupportAssist على كل جهاز.

يوفر لك هذا المستند المعلومات المطلوبة لنشر عينة عامة لمراقبة أجهزة متعددة باستخدام عامل Dell SupportAssist.

Dell وصلاحيات خدمة Dell SupportAssist إمكانيات عامل

يقوم عامل Dell SupportAssist باكتشاف المشكلات آلياً على الأجهزة لديك ويحظرها. تعتمد فوائد قدرات SupportAssist على صلاحيات خدمة Dell. الحصول على كل الفوائد التي يقدمها SupportAssist، يتطلب الجهاز صلاحية خدمة Dell ProSupport أو Consumer Premium Support أو Dell ProSupport.

يوفر الجدول التالي ملخصاً بإمكانات SupportAssist المتاحة مع صلاحيات خدمة Basic, ProSupport, و Consumer Premium Support, و ProSupport Plus.

Dell صلاحية خدمة				الوصف	إمكانيات SupportAssist
ProSupport Plus	Consumer Premium Support	ProSupport	Basic		
✓	✓	✓	✓	مراقبة الأجهزة بشكل استباقي ودوري للتعرف على حالة المكونات.	المراقبة الاستباقية
✓	✓	✓	✓	اكتشاف المشاكل آتياً.	اكتشاف الآلي للمشاكل
✓	✓	✓	✗	ينشأ طلب دعم آتياً إذا تم التعرف على مشكلة.	إنشاء طلب دعم آلي لحل المشكلة
✓	✗	✗	✗	يتوقع المشاكل المحتملة وفقاً للأداء الحالي.	اكتشاف التنبؤ للمشاكل*
✓	✗	✗	✗	ينشأ طلب دعم آتياً للمشاكل المحتملة	إنشاء طلب دعم آلي للحل التنبؤي بالمشاكل

* تتوفر الميزة التنبؤية للبطاريات ومحركات الأقراص الصلبة فقط.

الإضافية Dell SupportAssist موارد عامل

بالإضافة إلى هذا الدليل، يمكنك أيضاً الوصول إلى الموارد التالية:

- يوفر دليل مستخدم عامل SupportAssist من Dell المتاح على support.dell.com/Tools. معلومات حول تثبيت عامل SupportAssist واستخدامه.
- يوفر دليل مستخدم SupportAssist من Dell المتاح على dell.com/Tools. معلومات حول تثبيت SupportAssist واستخدامه.
- توفر بوابة SupportAssist من Dell عبر الإنترنت على dell.com/SupportAssistGroup معلومات حول إمكانيات SupportAssist وميزاته والمدونات والأسئلة المتداولة والمستندات الفنية الأخرى.
- توفر بوابة TechDirect من Dell عبر الإنترنت معلومات تتعلق بالتسجيل وإرسال طلبات الدعم وطلبات إرسال الأجزاء وإدارتها. اطلع على dell.com/techdirect.

2

Dell SupportAssist نشر عامل

يراقب عامل Dell SupportAssist الدعم الآلي ويوفره لجهاز واحد أو أكثر. إذا كان لديك عدة أجهزة تريد مراقبتها باستخدام عامل SupportAssist، فيجب عليك إنشاء ملف إجابة ثم نشر عامل Dell SupportAssist على كل جهاز من تلك الأجهزة مع ملف الإجابة. تمثل الفائدة من نشر عامل Dell SupportAssist على عدة أجهزة باستخدام ملف إجابة واحد في أنه يمكنك مراقبة التنبيهات ومعالجتها من حساب Dell TechDirect واحد.

عن المهمة

فيما يلي الخطوات اللازمة لتنفيذ النشر:

الخطوات

1. تم تثبيت تطبيق SupportAssist.
2. ملاحظة: كما يتم تثبيت عامل Dell SupportAssist آتياً، للحصول على مزيد من المعلومات، راجع دليل مستخدم Dell SupportAssist أو دليل مستخدم عامل Dell SupportAssist في support.dell.com/Tools.
3. تم إنشاء ملف إجابة. راجع support.dell.com/Tools لإنشاء ملف إجابة.
4. تم تنزيل ملفات تثبيت SupportAssist وعامل Dell SupportAssist من dell.com/SupportAssist.
4. انشر عامل Dell SupportAssist مع ملف الإجابة. راجع support.dell.com/Tools [نشر عامل Dell SupportAssist باستخدام ملف الإجابة](http://support.dell.com/Tools).

متطلبات الحد الأدنى للجهاز

يسرد الجدول التالي الحد الأدنى من متطلبات الجهاز لنشر عامل SupportAssist.

المواصفات	المطلوبات
نظام التشغيل	<ul style="list-style-type: none">أجهزة الكمبيوتر المحمولة وأجهزة الكمبيوتر المكتبية:Microsoft Windows XP (إصدار 32 بت SP3)Microsoft Windows Vista (إصدار 32 بت وإصدار 64 بت)Microsoft Windows 7 (إصدار 32 بت وإصدار 64 بت)Microsoft Windows 8 (إصدار 32 بت وإصدار 64 بت)Microsoft Windows 8.1 (إصدار 32 بت وإصدار 64 بت) <ul style="list-style-type: none">أجهزة الكمبيوتر اللوحيةMicrosoft Windows 8.1
البرامج	إصدار Microsoft .NET Framework 3.5.1 أو إصدار لاحق
الأجهزة	<ul style="list-style-type: none">الذاكرة (RAM) - سعة 2 جيجابايتمساحة القرص الصلب - سعة 512 ميجابايت
الشبكة	الاتصال بالإنترنت
مستعرض ويب	إصدار Internet Explorer 8 أو إصدار لاحق.

إنشاء ملف إجابة

قبل نشر تطبيق SupportAssist على عدة أجهزة، يجب عليك إنشاء ملف إجابة. ستشرك إدارة إعدادات SupportAssist خلال عملية إنشاء ملف الإجابة.

المطلبات

- تأكد من أن SupportAssist مثبت على الجهاز. للحصول على معلومات عن تثبيت SupportAssist، راجع دليل مستخدم عامل SupportAssist من Dell في support.dell.com/Tools.
- تأكد من تسجيل الدخول على جهاز يتمتع بحقوق مسؤول Microsoft Windows.
- تأكد من إمكانية اتصال الجهاز بالإنترنت.

الخطوات

1. انقر فوق <مفتاح شعار Windows>. اكتب **cmd** في شريط البحث، ثم انقر بزر الماوس الأيمن ليم التشغيل كمسؤول مسئول.
يتم عرض موجه الأوامر.
 2. قم بتنفيذ إحدى الخطوات التالية:
 - إذا كان الجهاز يعمل بنظام تشغيل 32 بت - اكتب `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` واضغط على **<Enter>**.
 - إذا كان الجهاز يعمل بنظام تشغيل 64 بت - اكتب `cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` واضغط على **<Enter>**.
 3. اكتب **CORPIT.SupportAssist.exe** واضغط على **<Enter>**.
يتم عرض معالج إدارة إعدادات **Dell SupportAssist**.
 4. انقر **Next (التالي)**.
يتم عرض صفحة اتفاقية الترخيص.
 5. اقرأ اتفاقية الترخيص ثم حدد **أسمح لنظامي باستقبال هذه التحديثات والتنبيهات**. اقرأ تفاصيل مشاركة معلومات نظام Dell ثم حدد **أسمح لشركة Dell بجميع رقم الصيانة وبيانات استخدام النظام الأخرى كما هو موضح أعلاه**، ثم انقر فوق **التالي**.
يتم عرض صفحة نوع إعداد ملف الإجابة.
 6. إذا كنت ترغب في تحديث إعدادات ملف الإجابة آلياً على جميع الأجهزة، حدد **التحديث آلي لإعدادات التهيئة**.
 7. حدد عدد مرات تكرار تحديث ملف الإجابة الذي تفضله.
الخيارات المتاحة هي **أسبوعياً**، **شهرياً**، **فصلياً**. يتم تحديد **أسبوعياً** بشكل افتراضي.
 8. حدد **إنشاء ملف إجابة جديد** وقم بإدخال موقع مشاركة عام بالشبكة حيث يمكنك حفظ ملف الإجابة به ثم انقر فوق **التالي**.
 **ملاحظة:** توصي شركة Dell باستخدام موقع مشاركة عام بالشبكة يمكن الوصول إليه من الأجهزة التي تم نشر SupportAssist عليها.
- يتم عرض صفحة **SupportAssist, Link TechDirect**.
-  **ملاحظة:** تعتبر Dell TechDirect بوابة عبر الإنترنت تساعدك في إدارة الدعم الفني وتنبيهات استبدال الأجزاء التي يولدها SupportAssist.
9. قم بتنفيذ إحدى الخطوات التالية:
 - إذا كان لديك بالفعل حساب Dell TechDirect، حدد **تسجيل الدخول واستخدام حساب Dell My Account الحالي المرتبط بحساب TechDirect**، واكتب اسم مستخدم حساب Dell My Account وكلمة المرور وانقر فوق **تسجيل الدخول**.
 - إذا لم يكن لديك حساب Dell TechDirect، انقر فوق **إنشاء حساب TechDirect**. لإنشاء حساب، اتبع التعليمات على موقع ويب Dell TechDirect ثم قدم تفاصيل حسابك.
 10. انقر **Next (التالي)**.
 11. قم بإدخال اعتمادات حساب Dell My Account وقم بتسجيل الدخول.
يتم عرض صفحة معلومات جهات الاتصال.
 12. في قسم **معلومات جهات الاتصال**، اكتب اسم الشركة واسمك الأول واسمك الأخير ورقم الهاتف الخاص بك والبريد الإلكتروني الخاص بك. كما يمكنك تحديد طريقة الاتصال المفضلة. انقر فوق **التالي**.
 13. في قسم **معلومات الشحن**، اكتب العنوان والدولة والولاية والرمز البريدي. انقر فوق **التالي**.
 - يتم عرض صفحة إعدادات التهيئة.
 14. حدد عدد مرات تكرار مسح الأجهزة الذي تفضله لاكتشاف المشاكل. الخيارات المتاحة هي **أسبوعياً** و**شهرياً** و**فصلياً**.

15. اختر يوم من الشهر والوقت الذي تريده لتشغيل مسح الأجهزة، ثم انقر فوق **التالي**.

يتم عرض صفحة إعدادات التهيئة (تالي).

16. من قسم إعدادات الوكيل، حدد أحد الخيارات التالية:

- **التوصيل بالإعدادات الافتراضية** - للاتصال بالإنترنت باستخدام إعدادات النظام الافتراضية.
- **التوصيل مباشرة** - للاتصال بالإنترنت مباشرة، ومع ذلك قد تحتاج عادةً إلى الاتصال بالإنترنت عبر خادم الوكيل.
- **التهيئة يدويًا** - لتهيئة تفاصيل الوكيل على عامل Dell SupportAssist.


إذا كنت قد حددت خيار **التهيئة يدويًا**، أكتب عنوان IP الخاص بخادم الوكيل والمنفذ واسم المستخدم وكلمة المرور في الحقل الملائمة.

17. انقر **Next (التالي)**.

يتم عرض صفحة الملخص. يمكنك أيضًا عرض موقع ملف الإجابة.

18. انقر فوق "إنهاء". يتوفر ملفا الإجابة **SupportAssistConfig.xml** و **SupportAssistAgentConfig.xml** في موقع المشاركة العام بالشبكة.

الخطوات التالية

 **ملاحظة:** لا تستخدم نفس Dell My Account لإنشاء ملف إجابة على نظام واحد، حيث تحمل هذه العملية محل ملف الإجابة الحالي. ومع ذلك، يمكنك تعديل ملف الإجابة الحالي. لمزيد من المعلومات، انظر [تعديل ملف إجابة موجود](#).

باستخدام ملف الإجابة SupportAssist نشر

يؤدي نشر ملف إجابة عام على عدة أجهزة إلى تمكين مراقبة جميع الأجهزة باستخدام SupportAssist.

المطلبات

- تأكد من أن الأجهزة التي تريد نشر SupportAssist بها تلي الحد الأدنى من متطلبات الجهاز. راجع [الحد الأدنى من متطلبات الجهاز](#).
- تأكد من وجود حقوق مسؤول Microsoft Windows على جميع الأجهزة.
- تأكد من إنشاء ملف إجابة SupportAssist. راجع [إنشاء ملف إجابة](#).
- تأكد من أن لديك ملفات الإجابة (**SupportAssistAgentConfig.xml**, **SupportAssistConfig.xml**) وملفات التثبيت (**SupportAssist Agent-1.0.exe**, **SupportAssist-x.x.exe**)، حيث يكون رقم الإصدار X.X.
- تأكد من أن لديك ملفات الإجابة على موقع مشاركة عام بالشبكة يمكن الوصول إليه من جميع الأجهزة.
- تأكد من إمكانية اتصال الأجهزة بالإنترنت.

الخطوات

1. انسخ ملفات التثبيت (**SupportAssist.exe**, **SupportAssistAgent.exe**) والصق الملفات على جميع الأجهزة. يمكنك توزيع ملفات التثبيت على جميع الأجهزة باستخدام أي آلية توزيع برمجية متاحة.
2. على كل جهاز، قم بتشغيل موجه أوامر، واستعرض إلى المجلد حيث نسخت ملفات التثبيت به، وقم بتشغيل الأوامر التالية:
 - `supportassistagent-1.0.0.exe /s /v"/qn-config /q>الموقع العام بالشبكة لملف إجابات عامل SupportAssist`.
 - على سبيل المثال: `SupportAssistAgent-1.0.0.exe /s /v"/qn CONFIG>الموقع العام بالشبكة لملف إجابات عامل SupportAssist`.
 - على سبيل المثال: `SupportAssist-x.x.exe/answerfilepath>الموقع العام بالشبكة لملف إجابات عامل SupportAssist`.
 - على سبيل المثال: `SupportAssist-x.x.exe/answerfilepath>الموقع العام بالشبكة لملف إجابات عامل SupportAssist`.

 **ملاحظة:** استخدم ملف الإجابات من نفس الموقع حيث تم إنشاؤه.

تعديل ملف إجابة حالي

إذا كنت تريد تغيير إعدادات تهيئة عامل SupportAssist والتي تم توزيعها على أجهزة متعددة، يمكنك تحديث المعلومات على ملف الإجابة الحالي. على سبيل المثال، إذا أردت تحديث معلومات سمات الاتصال أو تفاصيل الشحن، يمكنك تعديل ملف الإجابة الحالي. بعد تعديل ملف الإجابة، ضع ملف الإجابة في موقع المشاركة العام بالشبكة ليم توزيعه على جميع الأنظمة.

المطلبات

- تأكد من إمكانية الوصول إلى موقع المشاركة العام بالشبكة وأنت قمت بتحديد خيار التحديث الآلي في معالج إدارة إعداد SupportAssist من Dell.
- تأكد من تسجيل الدخول على جهاز يتتبع بحقوق مسؤول Microsoft Windows.
- تأكد من إمكانية الوصول إلى ملف الإجابة الحالي.
- تأكد من إمكانية اتصال الجهاز بالإنترنت.

الخطوات

1. انقر فوق <مفتاح شعار Windows>. اكتب **cmd** في شريط البحث، انقر بزر الماوس الأيمن ليتم التشغيل كمستول نظام.
يتم عرض موجه الأوامر.
2. قم بتنفيذ إحدى الخطوات التالية:
 - إذا كان الجهاز يعمل بنظام تشغيل 32 بت - اكتب `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` واضغط **<Enter>**.
 - إذا كان الجهاز يعمل بنظام تشغيل 64 بت - اكتب `cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` واضغط على **<Enter>**.
3. اكتب **CORPIT SupportAssist.exe** واضغط على **<Enter>**.
يتم عرض معالج إدارة إعداد **Dell SupportAssist**.
4. انقر **Next (التالي)**.
يتم عرض صفحة اتفاقية الترخيص.
5. اقرأ اتفاقية الترخيص ثم حدد **أسمح لنظامي باستقبال هذه التحديثات والتثبيتات**. اقرأ تفاصيل مشاركة معلومات نظام Dell ثم حدد **أسمح لشركة Dell بتجميع رقم الصيانة وبيانات استخدام النظام الأخرى كما هو موضح أعلاه**، ثم انقر فوق **التالي**.
يتم عرض صفحة **نوع إعداد ملف الإجابة**.
6. إذا كنت ترغب في تحديث إعدادات ملف الإجابة آلياً على جميع الأجهزة، حدد **التحديث آلي لإعدادات التهيئة**.
7. حدد عدد مرات تكرار تحديث ملف الإجابة الذي تفضله.
الخيارات المتاحة هي **أسبوعياً**، **شهرياً**، **فصلياً**. يتم تحديد **أسبوعياً** بشكل افتراضي.
8. حدد **تعديل ملف الإجابة الحالي** ثم انقر فوق **استعراض**.
9. استعرض ملف الإجابة الحالي ثم انقر فوق **موافق**.
يتم عرض صفحة **SupportAssist, Link TechDirect**.
10.  **ملاحظة:** تعتبر Dell TechDirect بوابة عبر الإنترنت تساعدك في إدارة الدعم الفني وتثبيت استبدال الأجزاء التي يولدها SupportAssist.
قم بتنفيذ إحدى الخطوات التالية:
 - إذا كان لديك بالفعل حساب Dell TechDirect، حدد **تسجيل الدخول واستخدام حساب Dell My Account الحالي المرتبط بحساب TechDirect**، واكتب اسم مستخدم حساب Dell My Account وكلمة المرور وانقر فوق **تسجيل الدخول**.
 - إذا لم يكن لديك حساب Dell TechDirect، انقر فوق **إنشاء حساب TechDirect**. لإنشاء حساب، اتبع التعليمات على موقع ويب Dell TechDirect ثم قدم تفاصيل حسابك.
11. انقر **Next (التالي)**.
12. قم بإدخال اعتمادات حساب Dell My Account وقم بتسجيل الدخول.
يتم عرض صفحة **معلومات جهات الاتصال**.
13. في قسم **معلومات جهات الاتصال**، اكتب اسم الشركة واسمك الأول واسمك الأخير ورقم الهاتف الخاص بك والبريد الإلكتروني الخاص بك. كما يمكنك تحديد طريقة الاتصال المفضلة. انقر فوق **التالي**.
14. في قسم **معلومات الشحن**، اكتب العنوان والدولة والولاية والرمز البريدي. انقر فوق **التالي**.
يتم عرض صفحة **إعدادات التهيئة**.
15. حدد عدد مرات تكرار مسح الأجهزة التي تفضله لاكتشاف المشاكل. الخيارات المتاحة هي **أسبوعياً** و**شهرياً** و**فصلياً**.
16. اختر يوم من الشهر والوقت الذي تريده لتشغيل مسح الأجهزة، ثم انقر فوق **التالي**.
يتم عرض صفحة **إعدادات التهيئة (تأخير)**.
17. من قسم **إعدادات الوكيل**، حدد أحد الخيارات التالية:
 - **التوصيل بالإعدادات الافتراضية** - للاتصال بالإنترنت باستخدام إعدادات النظام الافتراضية.

- **التوصيل مباشرة** - للاتصال بالإنترنت مباشرة، ومع ذلك قد تحتاج عادةً إلى الاتصال بالإنترنت عبر خادم الوكيل.
- **التهيئة يدويًا** - لتهيئة تفاصيل الوكيل على عامل Dell SupportAssist Agent.

إذا كنت قد حددت خيار **التهيئة يدويًا**، أكتب عنوان IP الخاص بخادم الوكيل والمنفذ واسم المستخدم وكلمة المرور في الحقل الملائمة.

18. انقر فوق Next (التالي).

يتم عرض صفحة **الملخص**. يمكنك أيضًا عرض موقع ملف الإجابة.

19. انقر فوق Finish (إنهاء).

20. انقر فوق Next (التالي).

يتم عرض صفحة **الملخص**. يمكنك أيضًا عرض موقع ملف الإجابة.

21. انقر فوق Finish (إنهاء).

الخطوات التالية

تأكد من إمكانية الوصول إلى موقع مشاركة عام بالشبكة من جميع الأجهزة. يتم تحديث ملف الإجابة المعدل آليًا على جميع الأجهزة وفقًا لإعدادات مهينة التحديث الآلي المحددة.

3

الأسئلة المتداولة

لا يتم تحديث إعدادات التهيئة على الأجهزة التي يتم مراقبتها. ماذا علي أن أفعل؟

- تحقق مما إذا كانت ملفا الإجابة **SupportAssistAgentConfig.xml** و **SupportAssistConfig.xml** متوفرة في موقع المشاركة العام بالشبكة، والذي يمكن الوصول إليه من الأجهزة التي تتم مراقبتها.
- تحقق مما إذا كان المسار إلى موقع المشاركة العام بالشبكة صحيحا.
- تحقق مما إذا كان موقع المشاركة العام بالشبكة مجمعا بكلمة مرور.
- تحقق مما إذا تم تغيير كلمة المرور لموقع المشاركة العام بالشبكة.
- تحقق مما إذا كنت تتمتع بحقوق مسؤول Microsoft Windows للوصول إلى مشاركة الشبكة.

هل يمكنني تعديل إعدادات التهيئة إذا لم أحدد خيار إعدادات تهيئة التحديث الآلي في نوع إعداد ملف الإجابة؟

لا، فالمسؤول وحده هو من لديه الأذونات المطلوبة لتعديل إعدادات التهيئة ونشر ملف الإجابة المحدث على عدة أجهزة.

كيف يمكنني جدولة عملية مسح الأجهزة؟

يمكنك جدولة عملية مسح الأجهزة عن طريق تحديد خانة التحديد ذات الصلة في علامة تبويب **النص**. لديك خيار جدولة عملية المسح **أسبوعيا** أو **شهريا** أو **فصليا**.

Dell SupportAssist وتثبيته، ولكن لم يتم تثبيت عامل **SupportAssist** لقد قمت بتنزيل وتثبيته؟ **SupportAssist** آليا. كيف يمكنني تنزيل عامل

إذا لم يتم تنزيل عامل **SupportAssist** وتثبيته آليا، سيعلمك **SupportAssist** بعدم توافر عامل **Dell SupportAssist**. لتنزيل عامل **Dell SupportAssist** وتثبيته يدويا، انقر فوق إشعار **SupportAssist**.