

Dell SupportAssist Agent Implementeringsvejledning



Bemærk, forsigtig og advarsel

-  **BEMÆRK:** BEMÆRK! angiver vigtige oplysninger om, hvordan du bruger computeren optimalt.
-  **FORSIGTIG:** **FORSIGTIG** angiver enten en mulig beskadigelse af hardware eller tab af data og oplyser dig om, hvordan du kan undgå dette problem.
-  **ADVARSEL:** **ADVARSEL!** angiver risiko for tingskade, personskade eller død.

Copyright © 2015 Dell Inc. Alle rettigheder forbeholdes. Dette produkt er beskyttet af amerikansk og international copyright og lovgivning om immateriel ejendom. Dell™ og Dell-logoet er varemærker tilhørende Dell Inc. i Amerikas Forenede Stater og/eller andre jurisdiktioner. Alle andre mærker og navne nævnt heri, kan være varemærker for deres respektive firmaer.

2015 - 02

rev. A00


Indholdsfortegnelse

1 Introduktion.....	4
Muligheder med Dell SupportAssist Agent og Dell-servicerettigheder.....	5
Yderligere Dell SupportAssist Agent-ressourcer.....	5
2 Implementering af Dell SupportAssist Agent.....	7
Mindstekrav for enheder.....	7
Sådan opretter du en svarfil.....	8
Implementering af svarfil til brug i SupportAssist.....	9
Sådan ændrer du en eksisterende svarfil.....	10
3 Ofte stillede spørgsmål.....	13
Konfigurationsindstillingerne opdateres ikke på de overvågede enheder. Hvad skal jeg gøre?.....	13
Kan jeg ændre konfigurationsindstillingerne, hvis jeg ikke har valgt Opdater konfigurationsindstillinger automatisk i Opsætningstype for svarfil?.....	13
Hvordan kan jeg planlægge en hardwarescanning?.....	13
Jeg har hentet og installeret SupportAssist, men Dell SupportAssist Agent installeres ikke automatisk. Hvordan kan jeg hente og installere SupportAssist Agent?.....	13

Introduktion

Dell SupportAssist automatiserer supporten fra Dell ved proaktivt at identificere hardware- og softwareproblemer på bærbare pc'er, stationære pc'er og tablets fra Dell. Når der registreres et problem, underretter SupportAssist dig om problemet og opretter automatisk en supportanmodning hos Dell (for ProSupport, Consumer Premium Support eller ProSupport Plus). De data, der kræves til fejlfinding, indsamles automatisk fra enheden og sendes på sikker vis til Dells tekniske support. Disse oplysninger gør det muligt for Dell at levere en forbedret, personlig og effektiv support. Dell SupportAssist har to primære bestanddele:

- SupportAssist-applikationen – til automatisk periodisk systemdiagnostisk scanning.
- Dell SupportAssist Agent – Overvåg scannede problemer og logfiler. Automatiserer indberetningen til Dells tekniske support for forsendelse af reservedele eller anmodninger om teknisk support.

 **BEMÆRK:** SupportAssist-mulighederne afhænger af enhedens Dell-servicerettigheder. Se [Muligheder med Dell SupportAssist Agent og Dell-servicerettigheder](#) for yderligere oplysninger om mulighederne med Dell SupportAssist Agent.

Dell SupportAssist Agent automatiserer supporten fra Dell for følgende enheder:

- Bærbare og stationære pc'er:
 - Dell Inspiron
 - Dell XPS
 - Dell Latitude
 - Dell Vostro
 - Dell Alienware
 - Dell OptiPlex
 - Dell Precision
- Tablets:
 - Dell Venue Pro 11

Dell SupportAssist Agent kan implementeres på en eller flere enheder. For at overvåge en enkelt enhed skal du installere SupportAssist på enheden.

Hvis du vil overvåge flere enheder, skal du installere SupportAssist på de enheder, du vil overvåge, og implementere vha. Dell SupportAssist Agent-svarfilen på hver enhed.

Dette dokument indeholder de nødvendige oplysninger til at implementere en fælles konfiguration til overvågning af flere enheder ved hjælp af Dell SupportAssist Agent.

Muligheder med Dell SupportAssist Agent og Dell-servicerettigheder

Dell SupportAssist Agent registrerer automatisk og giver dig besked om problemer med dine enheder. Fordelene ved SupportAssist kapacitet afhænger af Dell-servicerettighederne. For at få alle fordelene, som SupportAssist tilbyder, skal en enhed have aktive Dell ProSupport-, Consumer Premium Support-, eller Dell ProSupport Plus-servicerettigheder.

Den følgende tabel indeholder en oversigt over SupportAssist-muligheder, der er tilgængelige med servicerettighederne Basic, ProSupport, Consumer Premium Support og ProSupport Plus.

SupportAssist-muligheder	Beskrivelse	Dell-servicerettighed			
		Basic	ProSupport	Consumer Premium Support	ProSupport Plus
Proaktiv overvågning	Overvåg enheder proaktivt og periodisk for at registrere komponenternes tilstand.	✓	✓	✓	✓
Automatisk problemregistrering	Registrerer problemer automatisk.	✓	✓	✓	✓
Automatisk oprettelse af supportanmodning til problemløsning	Opret automatisk en supportanmodning, hvis der registreres et problem.	✗	✓	✓	✓
Præventiv problemregistrering*	Forudse potentielle problemer baseret på den nuværende funktionalitet.	✗	✗	✗	✓
Automatisk oprettelse af supportanmodning til præventiv problemløsning	Opret automatisk supportanmodninger ved potentielle problemer.	✗	✗	✗	✓

* Præventiv funktion er kun tilgængelig for batterier og harddiske.

Yderligere Dell SupportAssist Agent-ressourcer

Som supplement til denne guide kan du også få adgang til følgende ressourcer:

- *Dell SupportAssist Agent-brugervejledningen*, som er tilgængelig på support.dell.com/Tools, indeholder oplysninger om installation og brug af SupportAssist Agent.
- *Dell SupportAssist-brugervejledningen*, som er tilgængelig på dell.com/Tools, indeholder oplysninger om installation og brug af SupportAssist.
- *Dell SupportAssist-onlineportalen* dell.com/SupportAssistGroup indeholder oplysninger om SupportAssists muligheder og egenskaber samt blogs, ofte stillede spørgsmål og andre tekniske dokumenter.
- Dell TechDirect-onlineportalen indeholder oplysninger om tilmelding samt indsendelse og administration af anmodninger om support og afsendelse af reservedele. Se dell.com/techdirect.

Implementering af Dell SupportAssist Agent

Dell SupportAssist Agent overvåger og yder automatisk support til én eller flere enheder. Hvis du har flere enheder, du vil overvåge via Dell SupportAssist Agent, skal du oprette en svarfil og derefter implementere Dell SupportAssist Agent på hver af enhederne med svarfilen. Fordelen ved at implementere Dell SupportAssist Agent på flere enheder med en enkelt svarfil er, at du kan overvåge og behandle advarsler fra en enkelt Dell TechDirect-konto.

Om denne opgave

Følgende trin skal udføres for at implementere:

Trin

1. Installer SupportAssist-applikationen.



BEMÆRK: Dell SupportAssist Agent installeres også automatisk. Se *Dell SupportAssist-brugervejledningen* eller *Dell SupportAssist Agent-brugervejledningen* på support.dell.com/Tools for flere oplysninger.

2. Opret en svarfil. Se [Sådan opretter du en svarfil](#).
3. Hent SupportAssist og Dell SupportAssist Agent-installationsfilerne fra dell.com/SupportAssist.
4. Implementer Dell SupportAssist Agent med svarfilen. Se [Implementering af svarfil til brug i Dell SupportAssist](#).

Mindstekrav for enheder

Det følgende skema viser mindstekravene for enheder til implementering af Dell SupportAssist Agent.

Særlige	Krav
Operativsystem	Bærbare pc'er, stationære pc'er: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows XP (32-bit SP3) • Microsoft Windows Vista (32-bit og 64-bit) • Microsoft Windows 7 (32-bit og 64-bit) • Microsoft Windows 8 (32-bit og 64-bit) • Microsoft Windows 8,1 (32-bit og 64-bit) Tablets <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 8.1
Software	Microsoft .NET Framework 3.5.1 eller nyere
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> • Memory (RAM) – 2GB • Harddiskplads – 512 MB

Særlige	Krav
Netværk	Internetforbindelse
Webbrowser	Internet Explorer version 8 eller nyere.


Sådan opretter du en svarfil

Før du installerer SupportAssist-applikationen på flere enheder, skal du oprette en svarfil. SupportAssist-opsætningsadministratoren hjælper dig gennem processen med at oprette svarfilen.


Forudsætninger

- Sørg for, at SupportAssist er installeret på enheden. Du kan finde oplysninger om installation af SupportAssist i *Dell SupportAssist Agent-brugervejledningen* på support.dell.com/Tools.
- Sørg for, at du er logget på enheden med Microsoft Windows-administratorrettigheder.
- Kontroller, at enheden har forbindelse til internettet.

Trin

1. Klik på <Windows-tasten>. Skriv **cmd** i søgefeltet, og højreklik for at køre som administrator. Kommandoprompten vises.
2. Udfør en af følgende:
 - Hvis enheden kører et 32-bit operativsystem – Skriv `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"`, og tryk på **<Enter>**.
 - Hvis enheden kører et 64-bit operativsystem – Skriv `cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"`, og tryk på **<Enter>**.
3. Skriv `SupportAssist.exe CORPIT`, og tryk på <Enter>. **Dell SupportAssist opsætningsadministrator-guiden** vises.
4. Klik på **Næste**. **Licensaftalesiden** vises.
5. Læs licensaftalen, og vælg derefter **Jeg tillader mit system at modtage disse opdateringer og advarsler**. Læs delingsoplysningerne i Dell-systemoplysningerne, og vælg derefter **Jeg giver Dell tilladelse til at indhente Servicekode og andre brugsdata som beskrevet ovenfor**, og klik derefter på **Næste**. Siden **Opsætningstype for svarfil** vises.
6. Hvis du ønsker automatisk at opdatere svarfilindstillinger på alle enheder, skal du vælge **Opdater konfigurationsindstillinger automatisk**.
7. Vælg den foretrukne opdateringsfrekvens for svarfilen. De tilgængelige muligheder er **Ugentlig**, **Månedlig** og **Kvartalsvis**. Som standard er **Ugentlig** valgt.
8. Vælg **Opret ny svarfil**, indtast en fælles netværksplacering, hvor du vil gemme svarfilen, og klik derefter på **Næste**.
 -  **BEMÆRK:** Dell anbefaler, at du anvender en fælles netværksplacering, der kan tilgås fra de enheder, som SupportAssist skal implementeres på.


Siden **TechDirect og SupportAssist** vises.

 -  **BEMÆRK:** Dell TechDirect er en onlineportal, der hjælper dig med at administrere teknisk support og advarsler for reservedelsudskiftning genereret af SupportAssist.
9. Udfør en af følgende:
 - Hvis du allerede har en Dell TechDirect-konto, skal du vælge **Log ind, og brug eksisterende Dell Min konto, der er forbundet med en TechDirect-konto**, skriv brugernavn og adgangskode for Dell Min konto, og klik på **Log ind**.

- Hvis du ikke har en Dell TechDirect-konto, skal du klikke på **Opret en TechDirect-konto**. For at oprette en konto skal du følge instruktionerne på Dells TechDirects hjemmeside og derefter angive dine kontooplysninger.
10. Klik på **Næste**.
 11. Indtast brugeroplysningerne for Dell Min konto, og log ind.
Siden **Kontaktoplysninger** vises.
 12. I afsnittet **Kontaktoplysninger** skal du indtaste firmaets navn, dit fornavn, efternavn og telefonnummer samt din e-mailadresse. Du kan også vælge den foretrukne kontaktmetode. Klik på **Næste**.
 13. I afsnittet **Forsendelsesoplysninger** skal du indtaste adresse, land, stat og postnummer. Klik på **Næste**.
Siden **Konfigurationsindstillinger** vises.
 14. Vælg den foretrukne hyppighed af hardwarescanninger for at registrere problemer. De tilgængelige muligheder er **Ugentlig, Månedlig** og **Kvartalsvis**.
 15. Vælg den dag i måneden og det tidspunkt, du ønsker at køre hardwarescanningen, og klik derefter på **Næste**.
Siden **Konfigurationsindstillinger (fortsat)** vises.
 16. I afsnittet **Proxyindstillinger** skal du vælge en af følgende muligheder:
 - **Opret forbindelse med standardindstillinger** – For at oprette forbindelse til internettet med standardsystemindstillingerne.
 - **Opret direkte forbindelse** – For at oprette direkte forbindelse til internettet, selvom du muligvis normalt vil oprette forbindelse via en proxyserver.
 - **Konfigurer manuelt** – For at konfigurere proxyoplysningerne i Dell SupportAssist Agent.

Hvis du har valgt **Konfigurer manuelt**, skal du indtaste proxyserverens IP-adresse, port, brugernavn og adgangskode i de relevante felter.
 17. Klik på **Næste**.
Siden **Oversigt** vises. Du kan også få vist svarfilens placering.
 18. Klik på **Udfør**. De to svarfiler, **SupportAssistConfig.xml** og **SupportAssistAgentConfig.xml**, er tilgængelige på den fælles netværksplacering.

Næste trin

-  **BEMÆRK:** Brug ikke den samme Dell Min konto til at oprette en svarfil på et enkelt system, da dette vil overskrive den eksisterende svarfil. Du kan dog ændre en eksisterende svarfil. Se [Sådan ændrer du en eksisterende svarfil](#) for flere oplysninger.

Implementering af svarfil til brug i SupportAssist

Implementering af en fælles svarfil på tværs af flere enheder gør det muligt at overvåge alle enheder ved hjælp af SupportAssist.

Forudsætninger

- Sørg for, at de enheder, som du vil implementere SupportAssist på, opfylder mindstekravene for enheder. Se [Mindstekrav for enheder](#).
- Kontroller, at du har Microsoft Windows-administratorrettigheder på alle enhederne.
- Kontroller, at du har oprettet SupportAssist-svarfilen. Se [Oprettelse af svarfil](#).
- Kontroller, at du har svarfilerne (**SupportAssistAgentConfig.xml** og **SupportAssistConfig.xml**) og installationsfilerne (**SupportAssist Agent-1.0.exe** og **SupportAssist-x.x.exe**), hvor x.x er versionsnummeret.

- Kontroller, at du har svarfilerne på en fælles netværksplacering, der er tilgængelig fra alle enheder.
- Kontroller, at enhederne har forbindelse til internettet.

Trin

1. Kopier installationsfilerne (**SupportAssistAgent.exe** og **SupportAssist.exe**), og indsæt filerne på alle enheder. Du kan distribuere installationsfilerne til alle enheder med enhver tilgængelig softwaredistributionsmekanisme.
2. På hver enhed skal du køre kommandoprompt som administrator, finde den mappe, du har kopieret installationsfilerne til, og køre følgende kommandoer:
 - `SupportAssistAgent-1.0.0.exe /s /v"/qn CONFIG=<fælles netværksplacering for SupportAssist Agent-svarfilen>"`.
For eksempel: `SupportAssistAgent-1.0.0.exe /s /v"/qn CONFIG=\\<Navn på delt placering>\Agent`.
 - `SupportAssist-x.x.exe/svarfilsti <fælles netværksplacering for SupportAssist Agent-svarfilen>`.
For eksempel: `SupportAssist-x.x.exe/svarfilsti \\<Navn på delt placering>\Agent`.



BEMÆRK: Brug svarfilen fra den placering, hvor den blev oprettet.

Sådan ændrer du en eksisterende svarfil

Hvis du vil ændre Dell SupportAssist Agent-konfigurationsindstillinger, der er fordelt på flere enheder, kan du opdatere oplysningerne i den eksisterende svarfil. Hvis du for eksempel vil opdatere kontakt- eller forsendelsesoplysningerne, kan du ændre den eksisterende svarfil. Når du har ændret svarfilen, skal du placere svarfilen på den fælles netværksplacering, så den kan distribueres på alle systemerne.

Forudsætninger

- Sørg for, at du kan få adgang til den fælles netværksplacering, og at du har valgt indstillingen **Opdater automatisk** i **Dell SupportAssist opsætningsadministrator**-guiden.
- Sørg for, at du er logget på enheden med Microsoft Windows-administratorrettigheder.
- Sørg for, at du kan få adgang til den eksisterende svarfil.
- Kontroller, at enheden har forbindelse til internettet.

Trin

1. Klik på <Windows-tasten>. Skriv **cmd** i søgefeltet, og højreklik for at køre som administrator. Kommandoprompten vises.
2. Udfør en af følgende:
 - Hvis enheden kører et 32-bit operativsystem – Skriv `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"`, og tryk på **<Enter>**.
 - Hvis enheden kører et 64-bit operativsystem – Skriv `cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"`, og tryk på **<Enter>**.
3. Skriv `SupportAssist.exe CORPIT`, og tryk på <Enter>. **Dell SupportAssist opsætningsadministrator-guiden** vises.
4. Klik på **Næste**. **Licensaftalesiden** vises.
5. Læs licensaftalen, og vælg derefter **Jeg tillader mit system at modtage disse opdateringer og advarsler**. Læs delingsoplysningerne i Dell-systemoplysningerne, og vælg derefter **Jeg giver Dell tilladelse til at indhente Servicekode og andre brugsdata som beskrevet ovenfor**, og klik derefter på **Næste**.

Siden **Opsætningstype for svarfil** vises.

6. Hvis du ønsker automatisk at opdatere svarfilindstillinger på alle enheder, skal du vælge **Opdater konfigurationsindstillinger automatisk**.

7. Vælg den foretrukne opdateringsfrekvens for svarfilen.

De tilgængelige muligheder er **Ugentlig**, **Månedlig** og **Kvartalsvis**. Som standard er **Ugentlig** valgt.

8. Vælg **Rediger eksisterende svarfil**, og klik derefter på **Gennemse**.

9. Gennemse for at vælge den eksisterende svarfil, og klik derefter på **OK**.

Siden **TechDirect og SupportAssist** vises.



BEMÆRK: Dell TechDirect er en onlineportal, der hjælper dig med at administrere teknisk support og advarer for reservedelsudskiftning genereret af SupportAssist.

10. Udfør en af følgende:

- Hvis du allerede har en Dell TechDirect-konto, skal du vælge **Log ind, og brug eksisterende Dell Min konto, der er forbundet med en TechDirect-konto**, skriv brugernavn og adgangskode for Dell Min konto, og klik på **Log ind**.
- Hvis du ikke har en Dell TechDirect-konto, skal du klikke på **Opret en TechDirect-konto**. For at oprette en konto skal du følge instruktionerne på Dells TechDirects hjemmeside og derefter angive dine kontooplysninger.

11. Klik på **Næste**.

12. Indtast brugeroplysningerne for Dell Min konto, og log ind.

Siden **Kontaktoplysninger** vises.

13. I afsnittet **Kontaktoplysninger** skal du indtaste firmaets navn, dit fornavn, efternavn og telefonnummer samt din e-mailadresse. Du kan også vælge den foretrukne kontaktmetode. Klik på **Næste**.

14. I afsnittet **Forsendelsesoplysninger** skal du indtaste adresse, land, stat og postnummer. Klik på **Næste**.

Siden **Konfigurationsindstillinger** vises.

15. Vælg den foretrukne hyppighed af hardwarescanninger for at registrere problemer. De tilgængelige muligheder er **Ugentlig**, **Månedlig** og **Kvartalsvis**.

16. Vælg den dag i måneden og det tidspunkt, du ønsker at køre hardwarescanningen, og klik derefter på **Næste**.

Siden **Konfigurationsindstillinger (fortsat)** vises.

17. I afsnittet **Proxyindstillinger** skal du vælge en af følgende muligheder:

- **Opret forbindelse med standardindstillinger** – For at oprette forbindelse til internettet med standardsystemindstillingerne.
- **Opret direkte forbindelse** – For at oprette direkte forbindelse til internettet, selvom du muligvis normalt vil oprette forbindelse via en proxyserver.
- **Konfigurer manuelt** – For at konfigurere proxyoplysningerne i Dell SupportAssist Agent.

Hvis du har valgt **Konfigurer manuelt**, skal du indtaste proxyserverens IP-adresse, port, brugernavn og adgangskode i de relevante felter.

18. Klik på **Næste**.

Siden **Oversigt** vises. Du kan også få vist svarfilens placering.

19. Klik **Udfør**.

20. Klik på **Næste**.

Siden **Oversigt** vises. Du kan også få vist svarfilens placering.

21. Klik **Udfør**.

Næste trin

Sørg for, at den fælles netværksplacering er tilgængelig for alle enheder. Den ændrede svar fil opdateres automatisk på alle enheder, baseret på de valgte konfigurationsindstillinger for automatisk opdatering.

Ofte stillede spørgsmål

Konfigurationsindstillingerne opdateres ikke på de overvågede enheder. Hvad skal jeg gøre?

- Kontroller, at svarfilerne **SupportAssistAgentConfig.xml** og **SupportAssistConfig.xml** findes på den fælles netværksplacering, som er tilgængelig fra de overvågede enheder.
- Kontroller, om stien til den fælles netværksplacering er korrekt.
- Kontroller, om den fælles netværksplacering er beskyttet med adgangskode.
- Kontroller, om adgangskoden til den fælles netværksplacering har ændret sig.
- Kontroller, at du har Microsoft Windows-administratorrettigheder for at få adgang til netværksplaceringen.

Kan jeg ændre konfigurationsindstillingerne, hvis jeg ikke har valgt Opdater konfigurationsindstillinger automatisk i Opsætningstype for svarfil?

Nej, kun administratoren har de nødvendige rettigheder til at ændre konfigurationsindstillingerne og implementere den opdaterede svarfil på flere enheder.

Hvordan kan jeg planlægge en hardwarescanning?

Du kan planlægge hardwarescanningen ved at vælge det relevante afkrydsningsfelt i **Eftersyn**-fanen. Du har mulighed for at planlægge en **Ugentlig**, **Månedlig** eller **Kvartalsvis** scanning.

Jeg har hentet og installeret SupportAssist, men Dell SupportAssist Agent installeres ikke automatisk. Hvordan kan jeg hente og installere SupportAssist Agent?

Hvis SupportAssist Agent ikke hentes og installeres automatisk, giver SupportAssist dig besked om, at Dell SupportAssist Agent er utilgængelig. For at hente og installere Dell SupportAssist Agent manuelt skal du klikke på SupportAssist-beskeden.