

Dell SupportAssist Agent Bereitstellungshandbuch



Anmerkungen, Vorsichtshinweise und Warnungen

-  **ANMERKUNG:** Eine ANMERKUNG liefert wichtige Informationen, mit denen Sie den Computer besser einsetzen können.
-  **VORSICHT:** Ein VORSICHTSHINWEIS macht darauf aufmerksam, dass bei Nichtbefolgung von Anweisungen eine Beschädigung der Hardware oder ein Verlust von Daten droht, und zeigt auf, wie derartige Probleme vermieden werden können.
-  **WARNUNG:** Durch eine WARNUNG werden Sie auf Gefahrenquellen hingewiesen, die materielle Schäden, Verletzungen oder sogar den Tod von Personen zur Folge haben können.

Copyright © 2015 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Produkt ist durch US-amerikanische und internationale Urheberrechtsgesetze und nach sonstigen Rechten an geistigem Eigentum geschützt. Dell™ und das Dell Logo sind Marken von Dell Inc. in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Geltungsbereichen. Alle anderen in diesem Dokument genannten Marken und Handelsbezeichnungen sind möglicherweise Marken der entsprechenden Unternehmen.

2015 - 02

Rev. A00


Inhaltsverzeichnis

1 Einführung.....	4
Dell SupportAssist Agent-Funktionen und Dell Service-Ansprüche.....	5
Zusätzliche Dell SupportAssist Agent-Ressourcen.....	6
2 Bereitstellen von Dell SupportAssist Agent.....	7
Mindestanforderungen für das Gerät.....	7
Erstellen einer Antwortdatei.....	8
Bereitstellen von SupportAssist mithilfe der Antwortdatei.....	10
Ändern einer vorhandenen Antwortdatei.....	10
3 Häufig gestellte Fragen.....	13
Die Konfigurationseinstellungen werden auf den überwachten Geräten nicht aktualisiert. Was soll ich tun?.....	13
Kann ich die Konfigurationseinstellungen ändern, wenn ich die Option Automatische Aktualisierung der Konfigurationseinstellungen nicht im Setup-Typ der Antwortdatei ausgewählt habe?.....	13
Wie plane ich einen Hardware-Scan?.....	13
Ich habe SupportAssist heruntergeladen und installiert, aber der Dell SupportAssist Agent wird nicht automatisch installiert. Wie kann ich den SupportAssist-Agenten herunterladen und installieren?.....	13

Einführung

Dell SupportAssist automatisiert Support von Dell durch Identifizieren von Hardware- und Software-Problemen mit Dell Notebooks, Desktop-PCs und Tablet-PCs. Wenn ein Problem festgestellt wird, meldet SupportAssist Ihnen dieses Problem und erstellt automatisch eine Support-Anfrage mit Dell (für ProSupport, Consumer Premium Support oder ProSupport Plus). Die für die Fehlerbehebung erforderlichen Daten werden automatisch vom Gerät erfasst und sicher an den technischen Support von Dell gesendet. Mithilfe dieser Informationen kann Dell Ihnen erweiterte, persönliche und effiziente Support-Leistungen zur Verfügung stellen. Dell SupportAssist hat im Wesentlichen zwei Komponenten:

- Die SupportAssist-Anwendung – Für regelmäßige automatische Systemdiagnose-Scans.
- Der Dell SupportAssist Agent – Überwachen von gescannten Problemen und Protokollen. Automatisiert die Benachrichtigung an den technischen Support von Dell für die Lieferung von Teilen oder technische Support-Anfragen.

 **ANMERKUNG:** SupportAssist-Funktionen hängen von der Dell Service-Berechtigung für das Gerät ab. Weitere Informationen zu den Funktionen von Dell SupportAssist Agent finden Sie unter [Dell SupportAssist Agent-Funktionen und Dell Service-Ansprüche](#).

Dell SupportAssist Agent automatisiert den Support von Dell für die folgenden Geräte:

- Notebooks und Desktop-PCs:
 - Dell Inspiron
 - Dell XPS
 - Dell Latitude
 - Dell Vostro
 - Dell Alienware
 - Dell OptiPlex
 - Dell Precision
- Tablet-PCs:
 - Dell Venue Pro 11

Dell SupportAssist Agent kann auf einem oder mehreren Geräten ausgeführt werden. Zum Überwachen eines einzigen Geräts müssen Sie SupportAssist auf dem Gerät installieren.

Wenn Sie mehrere Geräte überwachen möchten, installieren Sie SupportAssist auf den Geräten, die Sie überwachen und bereitstellen wollen, indem Sie die SupportAssist-Agent-Antwortdatei auf jedem einzelnen Gerät verwenden.

In diesem Dokument finden Sie die Informationen, die erforderlich sind, um eine gemeinsame Konfiguration für die Überwachung mehrerer Geräte mithilfe des Dell SupportAssist Agenten bereitzustellen.

Dell SupportAssist Agent-Funktionen und Dell Service-Ansprüche

Der Dell SupportAssist Agent erkennt automatisch Probleme auf Ihren Geräten und benachrichtigt Sie über sie. Die Vorteile von SupportAssist-Funktionen hängen von den Dell Service-Ansprüchen ab. Um alle Vorteile von SupportAssist nutzen zu können, muss das Gerät über eine aktive Dell ProSupport-, Consumer Premium Support- oder Dell ProSupport Plus-Berechtigung verfügen.

Die folgende Tabelle enthält eine Zusammenfassung der mit den Basic-, ProSupport-, Consumer Premium-Support- und ProSupport Plus-Service-Berechtigungen verfügbaren SupportAssist-Funktionen.

SupportAssist-Funktionen	Beschreibung	Dell Service-Berechtigung			
		Grundlegend	ProSupport	Premium-Support für Privatanwender	ProSupport Plus
Proaktive Überwachung	Proaktives und periodisches Überwachen von Geräten, den Funktionszustand der Komponenten zu identifizieren.	✓	✓	✓	✓
Automatische Problemerkennung *	Erkennt Probleme automatisch.	✓	✓	✓	✓
Automatische Erstellung von Support-Anfragen für die Lösung von Problemen	Erstellt automatisch eine Support-Anfrage, wenn ein Problem gefunden wird.	✗	✓	✓	✓
Vorhersagende Problemerkennung*	Vorhersage potenzieller Probleme, basierend auf der aktuellen Funktionalität.	✗	✗	✗	✓
Automatische Erstellung von Support-Anfragen für die vorhersagende Lösung von Problemen	Automatische Erstellung einer Support-Anfrage für potenzielle Probleme.	✗	✗	✗	✓

*Die vorhersagende Funktion steht nur für Akkus und Festplattenlaufwerke zur Verfügung.

Zusätzliche Dell SupportAssist Agent-Ressourcen

Zusätzlich zu diesem Benutzerhandbuch können Sie auf die folgenden Ressourcen zugreifen.

- Das *Dell SupportAssist-Agent-Benutzerhandbuch*, das unter support.dell.com/Tools zur Verfügung steht, enthält Informationen über die Installation und Verwendung von SupportAssist-Agent.
- Das *Dell SupportAssist-Benutzerhandbuch*, das unter dell.com/Tools zur Verfügung steht, enthält Informationen über die Installation und Verwendung von SupportAssist.
- Das *Dell SupportAssist-Online-Portal* dell.com/SupportAssistGroup enthält Informationen über die Funktionen und Vorteile von SupportAssist, Blogs, FAQs und andere technische Dokumente.
- Das Dell TechDirect-Online-Portal bietet Informationen zur Anmeldung und die Ausführung und Verwaltung von Support-Anfragen und Ersatzteillieferungen. Siehe dell.com/techdirect.


Bereitstellen von Dell SupportAssist Agent

Der Dell SupportAssist Agent überwacht und bietet automatisierten Support für ein oder mehrere Geräte. Wenn Sie über mehrere Geräte verfügen, die Sie mithilfe des Dell SupportAssist Agenten überwachen möchten, müssen Sie eine Antwortdatei erstellen und dann Dell SupportAssist Agent auf jedem dieser Geräte mit der Antwortdatei bereitstellen. Der Vorteil der Bereitstellung von Dell SupportAssist Agent auf mehreren Geräten mit nur einer Antwortdatei ist, dass Sie Warnungen von einem einzigen Dell TechDirekt-Konto aus überwachen und verarbeiten können.

Info über diese Aufgabe

Führen Sie die folgenden Schritte durch, um die Bereitstellung auszuführen:

Schritte

1. Installieren Sie die SupportAssist-Anwendung.
 -  **ANMERKUNG:** Der Dell SupportAssist Agent wird auch automatisch installiert. Weitere Informationen finden Sie im *Dell SupportAssist-Benutzerhandbuch* oder im *Dell SupportAssist Agent-Benutzerhandbuch* unter support.dell.com/Tools.
2. Erstellen Sie eine Antwortdatei. Anleitungen dazu finden Sie unter [Erstellen einer Antwortdatei](#).
3. Laden Sie die Installationsdateien für SupportAssist und Dell SupportAssist Agent von dell.com/SupportAssist herunter.
4. Stellen Sie Dell SupportAssist-Agent mit der Antwortdatei bereit. Informationen dazu finden Sie unter [Bereitstellen von Dell SupportAssist Agent mithilfe der Antwortdatei](#).

Mindestanforderungen für das Gerät

Die folgende Tabelle führt die Mindestanforderungen für das Gerät zur Bereitstellung von Dell SupportAssist Agent auf.

Einzelheiten	Anforderung
Betriebssystem	Notebooks, Desktop-PCs: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows XP (32-Bit SP3) • Microsoft Windows Vista (32-Bit und 64-Bit) • Microsoft Windows 7 (32-Bit und 64-Bit) • Microsoft Windows 8 (32-Bit und 64-Bit) • Microsoft Windows 8.1 (32-Bit und 64-Bit) Tablet-PCs <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 8.1
Software	Microsoft .Net Framework 3.5.1 oder höher

Einzelheiten	Anforderung
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> • Speicher (RAM) – 2 GB • Festplatten-Speicherplatz – 512 MB
Netzwerk	Internet-Konnektivität
Web-Browser	Internet Explorer 8 oder höher

Erstellen einer Antwortdatei


Vor dem Bereitstellen der SupportAssist-Anwendung auf mehreren Geräten müssen Sie eine Antwortdatei erstellen. Der SupportAssist-Setup-Manager führt Sie durch den Prozess der Erstellung der Antwortdatei.

Voraussetzungen


- Stellen Sie sicher, dass SupportAssist auf einem Gerät installiert ist. Weitere Informationen zum Installieren von SupportAssist finden Sie im *Dell SupportAssist-Agent-Benutzerhandbuch* auf support.dell.com/Tools.
- Stellen Sie sicher, dass Sie beim Gerät mit Microsoft Windows-Administratorrechten angemeldet sind.
- Stellen Sie sicher, dass das Gerät über eine Internetverbindung verfügt.

Schritte

1. Klicken Sie auf <Windows-Logo-Taste >. Geben Sie **cmd** in die Suchleiste ein und klicken Sie mit der rechten Maustaste, um den Vorgang als Administrator auszuführen.
Das Befehlszeilenfenster wird angezeigt.
2. Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Wenn auf dem Gerät ein 32-Bit-Betriebssystem läuft – Geben Sie `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` ein und drücken Sie die **<Eingabetaste>**.
 - Wenn auf dem Gerät ein 64-Bit-Betriebssystem läuft – Geben Sie `cd "C:\Program Files(x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` ein und drücken Sie die **<Eingabetaste>**.
3. Geben Sie `SupportAssist.exe CORPIT` ein und drücken Sie die **<Eingabetaste>**.
Der **Dell SupportAssist-Setup-Manager-Assistent** wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
Der Bildschirm **Lizenzvereinbarung** wird angezeigt.
5. Lesen Sie die Lizenzvereinbarung und klicken Sie dann auf **Ich erlaube, dass mein System diese Aktualisierungen und Warnungen erhält**. Lesen Sie die Details der Freigabe von Dell-Systeminformationen und wählen Sie dann **Ich erlaube Dell, Service-Tag-Nummern und andere wie oben beschriebene System-Nutzungsdaten zu sammeln**, und klicken Sie dann auf **Weiter**.
Die Seite **Antwortdatei-Setup-Typ** wird eingeblendet.
6. Wenn Sie die Einstellungen der Antwortdatei automatisch auf allen Geräten aktualisieren möchten, wählen Sie die Option **Automatische Aktualisierung der Konfigurationseinstellungen**.
7. Wählen Sie die bevorzugte Häufigkeit zur Aktualisierung der Antwortdatei.
Die verfügbaren Optionen sind **Wöchentlich**, **Monatlich**, **Vierteljährlich**. Standardmäßig wird **Wöchentlich** ausgewählt.
8. Wählen Sie **Erstellen einer neuen Antwortdatei** und geben Sie einen gemeinsamen Speicherort für die Netzwerkfreigabe ein, an dem Sie die Antwortdatei speichern möchten, und klicken Sie dann auf **Weiter**.

 **ANMERKUNG:** Dell empfiehlt die Verwendung von einem gemeinsamen Speicherort der Netzwerkfreigabe, auf den die Geräte zugreifen können, auf denen SupportAssist bereitgestellt werden soll.


Die Seite **TechDirect und SupportAssist verknüpfen** wird angezeigt.

 **ANMERKUNG:** Dell TechDirect ist ein Online-Portal, das Ihnen dabei hilft, den technischen Support und den Austausch von Teilen durch von SupportAssist generierte Warnungen zu verwalten.

9. Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Wenn Sie bereits ein Dell TechDirect- Konto haben, wählen Sie **Anmelden und mit einem TechDirect-Konto verknüpftes vorhandenes Dell My Account verwenden**, geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort für Dell My Account ein, und klicken Sie auf **Anmelden**.
 - Wenn Sie noch kein Dell TechDirect-Konto haben, klicken Sie auf **TechDirect-Konto erstellen**. Um ein Konto zu erstellen, folgen Sie den Anweisungen auf der Dell TechDirect-Website, und geben Sie dann Ihre Kontodaten ein.
10. Klicken Sie auf **Weiter**.
11. Geben Sie die Anmeldedaten für Dell My Account ein und melden Sie sich an.
Daraufhin wird die Seite **Kontaktinformationen** angezeigt.
12. Geben Sie im Bereich **Kontaktinformationen** den Firmennamen, Ihren Vor- und Nachnamen, die Telefonnummer und die E-Mail-Adresse ein. Sie können auch die bevorzugte Kontaktmethode auswählen. Klicken Sie auf **Weiter**.
13. Geben Sie im Abschnitt für die **Versandinformationen** Ihre Adresse, Ihr Land, Bundesland und die Postleitzahl ein. Klicken Sie auf **Weiter**.
Die Seite **Konfigurationseinstellungen** wird angezeigt.
14. Wählen Sie die gewünschte Häufigkeit für den Hardware-Scan zur Problemerkennung aus. Die verfügbaren Optionen sind **Wöchentlich**, **Monatlich** und **Vierteljährlich**.
15. Wählen Sie den Tag des Monats und die Uhrzeit, zu der Sie den Hardware-Scan ausführen möchten, und klicken Sie dann auf **Weiter**.
Die Seite **Konfigurationseinstellungen (Fortsetzung)** wird angezeigt.
16. Wählen Sie im Abschnitt **Proxy-Einstellungen** eine der folgenden Optionen aus:
 - **Verbinden mit Standardeinstellungen** – Verbindungsaufnahme zum Internet über die Standard-System-Einstellungen.
 - **Direkte Verbindungsherstellung** – Zur Herstellung einer direkten Internetverbindung, obwohl Sie die Verbindung mit dem Internet normalerweise über einen Proxy-Server herstellen.
 - **Manuell Konfigurieren** – Konfigurieren der Proxy-Details auf dem Dell SupportAssist Agent.

Wenn Sie die Option **Manuell konfigurieren** ausgewählt haben, geben Sie die Proxy-Server-IP-Adresse, den Port, Benutzernamen und das Kennwort in die entsprechenden Felder ein.
17. Klicken Sie auf **Weiter**.
Die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt. Sie können auch den Speicherort der Antwortdatei anzeigen.
18. Klicken Sie auf **Fertigstellen**. Die beiden Antwortdateien, **SupportAssistConfig.xml** und **SupportAssistAgentConfig.xml** stehen am allgemeinen Speicherort der Netzwerkfreigabe zur Verfügung.

Nächste Schritte

-  **ANMERKUNG:** Verwenden Sie nicht dasselbe Dell My Account, um eine Antwortdatei auf einem einzelnen System zu erstellen, da dieser Vorgang die vorhandene Antwortdatei überschreibt. Sie können jedoch eine vorhandene Antwortdatei ändern. Weitere Informationen finden Sie unter [Ändern einer vorhandenen Antwortdatei](#).

Bereitstellen von SupportAssist mithilfe der Antwortdatei


Durch die Bereitstellung einer gemeinsamen Antwortdatei über mehrere Geräte hinweg können Sie alle Geräte mithilfe von SupportAssist überwachen.

Voraussetzungen

- Stellen Sie sicher, dass die Geräte, auf denen Sie SupportAssist bereitstellen möchten, die Mindestanforderungen für Geräte erfüllen. Informationen dazu finden Sie unter [Mindestanforderungen für Geräte](#).
- Stellen Sie sicher, dass Sie Microsoft Windows-Administrator-Rechte auf allen Geräten haben.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die SupportAssist-Antwortdatei erstellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer Antwortdatei](#).
- Stellen Sie sicher, dass Sie die Antwortdateien (**SupportAssistAgentConfig.xml** und **SupportAssistConfig.xml**) und Installationsdateien (**SupportAssist Agent-1.0.exe** **SupportAssist-x.x.exe**) haben, wobei x.x die Versionsnummer ist.
- Stellen Sie sicher, dass die Antwortdateien auf einem gemeinsamen Speicherort der Netzwerkfreigabe für alle Geräte verfügbar sind.
- Stellen Sie sicher, dass die Geräte über eine Internetverbindung verfügen.

Schritte

1. Kopieren Sie die Installationsdateien (**SupportAssistAgent.exe** und **SupportAssist.exe**), und fügen Sie die Dateien auf allen Geräten ein. Sie können die Installationsdateien über eine beliebige Methode zur Softwareverteilung an alle Geräte verteilen.
2. Führen Sie auf allen Geräten eine Eingabeaufforderung als Administrator aus und navigieren Sie zu dem Ordner, in den Sie die Installationsdateien kopiert haben, und führen Sie die folgenden Befehle aus:
 - `SupportAssistAgent-1.0.0.exe /s /v"/qn CONFIG=<allgemeiner Netzwerk-Speicherort der SupportAssist Agent-Antwortdatei>"`.
Zum Beispiel: `SupportAssistAgent-1.0.0.exe /s /v"/qn CONFIG=\\<Name des freigegebenen Speicherorts>\Agent`.
 - `SupportAssist -x.x.exe/answerfilepath <allgemeiner Netzwerk-Speicherort der SupportAssist-Antwortdatei>`.
Zum Beispiel: `SupportAssist-x.x.exe/answerfilepath \\<Name des freigegebenen Speicherorts>\Agent`.

-  **ANMERKUNG:** Verwenden Sie die Antwortdatei von demselben Speicherort aus, an dem sie erstellt wurde.


Ändern einer vorhandenen Antwortdatei

Wenn Sie die Konfigurationseinstellungen von Dell SupportAssist Agent ändern möchten, die auf mehrere Geräte verteilt wurden, können Sie die Informationen in der vorhandenen Antwortdatei aktualisieren. Wenn Sie zum Beispiel Kontaktinformationen oder Details zum Versand aktualisieren möchten, können Sie die vorhandene Antwortdatei ändern. Platzieren Sie die Antwortdatei nach deren Änderung in den gemeinsamen Netzwerkfreigabe-Speicherort zur Verteilung über alle Systeme hinweg.

Voraussetzungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie Zugriff auf den gemeinsamen Netzwerkfreigabe-Speicherort haben und die Option **Automatische Aktualisierung** im **Dell SupportAssist-Setup-Manager**-Assistenten ausgewählt haben.
- Stellen Sie sicher, dass Sie beim Gerät mit Microsoft Windows-Administratorrechten angemeldet sind.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über die Rechte für den Zugriff auf die vorhandene Antwortdatei verfügen.
- Stellen Sie sicher, dass das Gerät über eine Internetverbindung verfügt.

Schritte

1. Klicken Sie auf <Windows-Logo-Taste >. Geben Sie **cmd** in die Suchleiste ein und klicken Sie mit der rechten Maustaste, um den Vorgang als Administrator auszuführen.
Das Befehlszeilenfenster wird angezeigt.
2. Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Wenn auf dem Gerät ein 32-Bit-Betriebssystem läuft – Geben Sie `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` ein und drücken Sie die **<Eingabetaste>**.
 - Wenn auf dem Gerät ein 64-Bit-Betriebssystem läuft – Geben Sie `cd "C:\Program Files(x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` ein und drücken Sie die **<Eingabetaste>**.
3. Geben Sie `SupportAssist.exe CORPIT` ein und drücken Sie die **<Eingabetaste>**.
Der **Dell SupportAssist-Setup-Manager-Assistent** wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
Der Bildschirm **Lizenzvereinbarung** wird angezeigt.
5. Lesen Sie die Lizenzvereinbarung und klicken Sie dann auf **Ich erlaube, dass mein System diese Aktualisierungen und Warnungen erhält**. Lesen Sie die Details der Freigabe von Dell-Systeminformationen und wählen Sie dann **Ich erlaube Dell, Service-Tag-Nummern und andere wie oben beschriebene System-Nutzungsdaten zu sammeln**, und klicken Sie dann auf **Weiter**.
Die Seite **Antwortdatei-Setup-Typ** wird eingeblendet.
6. Wenn Sie die Einstellungen der Antwortdatei automatisch auf allen Geräten aktualisieren möchten, wählen Sie die Option **Automatische Aktualisierung der Konfigurationseinstellungen**.
7. Wählen Sie die bevorzugte Häufigkeit zur Aktualisierung der Antwortdatei.
Die verfügbaren Optionen sind **Wöchentlich**, **Monatlich**, **Vierteljährlich**. Standardmäßig wird **Wöchentlich** ausgewählt.
8. Wählen Sie **Vorhandene Antwortdatei ändern**, und klicken Sie dann auf **Durchsuchen**.
9. Suchen Sie die vorhandene Datei und wählen Sie sie aus, und klicken Sie dann auf **OK**.
Die Seite **TechDirect und SupportAssist verknüpfen** wird angezeigt.
 **ANMERKUNG:** Dell TechDirect ist ein Online-Portal, das Ihnen dabei hilft, den technischen Support und den Austausch von Teilen durch von SupportAssist generierte Warnungen zu verwalten.
10. Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Wenn Sie bereits ein Dell TechDirect- Konto haben, wählen Sie **Anmelden und mit einem TechDirect-Konto verknüpft vorhandenes Dell My Account verwenden**, geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort für Dell My Account ein, und klicken Sie auf **Anmelden**.
 - Wenn Sie noch kein Dell TechDirect-Konto haben, klicken Sie auf **TechDirect-Konto erstellen**. Um ein Konto zu erstellen, folgen Sie den Anweisungen auf der Dell TechDirect-Website, und geben Sie dann Ihre Kontodaten ein.
11. Klicken Sie auf **Weiter**.
12. Geben Sie die Anmeldedaten für Dell My Account ein und melden Sie sich an.
Daraufhin wird die Seite **Kontaktinformationen** angezeigt.

13. Geben Sie im Bereich **Kontaktinformationen** den Firmennamen, Ihren Vor- und Nachnamen, die Telefonnummer und die E-Mail-Adresse ein. Sie können auch die bevorzugte Kontaktmethode auswählen. Klicken Sie auf **Weiter**.

14. Geben Sie im Abschnitt für die **Versandinformationen** Ihre Adresse, Ihr Land, Bundesland und die Postleitzahl ein. Klicken Sie auf **Weiter**.

Die Seite **Konfigurationseinstellungen** wird angezeigt.

15. Wählen Sie die gewünschte Häufigkeit für den Hardware-Scan zur Problemerkennung aus. Die verfügbaren Optionen sind **Wöchentlich**, **Monatlich** und **Vierteljährlich**.

16. Wählen Sie den Tag des Monats und die Uhrzeit, zu der Sie den Hardware-Scan ausführen möchten, und klicken Sie dann auf **Weiter**.

Die Seite **Konfigurationseinstellungen (Fortsetzung)** wird angezeigt.

17. Wählen Sie im Abschnitt **Proxy-Einstellungen** eine der folgenden Optionen aus:

- **Verbinden mit Standardeinstellungen** – Verbindungsaufnahme zum Internet über die Standard-System-Einstellungen.
- **Direkte Verbindungsherstellung** – Zur Herstellung einer direkten Internetverbindung, obwohl Sie die Verbindung mit dem Internet normalerweise über einen Proxy-Server herstellen.
- **Manuell Konfigurieren** – Konfigurieren der Proxy-Details auf dem Dell SupportAssist Agent.

Wenn Sie die Option **Manuell konfigurieren** ausgewählt haben, geben Sie die Proxy-Server-IP-Adresse, den Port, Benutzernamen und das Kennwort in die entsprechenden Felder ein.

18. Klicken Sie auf **Weiter**.

Die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt. Sie können auch den Speicherort der Antwortdatei anzeigen.

19. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.

20. Klicken Sie auf **Weiter**.

Die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt. Sie können auch den Speicherort der Antwortdatei anzeigen.

21. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.

Nächste Schritte

Stellen Sie sicher, dass der gemeinsame Speicherort der Netzwerkfreigabe für alle Geräte zugreifbar ist. Die geänderte Antwortdatei wird automatisch auf allen Geräten aktualisiert, basierend auf den ausgewählten Konfigurationseinstellungen der automatischen Aktualisierung.

Häufig gestellte Fragen

Die Konfigurationseinstellungen werden auf den überwachten Geräten nicht aktualisiert. Was soll ich tun?

- Überprüfen Sie, ob die Antwortdateien **SupportAssistAgentConfig.xml** und **SupportAssistConfig.xml** am gemeinsamen Speicherort der Netzwerkfreigabe verfügbar sind, auf den die überwachten Geräte zugreifen können.
- Überprüfen Sie, ob der Pfad zum gemeinsamen Netzwerkfreigabe-Speicherort korrekt ist.
- Überprüfen Sie, ob der gemeinsame Netzwerkfreigabe-Speicherort kennwortgeschützt ist.
- Überprüfen Sie, ob das Kennwort für den gemeinsamen Netzwerkfreigabe-Speicherort geändert wurde.
- Überprüfen Sie, ob Sie die Microsoft Windows-Administratorrechte für den Zugriff auf die Netzwerkfreigabe haben.

Kann ich die Konfigurationseinstellungen ändern, wenn ich die Option Automatische Aktualisierung der Konfigurationseinstellungen nicht im Setup-Typ der Antwortdatei ausgewählt habe?

Nein, nur der Administrator verfügt über die erforderlichen Berechtigungen zum Ändern von Einstellungen für die Konfiguration und für die Bereitstellung der aktualisierten Antwortdatei auf mehreren Geräten.

Wie plane ich einen Hardware-Scan?

Sie können den Hardware-Scan planen, indem Sie das entsprechende Kontrollkästchen auf der Registerkarte **Prüfen** markieren. Sie haben die Möglichkeit, den Scanvorgang **Wöchentlich**, **Monatlich** oder **Vierteljährlich** zu planen.

Ich habe SupportAssist heruntergeladen und installiert, aber der Dell SupportAssist Agent wird nicht automatisch installiert. Wie kann ich den SupportAssist-Agenten herunterladen und installieren?

Wenn SupportAssist-Agent nicht automatisch heruntergeladen und installiert wird, benachrichtigt SupportAssist Sie darüber, dass der Dell SupportAssist Agent nicht verfügbar ist. Um den Dell SupportAssist Agent manuell herunterzuladen und zu installieren, klicken Sie auf die SupportAssist-Benachrichtigung.