

Dell SupportAssist Agent Käyttöönotto-opas



Huomautukset, varoitukset ja vaarat

-  **HUOMAUTUS:** HUOMAUTUKSET ovat tärkeitä tietoja, joiden avulla voit käyttää tietokonetta entistä paremmin.
-  **VAROITUS:** VAROITUKSET kertovat tilanteista, joissa laitteisto voi vahingoittua tai joissa tietoja voidaan menettää. Niissä kerrotaan myös, miten nämä tilanteet voidaan välttää.
-  **VAARA:** VAARAILMOITUKSET kertovat tilanteista, joihin saattaa liittyä omaisuusvahinkojen, loukkaantumisen tai kuoleman vaara.

Copyright © 2015 Dell Inc. Kaikki oikeudet pidätetään. Tämä tuote on Yhdysvaltojen ja kansainvälisten tekijänoikeus- ja immateriaalioikeuslakien suojaama. Dell™ ja Dell-logo ovat Dell Inc.:in omistamia tavaramerkkejä Yhdysvalloissa ja/tai muilla lainkäyttöalueilla. Kaikki muut tässä mainitut merkit ja nimet saattavat olla yritystensä omistamia tavaramerkkejä.

2015 - 02

Tark. A00


Sisällysluettelo

1 Johdanto.....	4
Dell SupportAssist Agent -valmiudet ja Dell-palvelusopimukset.....	5
Dell SupportAssist Agent -lisäresursseja.....	5
2 Dell SupportAssist Agentin käyttöönotto.....	7
Laitteiden minimivaatimukset.....	7
Vastaustiedoston luominen.....	8
SupportAssistin käyttöönotto vastaustiedostoa käyttämällä.....	9
Olemassa olevan vastaustiedoston muokkaaminen.....	10
3 Usein kysytyt kysymykset.....	12
Konfigurointiasetukset eivät päivity tarkkailtavilla laitteilla. Miten toimin?.....	12
Voinko muokata konfigurointiasetuksia, jos en ole valinnut Päivitä konfigurointiasetukset automaattisesti -vaihtoehtoa Vastaustiedoston asennustyyppi -kohdassa?.....	12
Kuinka määritän ajankohdan laitteistotarkistukselle?.....	12
Latasin ja asensin SupportAssistin, mutta Dell SupportAssist Agentia ei asennettu automaattisesti. Miten lataan ja asennan SupportAssist Agentin?.....	12

Johdanto

Dell SupportAssist automatisoi Dell-tuen tunnistamalla ennakoivasti laitteisto- ja ohjelmisto-ongelmia Dellin kannettavilla, pöytätietokoneilla ja taulutietokoneilla. Kun ongelma havaitaan, SupportAssist ilmoittaa ongelmasta ja luo automaattisesti tukipyynnön Dellille (ProSupport, Consumer Premium Support tai ProSupport Plus). Ongelman vianmääritykseen tarvittavat tiedot kerätään automaattisesti laitteelta ja lähetetään turvallisesti Dellin tekniselle tuelle. Näiden tietojen ansiosta Dell voi tarjota parannetun, personoidun ja tehokkaan tukikokemuksen. Dell SupportAssistilla on kaksi päävalmiutta:

- SupportAssist-sovellus – Automatisoitu ja säännöllinen järjestelmän diagnostiikkatarkistus.
- Dell SupportAssist Agent – Tarkkailee tarkistukseen liittyviä ongelmia ja lokeja. Lähettää automaattisesti ilmoituksen Dellin tekniselle tuelle varaosien lähettämiseksi tai teknisen tuen pyytämiseksi.

 **HUOMAUTUS:** SupportAssistin valmiudet riippuvat laitteeseen liittyvästä Dellin palvelusopimuksesta. Saat lisätietoja Dell SupportAssist Agent -valmiuksista lukemalla [Dell SupportAssist Agentin valmiudet ja Dellin palvelusopimukset](#).

Dell SupportAssist Agent automatisoi Dell-tuen seuraaville laitteille:

- Kannettavat ja pöytätietokoneet:
 - Dell Inspiron
 - Dell XPS
 - Dell Latitude
 - Dell Vostro
 - Dell Alienware
 - Dell OptiPlex
 - Dell Precision
- Taulutietokoneet:
 - Dell Venue Pro 11

Dell SupportAssist Agent voi tarkkailla yhtä tai useampaa laitetta. Yksittäisen laitteen tarkkailua varten kyseiselle laitteelle on asennettava SupportAssist.

Mikäli haluat tarkkailla useampia laitteita, asenna SupportAssist haluamillesi laitteille ja ota käyttöön Dell Support Assist Agent -vastaustiedosto jokaisella tarkkailtavalla laitteella.

Tämä asiakirja sisältää tarvittavat tiedot yhteisen konfiguroinnin käyttöön ottamiseksi useiden laitteiden tarkkailua varten Dell SupportAssist Agentia käyttämällä.

Dell SupportAssist Agent -valmiudet ja Dell-palvelusopimukset

Dell SupportAssist Agent havaitsee laitteillasi olevat ongelmat ja ilmoittaa niistä automaattisesti. SupportAssist-valmiuksien edut riippuvat Dell-palvelusopimuksesta. Kaikki SupportAssistin edut ovat käytettävissä vain laitteilla, joilla on aktiivinen Dell ProSupport-, Consumer Premium Support- tai Dell ProSupport Plus -palvelusopimus.

Seuraavassa taulukossa on yhteenveto SupportAssist-valmiuksista, jotka on saatavilla Basic-, ProSupport-, Consumer Premium Support- ja ProSupport Plus -palvelusopimuksissa.

SupportAssistin valmiudet	Kuvaus	Dell-palvelusopimus			
		Basic	ProSupport	Consumer Premium Support	ProSupport Plus
Ennakoiva tarkkailu	Tarkkaile laitteita ennakoivasti ja säännöllisesti saadaksesi selville laitteiden kunnon.	✓	✓	✓	✓
Automatisoitu ongelmien havaitseminen	Havaitsee ongelmat automaattisesti.	✓	✓	✓	✓
Automatisoitu tukipyynnön luominen ongelmien ratkaisemiseksi	Luo automaattisesti tukipyynnön, jos ongelma havaitaan.	✗	✓	✓	✓
Ennakoiva ongelmien havaitseminen *	Ennustaa mahdollisia ongelmia tähänhetkiseen toiminnallisuuteen perustuen.	✗	✗	✗	✓
Automatisoitu tukipyynnön luominen ennakoivien ongelmien ratkaisemiseksi	Luo automaattisesti tukipyynnön mahdollisten ongelmien varalta.	✗	✗	✗	✓

* Ennakoiva ominaisuus on käytettävissä vain akuille ja kiintolevyasemille.

Dell SupportAssist Agent -lisäresursseja

Tämän oppaan lisäksi voit käyttää seuraavia resursseja:

- *Dell SupportAssist Agent -käyttöopas* osoitteessa support.dell.com/Tools sisältää tietoja SupportAssist Agentin asentamisesta ja käyttämisestä.
- *Dell SupportAssist -käyttöopas* osoitteessa dell.com/Tools sisältää tietoja SupportAssistin asentamisesta ja käyttämisestä.
- *Dell SupportAssist -verkkoportaali*, dell.com/SupportAssistGroup, sisältää tietoja SupportAssistin valmiuksista ja ominaisuuksista, blogeja, usein kysytyjä kysymyksiä sekä muita teknisiä asiakirjoja.
- Dell TechDirect -verkkoportaali sisältää rekisteröintiin sekä tukeen ja varaosien toimituspyyntöjen lähettämiseen ja hallitsemiseen liittyviä tietoja. Lue dell.com/techdirect.

Dell SupportAssist Agentin käyttöönotto

Dell SupportAssist Agent tarkkailee yhtä tai useampaa laitetta ja tarjoaa niille automatisoitua tukea. Jos sinulla on useampia laitteita, joita haluat tarkkailla SupportAssist Agentin avulla, sinun on luotava vastaustiedosto ja otettava Dell SupportAssist Agent käyttöön jokaisella laitteella vastaustiedoston avulla. Dell SupportAssist Agentin käyttöönotosta usealla laitteella yhden vastaustiedoston avulla on se etu, että voit tarkkailla ja käsitellä ilmoituksia yhdeltä Dell TechDirect -tililtä.

Tietoja tehtävästä

Käyttöönoton vaiheet:

Vaiheet

1. Asenna SupportAssist-sovellus.



HUOMAUTUS: Dell SupportAssist Agent asennetaan myös automaattisesti. Lue *Dell SupportAssist -käyttöopas* tai *Dell SupportAssist Agent -käyttöopas* osoitteessa support.dell.com/Tools saadaksesi lisätietoja.

2. Luo vastaustiedosto. Lue [Vastaustiedoston luominen](#).
3. Lataa SupportAssist- ja Dell SupportAssist Agent -asennustiedostot osoitteesta dell.com/SupportAssist.
4. Ota Dell SupportAssist Agent käyttöön vastaustiedostolla. Lue [Dell SupportAssist Agentin käyttöönotto vastaustiedostoa käyttämällä](#).

Laitteiden minimivaatimukset

Seuraavassa taulukossa luetellaan laitteiden minimivaatimukset Dell SupportAssist Agentin käyttöönottamiseksi.

Tiedot	Vaatus
Käyttöjärjestelmä	Kannettavat ja pöytäkoneet: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows XP (32-bittinen SP3) • Microsoft Windows Vista (32-bittinen ja 64-bittinen) • Microsoft Windows 7 (32-bittinen ja 64-bittinen) • Microsoft Windows 8 (32-bittinen ja 64-bittinen) • Microsoft Windows 8.1 (32-bit and 64-bit) Taulutietokoneet <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 8.1
Ohjelmisto	Microsoft .NET Framework 3.5.1 tai uudempi
Laitteisto	<ul style="list-style-type: none"> • Muisti (RAM) – 2 GB • Kiintolevytila – 512 MB

Tiedot	Vaatus
Verkko	Internet-yhteys
Verkkoselain	Internet Explorer 8 tai uudempi.

Vastaustiedoston luominen

Ennen kuin otat SupportAssist-sovelluksen käyttöön usealla laitteella, sinun täytyy luoda vastaustiedosto. SupportAssist-määrittysten hallinnan ohjatussa toiminnossa kerrotaan, kuinka vastaustiedosto luodaan.

Edellytykset

- Varmista, että SupportAssist on asennettu laitteelle. Lue *Dell SupportAssist Agent -käyttöopas* osoitteessa support.dell.com/Tools saadaksesi lisätietoja SupportAssistin asentamisesta.
- Varmista, että olet kirjautunut laitteelle Microsoft Windows -ylläpitäjän tunnuksilla.
- Varmista, että laitteessa on Internet-yhteys.

Vaiheet

1. Napsauta <Windows logo key>. Kirjoita hakupalkkiin **cmd** ja napsauta hiiren oikeaa painiketta suorittaaksesi komennon ylläpitäjänä.
Komentokehote tulee näkyviin.
2. Suorita jokin seuraavista:
 - Jos laitteella on 32-bittinen käyttöjärjestelmä — Kirjoita `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` ja paina **<Enter>**.
 - Jos laitteella on 64-bittinen käyttöjärjestelmä — Kirjoita `cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` ja paina **<Enter>**.
3. Kirjoita `SupportAssist.exe` **CORPIT** ja paina <Enter>.
Dell SupportAssist -määrittysten hallinnan ohjattu toiminto tulee näkyviin.
4. Valitse **Seuraava**.
Lisenssisopimus-sivu tulee näkyviin.
5. Lue lisenssisopimus ja valitse **Järjestelmäni saa vastaanottaa näitä päivityksiä ja ilmoituksia**. Lue Dellin järjestelmätietojen jakamiseen liittyvät tiedot ja valitse **Dell saa kerätä huoltolipukkeen ja järjestelmän muun käytön tietoja yllä kuvatulla tavalla** ja napsauta **Seuraava**.
Vastaustiedoston asennustyyppi -sivu tulee näkyviin.
6. Jos haluat päivittää vastaustiedoston asetukset automaattisesti kaikilla laitteilla, valitse **Päivitä konfigurointiasetukset automaattisesti**.
7. Valitse haluamasi vastaustiedoston päivitystiheys.
Käytettävissä olevat vaihtoehdot ovat **Viikoittain**, **Kuukausittain** ja **Neljännesvuosittain**. Oletusasetus on **Viikoittain**.
8. Valitse **Luo uusi vastaustiedosto**, anna se jaettu verkkosijainti, johon haluat tallentaa vastaustiedoston, ja napsauta **Seuraava**.



HUOMAUTUS: Dell suosittelee käyttämään jaettua verkkosijaintia, johon pääsee kaikilta laitteilta, joilla SupportAssist otetaan käyttöön.

Linkitä **TechDirect SupportAssistin kanssa** -sivu tulee näkyviin.



HUOMAUTUS: Dell TechDirect on verkkoportaaali, joka auttaa hallitsemaan SupportAssistin luomia tekniseen tukeen ja varaosien vaihtamiseen liittyviä ilmoituksia.

9. Suorita jokin seuraavista:

- Jos sinulla on jo Dell TechDirect -tili, valitse **Kirjaudu ja käytä olemassa olevaa TechDirect-tiliin linkitettyä Dell My Account -tiliä**, kirjoita Dell My Accountin käyttäjätunnus ja salasana ja napsauta **Kirjaudu**.
- Jos sinulla ei ole Dell TechDirect -tiliä, napsauta **Luo TechDirect-tili**. Luo tili noudattamalla Dell TechDirect -verkkosivuston ohjeita ja anna sitten tilisi tiedot.

10. Valitse **Seuraava**.

11. Kirjoita Dell My Account -todennustietosi ja kirjaudu sisään.

Yhteystiedot-sivu tulee näkyviin.

12. Kirjoita **Yhteystiedot**-osioon yrityksen nimi, oma etu- ja sukunimesi, puhelinnumero ja sähköpostiosoite. Voit myös valita itsellesi parhaan yhteydenottotavan. Napsauta **Seuraava**.

13. Kirjoita **Toimitustiedot**-osioon osoitteesi, maasi, läänisi ja postinumerosi. Napsauta **Seuraava**.

Konfigurointiasetukset-sivu tulee näkyviin.

14. Valitse haluamasi laitteiston tarkistustiheys ongelmien havaitsemiseksi. Käytettävissä olevat vaihtoehdot ovat **Viikoittain**, **Kuukausittain** ja **Neljännesvuosittain**.

15. Valitse kuukauden päivä ja aika, jona laitteistotarkistus suoritetaan ja napsauta **Seuraava**.

Konfigurointiasetukset (jatkuu) -sivu tulee näkyviin.

16. Valitse **Välipalvelimen asetukset** -osiossa yksi seuraavista vaihtoehdoista:

- **Muodosta yhteys oletusasetuksilla** – Muodosta Internet-yhteys järjestelmän oletusasetuksilla.
- **Muodosta suora yhteys** – Muodosta suora Internet-yhteys, vaikka ehkä tavallisesti muodostat Internet-yhteyden välipalvelimen kautta.
- **Konfiguroi manuaalisesti** – Konfiguroi Dell SupportAssist Agentin välipalvelimen asetukset.

Jos valitsit **Konfiguroi manuaalisesti** -vaihtoehdon, kirjoita välipalvelimen IP-osoite, portti, käyttäjätunnus ja salasana niille varattuihin kenttiin.

17. Valitse **Seuraava**.

Yhteenvedo-sivu tulee näkyviin. Voit myös tarkastella vastaustiedoston sijaintia.

18. Napsauta **Valmis**. Molemmat vastaustiedostot, **SupportAssistConfig.xml** ja **SupportAssistAgentConfig.xml**, ovat käytettävissä jaetussa verkkosijainnissa.

Seuraavat vaiheet



HUOMAUTUS: Älä käytä samaa Dell My Account -tiliä vastaustiedoston luomiseen yksittäiseen järjestelmään, sillä tämä toiminto korvaa olemassa olevan vastaustiedoston. Voit kuitenkin muokata olemassa olevaa vastaustiedostoa. Lue [Olemassa olevan vastaustiedoston muokkaaminen](#) saadaksesi lisätietoja.

SupportAssistin käyttöönotto vastaustiedostoa käyttämällä

Yhteisen vastaustiedoston käyttöönotto useilla laitteilla mahdollistaa kaikkien laitteiden tarkkailun SupportAssistin avulla.

Edellytykset

- Varmista, että laitteet, joilla haluat ottaa SupportAssistin käyttöön, vastaavat laitteiden minimivaatimuksia. Lue [Laitteiden minimivaatimukset](#).
- Varmista, että sinulla on Microsoft Windows -ylläpitäjän oikeudet kaikilla laitteilla.
- Varmista, että olet luonut SupportAssist-vastaustiedoston. Lue [Vastaustiedoston luominen](#).
- Varmista, että käytössäsi on vastaustiedostot (**SupportAssistAgentConfig.xml** ja **SupportAssistConfig.xml**) sekä asennustiedostot (**SupportAssist Agent-1.0.exe** ja **SupportAssist-x.x.exe**), jossa x.x tarkoittaa version numeroa.

- Varmista, että vastaustiedostot ovat jaetussa verkkosijainnissa, johon kaikilta laitteilta pääsee käsiksi.
- Varmista, että laitteissa on Internet-yhteys.

Vaiheet

1. Kopioi asennustiedostot (**SupportAssistAgent.exe** ja **SupportAssist.exe**) ja liimaa nämä tiedostot kaikille laitteille. Voit jakaa asennustiedostot kaikille laitteille käyttämällä mitä tahansa käytettävissäsi olevaa ohjelmiston jakomekanismia.
2. Avaa jokaisella laitteella komentokehote ylläpitäjänä, selaa siihen kansioon, johon kopioit asennustiedostot, ja suorita seuraavat käskyt:
 - `SupportAssistAgent-1.0.0.exe /s /v"/qn CONFIG=<common network location of the SupportAssist Agent answer file>"`.
Esimerkiksi: `SupportAssistAgent-1.0.0.exe /s /v"/qn CONFIG=\\<Shared location name>\Agent`.
 - `SupportAssist-x.x.exe/answerfilepath <common network location of the SupportAssist answer file>`.
Esimerkiksi: `SupportAssist-x.x.exe/answerfilepath \\<Shared location name>\Agent`.



HUOMAUTUS: Käytä vastaustiedostoa samasta sijainnista, jossa se luotiin.

Olemassa olevan vastaustiedoston muokkaaminen

Jos haluat muuttaa useilla laitteilla käytössä olevia SupportAssist Agent -konfigurointiasetuksia, voit päivittää tiedot olemassa olevaan vastaustiedostoon. Jos haluat esimerkiksi päivittää yhteystiedot tai toimitusosoitteen, voit muokata olemassa olevaa vastaustiedostoa. Tallenna muokattu vastaustiedosto jaettuun verkkosijaintiin, jotta se voidaan jakaa kaikkiin järjestelmiin.

Edellytykset

- Varmista, että sinulla on käyttöoikeus jaettuun verkkosijaintiin ja että olet valinnut **Automaattinen päivitys** -vaihtoehdon kohdassa **Dell SupportAssist -määrittysten hallinnan ohjattu toiminto**.
- Varmista, että olet kirjautunut laitteelle Microsoft Windows -ylläpitäjän tunnuksilla.
- Varmista, että voit käyttää olemassa olevaa vastaustiedostoa.
- Varmista, että laitteissa on Internet-yhteys.

Vaiheet

1. Napsauta <Windows logo key>. Kirjoita hakupalkkiin **cmd** ja napsauta hiiren oikeaa painiketta suorittaaksesi komennon ylläpitäjänä.
Komentokehote tulee näkyviin.
2. Suorita jokin seuraavista:
 - Jos laitteella on 32-bittinen käyttöjärjestelmä — Kirjoita `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` ja paina **<Enter>**.
 - Jos laitteella on 64-bittinen käyttöjärjestelmä — Kirjoita `cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` ja paina **<Enter>**.
3. Kirjoita `SupportAssist.exe` **CORPIT** ja paina <Enter>.
Dell SupportAssist -määrittysten hallinnan ohjattu toiminto tulee näkyviin.
4. Valitse **Seuraava**.
Lisenssisopimus-sivu tulee näkyviin.
5. Lue lisenssisopimus ja valitse **Järjestelmäni saa vastaanottaa näitä päivityksiä ja ilmoituksia**. Lue Dellin järjestelmätietojen jakamiseen liittyvät tiedot ja valitse **Dell saa kerätä huoltolipukkeen ja järjestelmän muun käytön tietoja yllä kuvatulla tavalla** ja napsauta **Seuraava**.

Vastaustiedoston asennustyyppi -sivu tulee näkyviin.

6. Jos haluat päivittää vastaustiedoston asetukset automaattisesti kaikilla laitteilla, valitse **Päivitä konfigurointiasetukset automaattisesti**.
7. Valitse haluamasi vastaustiedoston päivitystiheys.
Käytettävissä olevat vaihtoehdot ovat **Viikoittain**, **Kuukausittain** ja **Neljännesvuosittain**. Oletusasetus on **Viikoittain**.
8. Valitse **Muokkaa olemassa olevaa vastaustiedostoa** ja napsauta **Selaa**.
9. Selaa olemassa olevaan vastaustiedostoon ja napsauta **OK**.
Linkitä TechDirect SupportAssistin kanssa -sivu tulee näkyviin.



HUOMAUTUS: Dell TechDirect on verkkoportaali, joka auttaa hallitsemaan SupportAssistin luomia tekniseen tukeen ja varaosien vaihtamiseen liittyviä ilmoituksia.

10. Suorita jokin seuraavista:
 - Jos sinulla on jo Dell TechDirect -tili, valitse **Kirjaudu ja käytä olemassa olevaa TechDirect-tiliin linkitettyä Dell My Account -tiliä**, kirjoita Dell My Accountin käyttäjätunnus ja salasana ja napsauta **Kirjaudu**.
 - Jos sinulla ei ole Dell TechDirect -tiliä, napsauta **Luo TechDirect-tili**. Luo tili noudattamalla Dell TechDirect -verkkosivuston ohjeita ja anna sitten tilisi tiedot.
11. Valitse **Seuraava**.
12. Kirjoita Dell My Account -todennustietosi ja kirjaudu sisään.
Yhteystiedot-sivu tulee näkyviin.
13. Kirjoita **Yhteystiedot**-osioon yrityksen nimi, oma etu- ja sukunimesi, puhelinnumero ja sähköpostiosoite. Voit myös valita itsellesi parhaan yhteydenottotavan. Napsauta **Seuraava**.
14. Kirjoita **Toimitustiedot**-osioon osoitteesi, maasi, läänisi ja postinumerosi. Napsauta **Seuraava**.
Konfigurointiasetukset-sivu tulee näkyviin.
15. Valitse haluamasi laitteiston tarkistustiheys ongelmien havaitsemiseksi. Käytettävissä olevat vaihtoehdot ovat **Viikoittain**, **Kuukausittain** ja **Neljännesvuosittain**.
16. Valitse kuukauden päivä ja aika, jona laitteistotarkistus suoritetaan ja napsauta **Seuraava**.
Konfigurointiasetukset (jatkuu) -sivu tulee näkyviin.
17. Valitse **Välipalvelimen asetukset** -osiossa yksi seuraavista vaihtoehdoista:
 - **Muodosta yhteys oletusasetuksilla** – Muodosta Internet-yhteys järjestelmän oletusasetuksilla.
 - **Muodosta suora yhteys** – Muodosta suora Internet-yhteys, vaikka ehkä tavallisesti muodostat Internet-yhteyden välipalvelimen kautta.
 - **Konfiguroi manuaalisesti** – Konfiguroi Dell SupportAssist Agentin välipalvelimen asetukset.

Jos valitsit **Konfiguroi manuaalisesti** -vaihtoehdon, kirjoita välipalvelimen IP-osoite, portti, käyttäjätunnus ja salasana niille varattuihin kenttiin.
18. Valitse **Seuraava**.
Yhteenveto-sivu tulee näkyviin. Voit myös tarkastella vastaustiedoston sijaintia.
19. Valitse **Valmis**.
20. Valitse **Seuraava**.
Yhteenveto-sivu tulee näkyviin. Voit myös tarkastella vastaustiedoston sijaintia.
21. Valitse **Valmis**.

Seuraavat vaiheet

Varmista, että jaettu verkkosijainti on käytettävissä kaikilla laitteilla. Muokattu vastaustiedosto päivitetään automaattisesti kaikilla laitteilla valittujen automaattisen päivityksen konfigurointiasetusten mukaisesti.

Usein kysytyt kysymykset

Konfigurointiasetukset eivät päivity tarkkailtavilla laitteilla. Miten toimin?

- Tarkista, että vastaustiedostot **SupportAssistAgentConfig.xml** ja **SupportAssistConfig.xml** ovat käytettävissä jaetussa verkkosijainnissa, johon pääsee kaikilta tarkkailtavilta laitteilta.
- Tarkista, että polku jaettuun verkkosijaintiin on virheetön.
- Tarkista, että jaettu verkkosijainti on suojattu salasanalla.
- Tarkista, ettei jaetun verkkosijainnin salasana ole muuttunut.
- Tarkista, onko sinulla Microsoft Windows -ylläpitäjän oikeudet käyttää jaettua verkkoa.

Voinko muokata konfigurointiasetuksia, jos en ole valinnut Päivitä konfigurointiasetukset automaattisesti -vaihtoehtoa Vastaustiedoston asennustyyppi -kohdassa?

Et. Vain ylläpitäjällä on tarvittavat oikeudet muokata konfigurointiasetuksia ja ottaa päivitetty vastaustiedosto käyttöön useilla laitteilla.

Kuinka määritän ajankohdan laitteistotarkistukselle?

Voit määrittää laitteistotarkistuksen ajankohdan valitsemalla haluamasi ruudun **Tarkastus**-välilehdellä. Käytettävissä olevat vaihtoehdot ovat **Viikoittain**, **Kuukausittain** ja **Neljännesvuosittain**.

Latasin ja asensin SupportAssistin, mutta Dell SupportAssist Agentia ei asennettu automaattisesti. Miten lataan ja asennan SupportAssist Agentin?

Jos SupportAssist Agentia ei ladata ja asenneta automaattisesti, SupportAssist ilmoittaa, että Dell SupportAssist Agent ei ole käytettävissä. Voit ladata ja asentaa SupportAssist Agentin manuaalisesti napsauttamalla SupportAssist-ilmoitusta.