




# Λειτουργία SupportAssist Agent της Dell

## Οδηγός ανάπτυξης



# Σημείωση, προσοχή και προειδοποίηση

-  **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η ΣΗΜΕΙΩΣΗ υποδεικνύει σημαντικές πληροφορίες που σας βοηθούν να χρησιμοποιείτε καλύτερα τον υπολογιστή σας.
-  **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Η ΠΡΟΣΟΧΗ υποδηλώνει είτε πιθανή βλάβη στο υλισμικό είτε απώλεια δεδομένων και υποδεικνύει τον τρόπο με τον οποίο μπορείτε να αποφύγετε το πρόβλημα.
-  **ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ:** Η ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ υποδεικνύει ότι υπάρχει το ενδεχόμενο να προκληθεί υλική ζημιά, τραυματισμός ή θάνατος.

**Copyright © 2014 Dell Inc. Με επιφύλαξη κάθε νόμιμου δικαιώματος.** Το προϊόν προστατεύεται από τη νομοθεσία των ΗΠΑ και τη διεθνή νομοθεσία για τα πνευματικά δικαιώματα και την πνευματική ιδιοκτησία. Η ονομασία Dell™ και το λογότυπο της Dell είναι εμπορικά σήματα της Dell Inc. στις ΗΠΑ και/ή στη δικαιοδοσία άλλων χωρών. Όλα τα άλλα σήματα και όλες οι άλλες ονομασίες που μνημονεύονται στο έγγραφο ενδέχεται να είναι εμπορικά σήματα των αντίστοιχων εταιρειών τους.

2015 - 02

Αναθ. A00


# Πίνακας περιεχομένων

<b>1 Εισαγωγή.....</b>	<b>4</b>
Δυνατότητες της λειτουργίας SupportAssist Agent της Dell και δικαιώματα παροχής υπηρεσιών Dell.....	5
Πρόσθετοι πόροι σχετικά με τη λειτουργία SupportAssist Agent της Dell.....	6
<b>2 Ανάπτυξη της λειτουργίας SupportAssist Agent της Dell.....</b>	<b>7</b>
Ελάχιστες απαιτήσεις συσκευής.....	7
Δημιουργία ενός αρχείου απαντήσεων.....	8
Ανάπτυξη του SupportAssist χρησιμοποιώντας το αρχείο απαντήσεων.....	10
Τροποποίηση ενός υπάρχοντος αρχείου απαντήσεων.....	10
<b>3 Συχνές ερωτήσεις.....</b>	<b>13</b>
Οι ρυθμίσεις διαμόρφωσης δεν ενημερώνονται στις παρακολουθούμενες συσκευές. Τι πρέπει να κάνω;.....	13
Μπορώ να τροποποιήσω τις ρυθμίσεις διαμόρφωσης αν δεν έχω ενεργοποιήσει την επιλογή Auto update configuration settings (Αυτόματη ενημέρωση ρυθμίσεων διαμόρφωσης) στον τύπο ρύθμισης του αρχείου απαντήσεων;.....	13
Πώς μπορώ να προγραμματίσω μια σάρωση υλικού;.....	13
Έχω λάβει και εγκαταστήσει το SupportAssist, αλλά δεν εγκαταστάθηκε αυτόματα και η λειτουργία SupportAssist Agent της Dell. Πώς μπορώ να λάβω και να εγκαταστήσω τη λειτουργία SupportAssist Agent;.....	13

## Εισαγωγή

Το Dell SupportAssist παρέχει αυτόματα υποστήριξη από την Dell αναγνωρίζοντας εκ των προτέρων τυχόν προβλήματα υλικού και λογισμικού στους φορητούς, επιτραπέζιους υπολογιστές και στα tablet της Dell. Όταν ανιχνευτεί ένα πρόβλημα, το SupportAssist σας ειδοποιεί για αυτό και δημιουργεί αυτόματα ένα αίτημα υποστήριξης προς την Dell (για τα ProSupport, Consumer Premium Support ή ProSupport Plus). Τα δεδομένα που απαιτούνται για την αντιμετώπιση του προβλήματος συλλέγονται αυτόματα από τη συσκευή και αποστέλλονται με ασφάλεια στην τεχνική υποστήριξη της Dell. Αυτές οι πληροφορίες επιτρέπουν στην Dell να σας παράσχει καλύτερη, εξατομικευμένη και αποτελεσματική υποστήριξη. Το Dell SupportAssist έχει δύο κύρια στοιχεία:

- Εφαρμογή SupportAssist — Για αυτόματη, περιοδική, διαγνωστική σάρωση του συστήματος.
- Λειτουργία SupportAssist Agent της Dell — Παρακολούθηση διαπιστωμένων προβλημάτων και αρχείων καταγραφής. Αυτόματη ειδοποίηση της τεχνικής υποστήριξης της Dell για αποστολή εξαρτημάτων ή για αιτήματα τεχνικής υποστήριξης.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Οι δυνατότητες του SupportAssist εξαρτώνται από το δικαίωμα παροχής υπηρεσιών Dell για τη συσκευή. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δυνατότητες της λειτουργίας SupportAssist Agent της Dell, βλ. [Δυνατότητες SupportAssist Agent και δικαιώματα παροχής υπηρεσιών Dell](#).

Η λειτουργία SupportAssist Agent της Dell ενεργοποιεί αυτόματα την παροχή υποστήριξης από την Dell για τις παρακάτω συσκευές:

- Φορητοί και επιτραπέζιοι υπολογιστές:
  - Dell Inspiron
  - Dell XPS
  - Dell Latitude
  - Dell Vostro
  - Dell Alienware
  - Dell OptiPlex
  - Dell Precision
- Tablet:
  - Dell Venue Pro 11

Η λειτουργία SupportAssist Agent της Dell μπορεί να αναπτυχθεί σε μία ή περισσότερες συσκευές. Για να παρακολουθήσετε μία συσκευή, πρέπει να εγκαταστήσετε το SupportAssist σε αυτήν.

Αν θέλετε να παρακολουθήσετε πολλαπλές συσκευές, εγκαταστήστε το SupportAssist στις συσκευές αυτές και αναπτύξτε το χρησιμοποιώντας το αρχείο απαντήσεων της λειτουργίας SupportAssist Agent της Dell σε κάθε συσκευή.

Το έγγραφο αυτό σας παρέχει τις απαιτούμενες πληροφορίες για την ανάπτυξη μιας κοινής διαμόρφωσης για την παρακολούθηση πολλαπλών συσκευών με χρήση της λειτουργίας SupportAssist Agent της Dell.

## Δυνατότητες της λειτουργίας SupportAssist Agent της Dell και δικαιώματα παροχής υπηρεσιών Dell

Η λειτουργία SupportAssist Agent της Dell ανιχνεύει αυτόματα και σας ειδοποιεί για τα προβλήματα στις συσκευές σας. Τα πλεονεκτήματα των δυνατοτήτων του SupportAssist εξαρτώνται από τα δικαιώματα παροχής υπηρεσιών Dell. Για να λάβετε όλα τα πλεονεκτήματα που προσφέρει το SupportAssist, μια συσκευή πρέπει να έχει ενεργοποιημένο ένα δικαίωμα παροχής υπηρεσιών Dell ProSupport, Consumer Premium Support ή Dell ProSupport Plus.

Ο ακόλουθος πίνακας παρέχει μια περίληψη των δυνατοτήτων του SupportAssist με τα δικαιώματα παροχής υπηρεσιών Basic, ProSupport, Consumer Premium Support και ProSupport Plus.

Δυνατότητες του SupportAssist	Περιγραφή	Δικαίωμα παροχής υπηρεσιών Dell			
		Basic	ProSupport	Consumer Premium Support	ProSupport Plus
Εκ των προτέρων παρακολούθηση	Παρακολούθηση των συσκευών εκ των προτέρων και περιοδικά για τον προσδιορισμό της κατάστασης των εξαρτημάτων.	✓	✓	✓	✓
Αυτόματη ανίχνευση προβλήματος	Γίνεται αυτόματη ανίχνευση των προβλημάτων.	✓	✓	✓	✓
Αυτόματη δημιουργία αιτήματος υποστήριξης για επίλυση προβλήματος	Αυτόματη δημιουργία αιτήματος υποστήριξης αν ανιχνευτεί κάποιο πρόβλημα.	✗	✓	✓	✓
Προγνωστική ανίχνευση προβλήματος*	Πρόγνωση πιθανών προβλημάτων με βάση την τρέχουσα λειτουργικότητα.	✗	✗	✗	✓
Αυτόματη δημιουργία αιτήματος υποστήριξης για προγνωστική επίλυση προβλήματος	Αυτόματη δημιουργία αιτήματος υποστήριξης για πιθανά προβλήματα.	✗	✗	✗	✓

\* Το προγνωστικό χαρακτηριστικό διατίθεται μόνο για τις μπαταρίες και τις μονάδες σκληρού δίσκου.

## Πρόσθετοι πόροι σχετικά με τη λειτουργία SupportAssist Agent της Dell

Εκτός από αυτόν τον οδηγό, μπορείτε επίσης να προσπελάσετε τους παρακάτω πόρους:

- Τον οδηγό χρήστη *Dell SupportAssist Agent User's Guide* που διατίθεται στην τοποθεσία [support.dell.com/Tools](https://support.dell.com/Tools) και παρέχει πληροφορίες σχετικά με την εγκατάσταση και χρήση της λειτουργίας SupportAssist Agent.
- Τον οδηγό χρήστη *Dell SupportAssist User's Guide* που διατίθεται στην τοποθεσία [dell.com/Tools](https://dell.com/Tools) και παρέχει πληροφορίες σχετικά με την εγκατάσταση και χρήση του SupportAssist.
- Την online πύλη *Dell SupportAssist* στην τοποθεσία [dell.com/SupportAssistGroup](https://dell.com/SupportAssistGroup) που παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις δυνατότητες και τις λειτουργίες του SupportAssist, ιστολόγια και συχνές ερωτήσεις καθώς και άλλα τεχνικά έγγραφα.
- Την online πύλη Dell TechDirect που παρέχει πληροφορίες σχετικά με την εγγραφή, την υποβολή και τη διαχείριση των αιτημάτων υποστήριξης και αποστολής ανταλλακτικών. Βλ. [dell.com/techdirect](https://dell.com/techdirect).


# Ανάπτυξη της λειτουργίας SupportAssist Agent της Dell

Η λειτουργία SupportAssist Agent της Dell παρακολουθεί και παρέχει αυτόματη υποστήριξη για μία ή περισσότερες συσκευές. Αν έχετε πολλαπλές συσκευές που θέλετε να παρακολουθήσετε χρησιμοποιώντας τη λειτουργία SupportAssist Agent, πρέπει να δημιουργήσετε ένα αρχείο απαντήσεων και στη συνέχεια να αναπτύξετε τη λειτουργία SupportAssist Agent της Dell σε καθμία από αυτές τις συσκευές με το αρχείο απαντήσεων. Το πλεονέκτημα της ανάπτυξης της λειτουργίας SupportAssist Agent της Dell σε πολλαπλές συσκευές χρησιμοποιώντας ένα μόνο αρχείο απαντήσεων είναι ότι μπορείτε να παρακολουθήσετε και να επεξεργαστείτε τις ειδοποιήσεις από έναν λογαριασμό Dell TechDirect.

## Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Ακολουθούν τα βήματα για την εκτέλεση της ανάπτυξης:

### Βήματα

1. Εγκαταστήστε την εφαρμογή SupportAssist.
  -  **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Εγκαθίσταται αυτόματα και η λειτουργία SupportAssist Agent της Dell. Για περισσότερες πληροφορίες, βλ. τον οδηγό *Dell SupportAssist User's Guide* ή τον οδηγό *Dell SupportAssist Agent User's Guide* στην τοποθεσία [support.dell.com/Tools](http://support.dell.com/Tools).
2. Δημιουργήστε ένα αρχείο απαντήσεων. Βλ. [Δημιουργία ενός αρχείου απαντήσεων](#).
3. Κάντε λήψη του SupportAssist και των αρχείων εγκατάστασης της λειτουργίας SupportAssist Agent της Dell από την τοποθεσία [dell.com/SupportAssist](http://dell.com/SupportAssist).
4. Αναπτύξτε τη λειτουργία SupportAssist Agent της Dell με το αρχείο απαντήσεων. Βλ. [Ανάπτυξη της λειτουργίας SupportAssist Agent της Dell χρησιμοποιώντας το αρχείο απαντήσεων](#).

## Ελάχιστες απαιτήσεις συσκευής

Στον παρακάτω πίνακα θα βρείτε τις ελάχιστες απαιτήσεις συσκευής για την ανάπτυξη της λειτουργίας SupportAssist Agent της Dell.

Στοιχείο	Απαιτήση
Λειτουργικό σύστημα	Φορητοί, επιτραπέζιοι υπολογιστές: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows XP (32-bit SP3)</li> <li>• Microsoft Windows Vista (32-bit και 64-bit)</li> <li>• Microsoft Windows Vista (32-bit και 64-bit)</li> <li>• Microsoft Windows Vista (32-bit και 64-bit)</li> <li>• Microsoft Windows Vista (32-bit και 64-bit)</li> </ul> Tablet <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 8.1</li> </ul>
Λογισμικό	Microsoft .NET Framework 3.5.1 ή μεταγενέστερο

Στοιχεία	Απαιτήση
Υλικό	<ul style="list-style-type: none"> <li>Μνήμη (RAM) — 2GB</li> <li>Χώρος σκληρού δίσκου — 512MB</li> </ul>
Δίκτυο	Σύνδεση Internet
Πρόγραμμα περιήγησης στο web	Internet Explorer έκδοση 8 ή μεταγενέστερη.

## Δημιουργία ενός αρχείου απαντήσεων


Προτού αναπτύξετε την εφαρμογή SupportAssist σε πολλαπλές συσκευές, πρέπει να δημιουργήσετε ένα αρχείο απαντήσεων. Ο οδηγός SupportAssist Setup Manager σας καθοδηγεί κατά τη διαδικασία δημιουργίας του αρχείου απαντήσεων.

### Προϋποθέσεις


- Βεβαιωθείτε ότι το SupportAssist είναι εγκατεστημένο σε μια συσκευή. Για πληροφορίες σχετικά με την εγκατάσταση του SupportAssist, βλ. τον Οδηγό χρήσης *Dell SupportAssist Agent User's Guide* στην τοποθεσία [support.dell.com/Tools](http://support.dell.com/Tools).
- Βεβαιωθείτε ότι έχετε συνδεθεί στη συσκευή με δικαιώματα Διαχειριστή Microsoft Windows.
- Βεβαιωθείτε ότι η συσκευή μπορεί να συνδεθεί στο internet.

### Βήματα

- Κάντε κλικ στο <πλήκτρο με το λογότυπο Windows>. Πληκτρολογήστε **cmd** στη γραμμή αναζήτησης και κάντε δεξί κλικ για να συνδεθείτε ως διαχειριστής.  
Εμφανίζεται η γραμμή εντολών.
- Εκτελέστε ένα από τα εξής βήματα:
  - Αν το λειτουργικό σύστημα της συσκευής είναι 32-bit — Πληκτρολογήστε `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` και πατήστε <Enter>.
  - Αν το λειτουργικό σύστημα της συσκευής είναι 64-bit — Πληκτρολογήστε `cd "C:\Program Files(x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` και πατήστε <Enter>.
- Πληκτρολογήστε `SupportAssist.exe` **CORPIT** και πατήστε <Enter>.  
Εμφανίζεται ο οδηγός **Dell SupportAssist Setup Manager Wizard**.
- Κάντε κλικ στο κουμπί **Next** (Επόμενο).  
Εμφανίζεται η σελίδα **License Agreement** (Άδεια χρήσης).
- Διαβάστε την άδεια χρήσης και στη συνέχεια επιλέξτε **I allow my system to receive these updates and alerts** (Επιτρέπω στο σύστημά μου να λαμβάνει αυτές τις ενημερώσεις και ειδοποιήσεις). Διαβάστε τις λεπτομέρειες για την κοινή χρήση πληροφοριών του συστήματος Dell και στη συνέχεια επιλέξτε **I allow Dell to collect Service Tag and other system usage data as described above** (Επιτρέπω στην Dell να συλλέγει την ετικέτα εξυπηρέτησης και άλλα δεδομένα χρήσης του συστήματος όπως περιγράφονται παραπάνω) και στη συνέχεια κάντε κλικ στο κουμπί **Next** (Επόμενο).  
Εμφανίζεται η σελίδα **Answer File Setup Type** (Τύπος ρύθμισης αρχείου απαντήσεων).
- Αν θέλετε να ενημερώσετε αυτόματα τις ρυθμίσεις του αρχείου απαντήσεων σε όλες τις συσκευές, επιλέξτε **Auto update configuration settings** (Αυτόματη ενημέρωση ρυθμίσεων διαμόρφωσης).
- Επιλέξτε την επιθυμητή συχνότητα ενημέρωσης του αρχείου απαντήσεων.  
Οι διαθέσιμες επιλογές είναι **Weekly** (Κάθε εβδομάδα), **Monthly** (Κάθε μήνα) **Quarterly** (Κάθε τρίμηνο). Η προεπιλογή είναι **Weekly** (Κάθε εβδομάδα).
- Επιλέξτε **Create new answer file** (Δημιουργία ενός νέου αρχείου απαντήσεων) και εισέλθετε σε μια θέση κοινής χρήσης του κοινού δικτύου όπου θέλετε να αποθηκεύσετε το αρχείο απαντήσεων και στη συνέχεια κάνετε κλικ στο κουμπί **Next** (Επόμενο).

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η Dell συνιστά τη χρήση μιας θέσης κοινής χρήσης του κοινού δικτύου που μπορεί να είναι προσβάσιμη από τις συσκευές στις οποίες πρόκειται να αναπτυχθεί το SupportAssist.

Εμφανίζεται η σελίδα **Link TechDirect and SupportAssist** (Σύνδεση με TechDirect και SupportAssist).

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Το Dell TechDirect είναι μια online πύλη που σας βοηθά να διαχειριστείτε τις ειδοποιήσεις σχετικά με την τεχνική υποστήριξη και την αντικατάσταση μερών που ενεργοποιούνται από το SupportAssist.

9. Εκτελέστε ένα από τα εξής βήματα:

- Αν έχετε ήδη έναν λογαριασμό Dell TechDirect, επιλέξτε **Sign-in and use existing Dell My Account linked to a TechDirect account**, (Σύνδεση και χρήση του υπάρχοντος λογαριασμού μου στην Dell σε σύνδεση με έναν λογαριασμό TechDirect), πληκτρολογήστε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης του λογαριασμού σας (My Account) στη Dell και κάντε κλικ στο **Sign-in** (Σύνδεση).
- Αν δεν έχετε λογαριασμό Dell TechDirect, κάντε κλικ στην επιλογή **Create a TechDirect account** (Δημιουργία λογαριασμού TechDirect). Για να δημιουργήσετε έναν λογαριασμό, ακολουθήστε τις οδηγίες στην τοποθεσία web Dell TechDirect και στη συνέχεια δώστε τα στοιχεία του λογαριασμού σας.

10. Κάντε κλικ στο κουμπί **Next** (Επόμενο).

11. Εισαγάγετε τα διαπιστευτήρια του λογαριασμού σας (My Account) στη Dell και συνδεθείτε.

Εμφανίζεται η σελίδα **Contact Information** (Πληροφορίες επικοινωνίας).

12. Στο τμήμα **Contact Information** (Πληροφορίες επικοινωνίας), πληκτρολογήστε την επωνυμία της εταιρείας, το όνομα και το επώνυμό σας, τον αριθμό τηλεφώνου και τη διεύθυνση email. Επίσης, μπορείτε να επιλέξετε τη μέθοδο επικοινωνίας που προτιμάτε. Κάντε κλικ στο κουμπί **Next** (Επόμενο).

13. Στο τμήμα **Shipping information** (Πληροφορίες αποστολής), πληκτρολογήστε τη διεύθυνσή σας, τη χώρα, την πολιτεία, τον ταχυδρομικό κώδικα. Κάντε κλικ στο κουμπί **Next** (Επόμενο).

Εμφανίζεται η σελίδα **Configuration Settings** (Ρυθμίσεις διαμόρφωσης).

14. Επιλέξτε τη συχνότητα με την οποία επιθυμείτε να γίνεται η σάρωση υλικού για τον εντοπισμό προβλημάτων. Οι διαθέσιμες επιλογές είναι **Weekly** (Κάθε εβδομάδα), **Monthly** (Κάθε μήνα) και **Quarterly** (Κάθε τρίμηνο).

15. Επιλέξτε την ημέρα του μήνα και την ώρα που θέλετε να εκτελείται η σάρωση υλικού και στη συνέχεια κάντε κλικ στο κουμπί **Next** (Επόμενο).

Εμφανίζεται η σελίδα **Configuration Settings (Continued)** (Ρυθμίσεις διαμόρφωσης (Συνέχεια)).

16. Στο τμήμα **Proxy Settings** (Ρυθμίσεις διακομιστή μεσολάβησης), επιλέξτε μία από τις παρακάτω επιλογές:

- **Connect with Default Settings** (Σύνδεση με τις προεπιλεγμένες ρυθμίσεις) — Για σύνδεση στο internet με χρήση των προεπιλεγμένων ρυθμίσεων του συστήματος.
- **Connect Directly** (Απευθείας σύνδεση) — Για απευθείας σύνδεση στο internet, αν και συνήθως συνδέεστε στο internet μέσω ενός διακομιστή μεσολάβησης.
- **Manually Configure** (Χειροκίνητη διαμόρφωση) — Για διαμόρφωση των λεπτομερειών του διακομιστή μεσολάβησης στη λειτουργία SupportAssist Agent της Dell.


Αν ενεργοποιήσατε την επιλογή **Manually Configure** (Χειροκίνητη διαμόρφωση), πληκτρολογήστε τη διεύθυνση IP του διακομιστή μεσολάβησης, τη θύρα, το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης στα κατάλληλα πεδία.

17. Κάντε κλικ στο κουμπί **Next** (Επόμενο).

Εμφανίζεται η σελίδα **Summary** (Περίληψη). Επίσης, μπορείτε να προβάλετε τη θέση του αρχείου απαντήσεων.

18. Κάντε κλικ στο **Finish** (Τέλος). Τα δύο αρχεία απαντήσεων, **SupportAssistConfig.xml** και **SupportAssistAgentConfig.xml** είναι διαθέσιμα στη θέση κοινής χρήσης του κοινού δικτύου.

## Επόμενα βήματα

-  **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Μην χρησιμοποιήσετε τον ίδιο λογαριασμό σας στη Dell (My Account) για να δημιουργήσετε ένα αρχείο απαντήσεων σε ένα μεμονωμένο σύστημα, καθώς αυτή η λειτουργία αντικαθιστά το υπάρχον αρχείο απαντήσεων. Ωστόσο, μπορείτε να τροποποιήσετε ένα υπάρχον αρχείο απαντήσεων. Για περισσότερες πληροφορίες, βλ. [Τροποποίηση ενός υπάρχοντος αρχείου απαντήσεων](#).

## Ανάπτυξη του SupportAssist χρησιμοποιώντας το αρχείο απαντήσεων


Η ανάπτυξη ενός κοινού αρχείου απαντήσεων σε πολλές συσκευές δίνει τη δυνατότητα παρακολούθησης όλων των συσκευών χρησιμοποιώντας το SupportAssist.

### Προϋποθέσεις

- Βεβαιωθείτε ότι οι συσκευές στις οποίες θέλετε να αναπτύξετε το SupportAssist πληρούν τις ελάχιστες απαιτήσεις συσκευής. Βλ. ενότητα [Ελάχιστες απαιτήσεις συσκευής](#).
- Βεβαιωθείτε ότι έχετε δικαιώματα Διαχειριστή των Microsoft Windows σε όλες τις συσκευές.
- Βεβαιωθείτε ότι έχετε δημιουργήσει το αρχείο απαντήσεων του SupportAssist. Βλ. [Δημιουργία ενός αρχείου απαντήσεων](#).
- Βεβαιωθείτε ότι έχετε τα αρχεία απαντήσεων (SupportAssistAgentConfig.xml και SupportAssistConfig.xml) και τα αρχεία εγκατάστασης (SupportAssist Agent-1.0.exe και SupportAssist-x.x.exe), όπου x.x είναι ο αριθμός έκδοσης.
- Βεβαιωθείτε ότι έχετε τα αρχεία απαντήσεων σε μια θέση κοινής χρήσης του κοινού δικτύου, η οποία είναι προσβάσιμη σε όλες τις συσκευές.
- Βεβαιωθείτε ότι οι συσκευές μπορούν να συνδεθούν στο internet.

### Βήματα

- Αντιγράψτε τα αρχεία εγκατάστασης (SupportAssistAgent.exe και SupportAssist.exe) και επικολλήστε τα σε όλες τις συσκευές. Μπορείτε να διανείμετε τα αρχεία εγκατάστασης σε όλες τις συσκευές χρησιμοποιώντας οποιονδήποτε διαθέσιμο μηχανισμό διανομής λογισμικού.
- Σε κάθε συσκευή, εκτελέστε τη γραμμή εντολών ως διαχειριστής, εκτελέστε αναζήτηση στον φάκελο όπου έχετε αντιγράψει τα αρχεία εγκατάστασης και εκτελέστε τις παρακάτω εντολές:
  - SupportAssistAgent-1.0.0.exe /s /v"/qn CONFIG=<θέση κοινού δικτύου του αρχείου απαντήσεων της λειτουργίας SupportAssist Agent>".  
Για παράδειγμα: SupportAssistAgent-1.0.0.exe /s /v"/qn CONFIG=\\<όνομα κοινής θέσης>\Agent.
  - SupportAssist-x.x.exe/answerfilepath <θέση κοινού δικτύου του αρχείου απαντήσεων του SupportAssist>.  
Για παράδειγμα: SupportAssist-x.x.exe/answerfilepath \\<όνομα κοινής θέσης>\Agent.

-  **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Χρησιμοποιήστε το αρχείο απαντήσεων από την ίδια θέση όπου δημιουργήθηκε.


## Τροποποίηση ενός υπάρχοντος αρχείου απαντήσεων

Αν θέλετε να αλλάξετε τις ρυθμίσεις διαμόρφωσης της λειτουργίας SupportAssist Agent της Dell που έχουν διανεμηθεί σε πολλαπλές συσκευές, μπορείτε να ενημερώσετε τις πληροφορίες στο υπάρχον αρχείο απαντήσεων. Για παράδειγμα, αν θέλετε να ενημερώσετε τις πληροφορίες επικοινωνίας ή τα στοιχεία αποστολής, μπορείτε να τροποποιήσετε το υπάρχον αρχείο απαντήσεων. Αφού τροποποιήσετε το αρχείο απαντήσεων, τοποθετήστε το στη θέση κοινής χρήσης του κοινού δικτύου για διανομή σε όλα τα συστήματα.

## Προϋποθέσεις

- Βεβαιωθείτε ότι μπορείτε να έχετε πρόσβαση στη θέση κοινής χρήσης του κοινού δικτύου και ότι έχετε ενεργοποιήσει την επιλογή **Auto update** (Αυτόματη ενημέρωση) στον οδηγό **Dell SupportAssist setup manager**.
- Βεβαιωθείτε ότι έχετε συνδεθεί στη συσκευή με δικαιώματα Διαχειριστή Microsoft Windows.
- Βεβαιωθείτε ότι μπορείτε να έχετε πρόσβαση στο υπάρχον αρχείο απαντήσεων.
- Βεβαιωθείτε ότι η συσκευή μπορεί να συνδεθεί στο internet.

## Βήματα

1. Κάντε κλικ στο <πλήκτρο με το λογότυπο Windows>. Πληκτρολογήστε **cmd** στη γραμμή αναζήτησης και κάντε δεξί κλικ για να συνδεθείτε ως διαχειριστής.  
Εμφανίζεται η γραμμή εντολών.
2. Εκτελέστε ένα από τα εξής βήματα:
  - Αν το λειτουργικό σύστημα της συσκευής είναι 32-bit – Πληκτρολογήστε `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` και πατήστε **<Enter>**.
  - Αν το λειτουργικό σύστημα της συσκευής είναι 64-bit – Πληκτρολογήστε `cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` και πατήστε **<Enter>**.
3. Πληκτρολογήστε `SupportAssist.exe` **CORPIT** και πατήστε **<Enter>**.  
Εμφανίζεται ο οδηγός **Dell SupportAssist Setup Manager Wizard**.
4. Κάντε κλικ στο κουμπί **Next** (Επόμενο).  
Εμφανίζεται η σελίδα **License Agreement** (Άδεια χρήσης).
5. Διαβάστε την άδεια χρήσης και στη συνέχεια επιλέξτε **I allow my system to receive these updates and alerts** (Επιτρέπω στο σύστημά μου να λαμβάνει αυτές τις ενημερώσεις και ειδοποιήσεις). Διαβάστε τις λεπτομέρειες για την κοινή χρήση πληροφοριών του συστήματος Dell και στη συνέχεια επιλέξτε **I allow Dell to collect Service Tag and other system usage data as described above** (Επιτρέπω στην Dell να συλλέγει την ετικέτα εξυπηρέτησης και άλλα δεδομένα χρήσης του συστήματος όπως περιγράφονται παραπάνω) και στη συνέχεια κάντε κλικ στο κουμπί **Next** (Επόμενο).  
Εμφανίζεται η σελίδα **Answer File Setup Type** (Τύπος ρύθμισης αρχείου απαντήσεων).
6. Αν θέλετε να ενημερώσετε αυτόματα τις ρυθμίσεις του αρχείου απαντήσεων σε όλες τις συσκευές, επιλέξτε **Auto update configuration settings** (Αυτόματη ενημέρωση ρυθμίσεων διαμόρφωσης).
7. Επιλέξτε την επιθυμητή συχνότητα ενημέρωσης του αρχείου απαντήσεων.  
Οι διαθέσιμες επιλογές είναι **Weekly** (Κάθε εβδομάδα), **Monthly** (Κάθε μήνα) **Quarterly** (Κάθε τρίμηνο). Η προεπιλογή είναι **Weekly** (Κάθε εβδομάδα).
8. Επιλέξτε **Modify existing answer file** (Τροποποίηση υπάρχοντος αρχείου απαντήσεων) και στη συνέχεια κάντε κλικ στο **Browse** (Αναζήτηση).
9. Εκτελέστε αναζήτηση για να επιλέξετε το υπάρχον αρχείο απαντήσεων και στη συνέχεια κάντε κλικ στο **OK**.  
Εμφανίζεται η σελίδα **Link TechDirect and SupportAssist** (Σύνδεση με TechDirect και SupportAssist).  
 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Το Dell TechDirect είναι μια online πύλη που σας βοηθά να διαχειριστείτε τις ειδοποιήσεις σχετικά με την τεχνική υποστήριξη και την αντικατάσταση μερών που ενεργοποιούνται από το SupportAssist.
10. Εκτελέστε ένα από τα εξής βήματα:
  - Αν έχετε ήδη έναν λογαριασμό Dell TechDirect, επιλέξτε **Sign-in and use existing Dell My Account linked to a TechDirect account**, (Σύνδεση και χρήση του υπάρχοντος λογαριασμού μου στην Dell σε σύνδεση με έναν λογαριασμό TechDirect), πληκτρολογήστε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης του λογαριασμού σας (My Account) στη Dell και κάντε κλικ στο **Sign-in** (Σύνδεση).
  - Αν δεν έχετε λογαριασμό Dell TechDirect, κάντε κλικ στην επιλογή **Create a TechDirect account** (Δημιουργία λογαριασμού TechDirect). Για να δημιουργήσετε έναν λογαριασμό, ακολουθήστε τις οδηγίες στην τοποθεσία web Dell TechDirect και στη συνέχεια δώστε τα στοιχεία του λογαριασμού σας.

11. Κάντε κλικ στο κουμπί **Next** (Επόμενο).
12. Εισαγάγετε τα διαπιστευτήρια του λογαριασμού σας (My Account) στη Dell και συνδεθείτε.  
Εμφανίζεται η σελίδα **Contact Information** (Πληροφορίες επικοινωνίας).
13. Στο τμήμα **Contact Information** (Πληροφορίες επικοινωνίας), πληκτρολογήστε την επωνυμία της εταιρείας, το όνομα και το επώνυμό σας, τον αριθμό τηλεφώνου και τη διεύθυνση email. Επίσης, μπορείτε να επιλέξετε τη μέθοδο επικοινωνίας που προτιμάτε. Κάντε κλικ στο κουμπί **Next** (Επόμενο).
14. Στο τμήμα **Shipping information** (Πληροφορίες αποστολής), πληκτρολογήστε τη διεύθυνσή σας, τη χώρα, την πολιτεία, τον ταχυδρομικό κώδικα. Κάντε κλικ στο κουμπί **Next** (Επόμενο).  
Εμφανίζεται η σελίδα **Configuration Settings** (Ρυθμίσεις διαμόρφωσης).
15. Επιλέξτε τη συχνότητα με την οποία επιθυμείτε να γίνεται η σάρωση υλικού για τον εντοπισμό προβλημάτων. Οι διαθέσιμες επιλογές είναι **Weekly** (Κάθε εβδομάδα), **Monthly** (Κάθε μήνα) και **Quarterly** (Κάθε τρίμηνο).
16. Επιλέξτε την ημέρα του μήνα και την ώρα που θέλετε να εκτελείται η σάρωση υλικού και στη συνέχεια κάντε κλικ στο κουμπί **Next** (Επόμενο).  
Εμφανίζεται η σελίδα **Configuration Settings (Continued)** (Ρυθμίσεις διαμόρφωσης (Συνέχεια)).
17. Στο τμήμα **Proxy Settings** (Ρυθμίσεις διακομιστή μεσολάβησης), επιλέξτε μία από τις παρακάτω επιλογές:
  - **Connect with Default Settings** (Σύνδεση με τις προεπιλεγμένες ρυθμίσεις) — Για σύνδεση στο internet με χρήση των προεπιλεγμένων ρυθμίσεων του συστήματος.
  - **Connect Directly** (Απευθείας σύνδεση) — Για απευθείας σύνδεση στο internet, αν και συνήθως συνδέεστε στο internet μέσω ενός διακομιστή μεσολάβησης.
  - **Manually Configure** (Χειροκίνητη διαμόρφωση) — Για διαμόρφωση των λεπτομερειών του διακομιστή μεσολάβησης στη λειτουργία SupportAssist Agent της Dell.

Αν ενεργοποιήσατε την επιλογή **Manually Configure** (Χειροκίνητη διαμόρφωση), πληκτρολογήστε τη διεύθυνση IP του διακομιστή μεσολάβησης, τη θύρα, το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης στα κατάλληλα πεδία.
18. Κάντε κλικ στο κουμπί **Next** (Επόμενο).  
Εμφανίζεται η σελίδα **Summary** (Περίληψη). Επίσης, μπορείτε να προβάλετε τη θέση του αρχείου απαντήσεων.
19. Κάντε κλικ στην επιλογή **Finish** (Τέλος).
20. Κάντε κλικ στο κουμπί **Next** (Επόμενο).  
Εμφανίζεται η σελίδα **Summary** (Περίληψη). Επίσης, μπορείτε να προβάλετε τη θέση του αρχείου απαντήσεων.
21. Κάντε κλικ στην επιλογή **Finish** (Τέλος).

#### **Επόμενα βήματα**

Βεβαιωθείτε ότι η θέση κοινής χρήσης του κοινού δικτύου είναι προσβάσιμη από όλες τις συσκευές. Το τροποποιημένο αρχείο απαντήσεων ενημερώνεται αυτόματα σε όλες τις συσκευές με βάση την επιλεγμένη αυτόματη ενημέρωση των ρυθμίσεων διαμόρφωσης.

## Συχνές ερωτήσεις

### Οι ρυθμίσεις διαμόρφωσης δεν ενημερώνονται στις παρακολουθούμενες συσκευές. Τι πρέπει να κάνω;

- Βεβαιωθείτε ότι τα αρχεία απαντήσεων **SupportAssistAgentConfig.xml** και **SupportAssistConfig.xml** είναι διαθέσιμα στη θέση κοινής χρήσης του κοινού δικτύου, την οποία μπορείτε να προσπελάσετε από τις συσκευές που παρακολουθούνται.
- Βεβαιωθείτε ότι η διαδρομή της θέσης κοινής χρήσης του κοινού δικτύου είναι σωστή.
- Βεβαιωθείτε ότι η θέση κοινής χρήσης του κοινού δικτύου προστατεύεται με κωδικό πρόσβασης.
- Βεβαιωθείτε ότι ο κωδικός πρόσβασης για τη θέση κοινής χρήσης του κοινού δικτύου έχει αλλάξει.
- Βεβαιωθείτε ότι έχετε δικαιώματα Διαχειριστή των Microsoft Windows για πρόσβαση στο δίκτυο κοινής χρήσης.

### Μπορώ να τροποποιήσω τις ρυθμίσεις διαμόρφωσης αν δεν έχω ενεργοποιήσει την επιλογή **Auto update configuration settings** (Αυτόματη ενημέρωση ρυθμίσεων διαμόρφωσης) στον τύπο ρύθμισης του αρχείου απαντήσεων;

Όχι, μόνο ο διαχειριστής έχει τις απαιτούμενες άδειες να τροποποιήσει τις ρυθμίσεις διαμόρφωσης και να αναπτύξει το ενημερωμένο αρχείο απαντήσεων σε πολλαπλές συσκευές.

### Πώς μπορώ να προγραμματίσω μια σάρωση υλικού;

Μπορείτε να προγραμματίσετε τη σάρωση υλικού επιλέγοντας το σχετικό πλαίσιο ελέγχου στην καρτέλα **Checkup** (Έλεγχος). Μπορείτε να προγραμματίσετε τη σάρωση επιλέγοντας **Weekly** (Κάθε εβδομάδα), **Monthly** (Κάθε μήνα) ή **Quarterly** (Κάθε τρίμηνο).

### Έχω λάβει και εγκαταστήσει το **SupportAssist**, αλλά δεν εγκαταστάθηκε αυτόματα και η λειτουργία **SupportAssist Agent** της Dell. Πώς μπορώ να λάβω και να εγκαταστήσω τη λειτουργία **SupportAssist Agent**;

Αν η λειτουργία **SupportAssist Agent** δεν έχει ληφθεί και εγκατασταθεί αυτόματα, το **SupportAssist** σας ειδοποιεί για τη μη διαθεσιμότητα της λειτουργίας **SupportAssist Agent** της Dell. Για να λάβετε και να εγκαταστήσετε χειροκίνητα τη λειτουργία **SupportAssist Agent** της Dell, κάντε κλικ στην ειδοποίηση του **SupportAssist**.