


Dell SupportAssist Agent

מדריך פריסה



הערות, התראות ואזהרות

הערה: "הערה" מציינת מידע חשוב המסייע להשתמש במחשב ביתר יעילות. 

התראה: "התראה" מציינת נזק אפשרי לחומרה או אובדן נתונים, ומסבירה כיצד ניתן למנוע את הבעיה. 

אזהרה: "אזהרה" מציינת אפשרות של נזק לרכוש, פגיעה גופנית או מוות. 

Copyright © 2014 Dell Inc. כל הזכויות שמורות. מוצר זה מוגן על ידי כל החוקים בארה"ב והחוקים הבינלאומיים להגנה על זכויות יוצרים וקניין רוחני. Dell והלוגו של Dell הם סימנים מסחריים של חברת Dell Inc. בארה"ב ו/או בתחומי שיפוט אחרים. כל הסימנים האחרים והשמות המוזכרים במסמך זה עשויים להיות סימנים מסחריים בבעלות החברות שלהן, בהתאמה.

02 - 2015

מהדורה A00

תוכן עניינים

1 מבוא..... 4

4 יכולתיו של Dell SupportAssist Agent וזכאות לשירות של Dell

5 Dell SupportAssist Agent - לסייע בנוגע ל-

2 פריסת Dell SupportAssist Agent..... 6

6 דרישות סף מההתקן

7 יצירת קובץ תשובות

8 פריסת SupportAssist באמצעות קובץ התשובות

9 שינוי קובץ תשובות קיים

3 שאלות נפוצות..... 11

11 הגדרות התצורה לא מתעדכנות בכל ההתקנים המנוטרים. מה עלי לעשות?
האם אני יכול לשנות את הגדרות התצורה אם לא בחרתי באפשרות Auto update configuration settings (עדכון אוטומטי של הגדרות התצורה) בעת הגדרת סוג קובץ התשובות?

11 כיצד אני יכול לקובע מועד לסריקת החומרה?

11 הורדתי והתקנתי את SupportAssist של Dell אך SupportAssist לא הותקן באופן אוטומטי. כיצד אוכל להוריד ולהתקין את SupportAssist Agent?

1

מבוא

Dell SupportAssist מפעיל תמיכה יזומה באופן אוטומטי מבית Dell באמצעות זיהוי בעיות חומרה ותוכנה במחשבי מחברת, מחשבים שולחניים, ומחשבי לוח של Dell. כאשר מזהה בעיה, SupportAssist מיידעת אותך לגבי הבעיה ויוצרת באופן אוטומטי בקשת תמיכה אצל Dell (עבור Dell ProSupport, Consumer Premium Support או ProSupport Plus). הנתונים הדרושים לפתרון בעיות נאספים באופן אוטומטי מההתקן ונשלחים אל התמיכה הטכנית של Dell במשלוח מאובטח. מידע זה מאפשר ל-Dell לספק לך חווית תמיכה מותאמת אישית משופרת ויעילה. שני מרכיבים עיקריים מובנים לתוך Dell SupportAssist:

- היישום SupportAssist – לביצוע אוטומטי של סריקה אבחנתית תקופתיות.
- Dell SupportAssist Agent של Dell - מעקב אחר נושאים שעלו בסריקה וביומנים. ממכן את משלוח ההודעות אל התמיכה הטכנית של Dell לגבי משלוח חלפים או בקשות לתמיכה טכנית.

 **הערה:** יכולותיה של SupportAssist תלויות בזכאות לשירות מטעם Dell עבור ההתקן. לקבלת מידע נוסף על יכולותיו של Dell SupportAssist Agent של Dell, ראה [יכולותיו של Dell SupportAssist Agent וזכאות לשירות של Dell](#).

Dell SupportAssist Agent ממכן את התמיכה של Dell עבור ההתקנים הבאים:

- מחשבי מחברת ומחשבים שולחניים:

- Dell Inspiron
- Dell XPS
- Dell Latitude
- Dell Vostro
- Dell Alienware
- Dell OptiPlex
- Dell Precision

• מחשבי לוח:

- Dell Venue Pro 11

ניתן לפרוס את Dell SupportAssist Agent על פני התקן אחד או יותר. כדי לנטר התקן יחיד, עליך להתקין את SupportAssist על ההתקן.

אם ברצונך לנטר מספר התקנים, התקן את SupportAssist על ההתקנים שברצונך לנטר ופרוס אותם באמצעות קובץ התשובות של Dell SupportAssist Agent עבור כל התקן.

מסמך זה מספק לך את המידע הדרוש כדי לפרוס תצורה נפוצה לניטור מספר התקנים באמצעות Dell SupportAssist Agent.

Dell וזכאות לשירות של Dell SupportAssist Agent יכולותיו של

Dell SupportAssist Agent מזהה תקלות בהתקנים שלך ומעריך אותך לגביהן. יתרונותיו של SupportAssist תלויים ברמת הזכאות לשירותי Dell. כדי ליהנות מכל היתרונות המוצעים על ידי SupportAssist, על התקן להיות מנוי פעיל עם זכאות ל-Dell ProSupport, Consumer Premium Support, או ב-Dell Support Plus.

הטבלה שלהלן מספקת סיכום של יכולותיה של SupportAssist הזמינות במסגרת רמות השירות Basic, ProSupport, Consumer Premium Support ו-ProSupport Plus.

רמת הזכאות לשירותי Dell				תיאור	יכולותיה של SupportAssist
ProSupport Plus	Consumer Premium Support	ProSupport	Basic		
✓	✓	✓	✓	ייוזם ניטור ההתקנים מעת לעת לזיהוי תקינות הרכיבים.	ניטור יוזם
✓	✓	✓	✓	מגלה תקלות באופן אוטומטי	גילוי תקלות אוטומטי
✓	✓	✓	✗	יצירה אוטומטית של בקשת תמיכה אם אכן מוזהה תקלה.	יצירת בקשת תמיכה באופן אוטומטי לפתרון הבעיה
✓	✗	✗	✗	תחזית לגבי תקלות פוטנציאליות בהתאם להפקוד הנוכחי.	תחזית תקלות *
✓	✗	✗	✗	יצירת בקשת תמיכה באופן אוטומטי ליישוב תקלות פוטנציאליות.	יצירת בקשת תמיכה באופן אוטומטי לפתרון בעיה חוזיה.

* תכונת התחזית זמינה רק עבור סוללות וכוננים קשיחים.

Dell SupportAssist Agent - משאבים נוספים לסיוע בנוגע ל

בנוסף למדריך זה תוכל לגשת גם למשאבים הבאים:

- המדריך *Dell SupportAssist Agent User's Guide* (המדריך למשתמש ב-Dell SupportAssist Agent), זמין בכתובת support.dell.com/Tools, ומספק מידע על התקנת SupportAssist Agent והשימוש בו.
- המדריך *Dell SupportAssist Agent User's Guide* (המדריך למשתמש ב-Dell SupportAssist Agent), זמין בכתובת support.dell.com/Tools, ומספק מידע על התקנת SupportAssist Agent והשימוש בו.
- הפורטל המקוון *Dell SupportAssist* בכתובת dell.com/SupportAssistGroup מספק מידע על היכולות והתכונות של SupportAssist, בלוגים, תשובות על שאלות נפוצות ומסמכים טכניים אחרים.
- הפורטל המקוון Dell TechDirect מספק מידע על רישום והגשת בקשות לתמיכה ולשיגור חלפים. ראה dell.com/techdirect.

2

Dell SupportAssist Agent פריסת

Dell SupportAssist Agent הוא סוכן המנטר ומספק תמיכה אוטומטית עבור התקן אחד או יותר. אם יש ברשותך מספר התקנים שברצונך לנטר באמצעות SupportAssist Agent, עליך ליצור קובץ תשובות ואז לפרוס את Dell SupportAssist Agent בכל אחד מהתקנים אלה, עם קובץ התשובות. היתרון בפריסת Dell SupportAssist Agent על פני מספר התקנים תוך שימוש בקובץ תשובות יחידה הוא שאתה יכול לנטר ולעבד התראות מתוך חשבון Dell TechDirect יחיד.

אודות משימה זו

להלן, הצעדים שיש לבצע לצורך הפריסה:

שלבים

1. התקן את היישום SupportAssist Agent.

 **הערה:** גם היישום Dell SupportAssist Agent יותקן באופן אוטומטי. לקבלת מידע נוסף ראה *Dell SupportAssist User's Guide* (המדריך למשתמש ב-SupportAssist) או ב- *Dell SupportAssist Agent User's Guide* (המדריך למשתמש ב-Dell SupportAssist Agent), בכתובת support.dell.com/Tools.

2. צור קובץ תשובות. ראה [Creating an answer file](#) (יצירת קובץ תשובות).

3. הורד את SupportAssist ואת Dell SupportAssist Agent מ- dell.com/SupportAssist.

4. פרוס את קובץ התשובות של Dell SupportAssist Agent. ראה [SupportAssist Agent using the Deploying Dell answer file](#) (פריסת קובץ התשובות של Dell SupportAssist Agent).

דרישות סף מההתקן

הרישימה הבאה מתארת את דרישות הסף מההתקן לפריסת SupportAssist Agent של Dell.

פריטים	דרישה
מערכת הפעלה	מחשבי מחברת ומחשבים שולחניים: <ul style="list-style-type: none">• (Microsoft Windows XP (32-bit SP3• (Microsoft Windows Vista (32-bit and 64-bit• (Microsoft Windows 7 (32-bit and 64-bit• (Microsoft Windows 8 (32-bit and 64-bit• (Microsoft Windows 8.1 (32-bit and 64-bit מחשבי לוח <ul style="list-style-type: none">• Microsoft Windows Server 8.1
תוכנה	Microsoft .NET Framework 3.5.1 or later
חומרה	<ul style="list-style-type: none">• זיכרון (RAM) – 2GB• נפח פנוי בכונן הקשיח – 512MB
רשת	חיבור לאינטרנט
דפדפן אינטרנט	Internet Explorer מגרסה 8 ומעלה


יצירת קובץ תשובות

לפני פריסת יישום SupportAssist על מספר התקנים יהיה עליך ליצור קובץ תשובות. את מנהלת ההתקנה של SupportAssist (ה- Setup Manager) ינחה אותך בתהליך יצירת קובץ התשובות.

תנאים מוקדמים


- ודא כי SupportAssist מותקן בהתקן. לקריאת פרטים על התקנת SupportAssist ראה [המדריך למשתמש ב-Dell SupportAssist](#) Agent בכתובת support.dell.com/tools.
- ודא שאתה מחובר להתקן עם הרשאות מנהל מערכת במסגרת Microsoft Windows.
- ודא שההתקן מחובר לאינטרנט.

שלבים

1. לחץ על <מקש הלוגו של Windows>. הקלד **cmd** בסרגל החיפוש ולחץ על הלחצן הימני של העכבר כדי להפעיל את התוכנה עם הרשאות מנהל.
מוצגת שורת הפקודה הבאה:
בצע אחת מהפעולות הבאות:
 - אם המכשיר מפעיל מערכת ההפעלה 32 סיביות - הקלד `cd "C:\Program Files\Dell SupportAssistAgent\bin"` ולחץ על **< Enter >**.
 - אם המכשיר מפעיל מערכת הפעלה של 64 סיביות - הקלד `cd "C:\Program Files (x86)\Dell SupportAssistAgent\bin"` ולחץ על **< Enter >**.
 3. הקלד **CORPIT Supportassist.exe** ולחץ על **<Enter>**.
אשף התקנת Dell SupportAssist Manage יופיע.
 4. לחץ על **Next** (הבא).
דף הסכם הרישיון מוצג.
 5. קרא את הסכם הרישיון ולאחר מכן בחר **I allow my system to receive these updates and alerts** (אני מרשה למערכת שלי לקבל עדכונים והתראות אלה). קרא את פרטי שיתוף המידע של מערכת Dell ואז בחר באפשרות **I allow Dell to collect Service Tag and other system usage data as described above** (אני מתיר ל-Dell לאסוף נתוני תג שירות ופרטי שימוש אחרים במערכת כמתואר לעיל) ולאחר מכן לחץ על **Next** (הבא).
עמוד סוג הגדרת קובץ התשובות יוצג.
 6. אם ברצונך לעדכן באופן אוטומטי את הגדרות קובץ התשובות בכל ההתקנים, בחר **Auto update configuration settings** (עדכון אוטומטי של הגדרת התצורה).
בחר בתדירות הרצויה לעדכון קובץ התשובות.
 7. האפשרויות הזמינות הן **Weekly** (אחת לשבוע), **Monthly** (אחת לחודש), **Quarterly** (אחת לרבעון). האפשרות **Weekly** (אחת לשבוע) נבחרת כברירת מחדל.
 8. בחר באפשרות **Create new answer file** (יצירת קובץ תשובות חד) והזן מיקום רשת משותף שבו אתה רוצה לשמור את קובץ התשובות ולאחר מכן לחץ על **Next** (הבא).
-  **הערה:** Dell ממליצה לבחור מיקום משותף ברשת שנגיש לכל ההתקנים בהם ייפרס SupportAssist.
- הדף **Link TechDirect and SupportAssist** (קישור TechDirect עם SupportAssist) יוצג.
-  **הערה:** Dell TechDirect הוא פורטל מקוון המסייע לך לנהל התראות תמיכה טכנית והחלפת רכיבי חומרה המופקים על ידי SupportAssist.
9. בצע אחת מהפעולות הבאות:
 - אם כבר יש לך חשבון Dell TechDirect, בחר באפשרות **Sign-in and use existing Dell My Account linked to a TechDirect account** (התחבר והפעל חשבון Dell MyAccount המקושר אל חשבון TechDirect), הקלד את שם המשתמש ואת הסיסמה של חשבון Dell MyAccount ולחץ על **Sign-in** (היכנס).
 - אם אין לך חשבון Dell TechDirect, לחץ על **Create a TechDirect account** (יצירת חשבון TechDirect חדש). ליצירת חשבון, בצע את ההוראות המופיעות באתר Dell TechDirect ואז ספק את פרטי החשבון שלך.

10. לחץ על **Next** (הבא).
11. הקלד את פרטי חשבון Dell My Account והיכנס לחשבון. מוצג הרף **Contact Information** (פרטי קשר).
12. בסעיף **Contact Information** (פרטי קשר), הקלד את שם החברה, את שמך הפרטי ושם המשפחה, מספר הטלפון וכתובת הדוא"ל. תוכל לבחור גם בשיטת התקשורת המועדפת. לחץ על **Next** (הבא).
13. בסעיף **Shipping information** (פרטי משלוח) הקש את כתובתך, שם המדינה והארץ ואת המיקוד. לחץ על **Next** (הבא). מוצג הרף **Configuration Settings** (הגדרות תצורה).
14. בחר את התדירות שבה אתה רוצה לבצע סריקת חומרה לגילוי תקלות. האפשרויות העומדות לרשותך הן **Weekly** (אחת לשבוע), **Monthly** (אחת לחודש), ו- **Quarterly** (אחת לרבעון).
15. בחר את היום בחודש ואת השעה שבה אתה רוצה להפעיל את סריקת החומר ולחץ על **Next** (הבא). מוצג הרף **Configuration Settings (Continued)** (הגדרות תצורה - המשך).
16. בסעיף **Proxy Settings** (הגדרות פרוקסי) בחר באחת האפשרויות הבאות:
 - **Connect with Default Settings** (התחבר בהגדרות ברירת המחדל) — כדי להתחבר לאינטרנט תוך הפעלת הגדרות ברירת המחדל של המערכת.
 - **Connect Directly** (התחבר ישירות) — כדי להתחבר ישירות לאינטרנט, גם אם אתה מתחבר בדרך כלל באמצעות שרת פרוקסי.
 - **Manually Configure** (התחברות מותאמת אישית) — כדי להגדיר את פרטי הפרוקסי ב-SupportAssist Agent של Dell.
 אם בחרת באפשרות **Manually Configure** (התחברות מותאמת אישית), הוץ את כתובת ה-IP של שרת הפרוקסי, מספר היציאה, שם המשתמש והסיסמה, בתיבות המתאימות.
17. לחץ על **Next** (הבא).
- מוצג הרף **Summary** (סיכום). תוכל לראות כאן גם את מיקום קובץ התשובות.
18. לחץ על **Finish** (סיום). שני קובצי תשובות, **SupportAssistConfig.xml** ו- **SupportAssistAgentConfig.xml** זמינים במיקום המשותף ברשת.

השלבים הבאים

 **הערה:** אל תשתמש באותו קובץ של Dell My Account ליצירת קובץ תשובות על מערכת יחידה, משום שפעולה זו תדרוס את קובץ התשובות הקיים. ואולם, תוכל לשנות קובץ תשובות קיים. לקבלת מידע נוסף על כך ראה [שינוי קובץ תשובות קיים](#).

באמצעות קובץ התשובות SupportAssist פריסת

פריסת קובץ תשובות משותף על פני מספר התקנים מאפשר ניטור של כל ההתקנים באמצעות SupportAssist.


תנאים מוקדמים

- ודא שההתקנים עליהם אתה רוצה לפרוס את SupportAssist מתאימים לדרישות הסף. ראה [Minimum device requirements](#) (דרישות הסף מההתקן)
- ודא שיש לך הרשאות מנהל מערכת ב-Microsoft Windows בכל ההתקנים.
- ודא שיצרת את קובץ התשובות של SupportAssist. ראה [Creating an answer file](#) (יצירת קובץ תשובות).
- ודא שיש ברשותך את קובצי התשובות (**SupportAssistAgentConfig.xml** ו- **SupportAssistConfig.xml**) ואת קובצי ההתקנה (**SupportAssist Agent-1.0.exe** ו- **SupportAssist-x.x.exe**), כאשר X.X הוא מספר הגרסה.
- ודא כי קובצי התשובות נמצאים במיקום רשת משותף, הנגיש לכל ההתקנים.
- ודא שכל ההתקנים מחוברים לאינטרנט.

שלבים

1. העתק את קובצי ההתקנה (**SupportAssistAgent.exe** and **SupportAssist.exe**) והדבק את הקבצים בכל ההתקנים. הנך רשאי להפיץ את קובצי ההתקנה לכל ההתקנים, באמצעות כל מנגנון זמין להפצת תוכנה.
2. הפעל בכל אחד מההתקנים חלון שורת פקודה עם הרשאות של מנהל מערכת, עבור אל הקובץ שבו התקנת את קובצי ההתקנה והפעל את הפקודות הבאות:

- `SupportAssistAgent-1.0.0.exe /s /v"/qn CONFIG` קובץ התשובות של `SupportAssist Agent`.
 - לדוגמה: `SupportAssistAgent-1.0.0.exe /s /v"/qn CONFIG=\\<Shared location name>\Agent`.
 - `SupportAssist-x.x.exe/answerfilepath` קובץ התשובות של `SupportAssist`.
- For example: `SupportAssist-x.x.exe/answerfilepath \\<Shared location name>\Agent`.

 הערה: השתמש בקובץ התשובות שבמיקום שבו הוא נוצר.

שינוי קובץ תשובות קיים

אם ברצונך לשנות את הגדרות התצורה של SupportAssist Agent של Dell, אשר הופצו בין מספר התקנים, תוכל לעדכן את הפרטים שבקובץ התשובות הקיים. לדוגמה, אם ברצונך לעדכן את פרטי הקשר או את הכתובת למשלוח, תוכל לשנות את קובץ התשובות הקיים. לאחר שינוי קובץ התשובות, הצב את קבץ התשובות במיקום הרשת המשותף להפצה בין כל המערכות.

תנאים מוקדמים

- ודא שאתה יכול לגשת אל המיקום המשותף ברשת וכי בחרת את האפשרות **Auto update** (עדכון אוטומטי) במסגרת האשף **Dell SupportAssist setup manager** (אשף הגדרת מנהל SupportAssist).
- ודא שאתה מחובר להתקן עם הרשאות מנהל מערכת במסגרת Microsoft Windows.
- ודא כי אתה יכול לגשת אל קובץ התשובות הקיים.
- ודא שההתקן מחובר לאינטרנט.

שלבים

1. לחץ על <מקש הלוגו של Windows>. הקלד **cmd** בסרגל החיפוש ולחץ על הלחצן הימני של העכבר כדי להפעיל את התוכנה עם הרשאות מנהל.
2. מוצגת שורת הפקודה הבאה:
בצע אחת מהפעולות הבאות:
- אם המכשיר מפעיל מערכת ההפעלה 32 סיביות - הקלד `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` ולחץ על **<Enter>**.
- אם המכשיר מפעיל מערכת הפעלה של 64 סיביות - הקלד `cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` ולחץ על **<Enter>**.
3. הקלד `supportassist.exe` ולחץ על **<Enter>**.
4. אשף התקנת **Dell SupportAssist Manage** יופיע.
לחץ על **Next** (הבא).
5. דף הסכם הרישיון מוצג.
קרא את הסכם הרישיון ולאחר מכן בחר **I allow my system to receive these updates and alerts** (אני מרשה למערכת שלי לקבל עדכונים והתראות אלה). קרא את פרטי שיתוף המידע של מערכת Dell ואז בחר באפשרות **I allow Dell to collect Service Tag and other system usage data as described above** (אני מתיר ל-Dell לאסוף נתוני תג שירות ופרטי שימוש אחרים במערכת כמתואר לעיל) ולאחר מכן לחץ על **Next** (הבא).
6. עמוד סוג הגדרת קובץ התשובות יוצג.
אם ברצונך לעדכן באופן אוטומטי את הגדרות קובץ התשובות בכל ההתקנים, בחר **Auto update configuration settings** (עדכון אוטומטי של הגדרת התצורה).
7. בחר בתדירות הרצויה לעדכון קובץ התשובות.
האפשרויות הזמינות הן **Weekly** (אחת לשבוע), **Monthly** (אחת לחודש), **Quarterly** (אחת לרבעון). האפשרות **Weekly** (אחת לשבוע) נבחרת כברירת מחדל.
8. בחר באפשרות **Modify existing answer file** (שינוי קובץ התשובות) ואז לחץ על **Browse** (דפדף).

9. דפדף לבחירת קובץ התשובות הקיים ואז לחץ על **OK** (אישור).
 הדף **Link TechDirect and SupportAssist** (קישור TechDirect עם SupportAssist) יוצג.
-  **הערה:** Dell TechDirect הוא פורטל מקוון המסייע לך לנהל התראות תמיכה טכנית והחלפת רכיבי חומרה המופקים על ידי SupportAssist.
10. בצע אחת מהפעולות הבאות:
- אם כבר יש לך חשבון Dell TechDirect, בחר באפשרות **Sign-in and use existing Dell My Account linked to a TechDirect account** (התחבר והפעל חשבון Dell MyAccount המקושר אל חשבון TechDirect), הקלד את שם המשתמש ואת הסיסמה של חשבון Dell MyAccount ולחץ על **Sign-in** (היכנס).
 - אם אין לך חשבון Dell TechDirect, לחץ על **Create a TechDirect account** (יצירת חשבון TechDirect חדש). ליצירת חשבון, בצע את ההוראות המופיעות באתר Dell TechDirect ואז ספק את פרטי החשבון שלך.
11. לחץ על **Next** (הבא).
12. הקלד את פרטי חשבון Dell My Account והיכנס לחשבון.
 מוצג הדף **Contact Information** (פרטי קשר).
13. בסעיף **Contact Information** (פרטי קשר), הקלד את שם החברה, את שמך הפרטי ושם המשפחה, מספר הטלפון וכתובת הדוא"ל. תוכל לבחור גם בשיטת התקשורת המועדפת. לחץ על **Next** (הבא).
14. בסעיף **Shipping information** (פרטי משלוח) הקש את כתובתך, שם המדינה והארץ ואת המיקוד. לחץ על **Next** (הבא).
 מוצג הדף **Configuration Settings** (הגדרות תצורה).
15. בחר את התדירות שבה אתה רוצה לבצע סריקת חומרה לגילוי תקלות. האפשרויות העומדות לרשותך הן **Weekly** (אחת לשבוע), **Monthly** (אחת לחודש), ו- **Quarterly** (אחת לרבעון).
16. בחר את היום בחודש ואת השעה שבה אתה רוצה להפעיל את סריקת החומר ולחץ על **Next** (הבא).
 מוצג הדף **Configuration Settings (Continued)** (הגדרות תצורה - המשך).
17. בסעיף **Proxy Settings** (הגדרות פרוקסי) בחר באחת האפשרויות הבאות:
- **Connect with Default Settings** (התחבר בהגדרות ברירת המחדל) — כדי להתחבר לאינטרנט תוך הפעלת הגדרות ברירת המחדל של המערכת.
 - **Connect Directly** (התחבר ישירות) — כדי להתחבר ישירות לאינטרנט, גם אם אתה מתחבר בדרך כלל באמצעות שרת פרוקסי.
 - **Manually Configure** (התחברות מותאמת אישית) — כדי להגדיר את פרטי הפרוקסי ב- SupportAssist Agent של Dell.
- אם בחרת באפשרות **Manually Configure** (התחברות מותאמת אישית), הזן את כתובת ה- IP של שרת הפרוקסי, מספר היציאה, שם המשתמש והסיסמה, בתיבות המתאימות.
18. לחץ על **Next** (הבא).
- מוצג הדף **Summary** (סיכום). תוכל לראות כאן גם את מיקום קובץ התשובות.
19. לחץ על **סיום**.
20. לחץ על **Next** (הבא).
- מוצג הדף **Summary** (סיכום). תוכל לראות כאן גם את מיקום קובץ התשובות.
21. לחץ על **סיום**.
- השלבים הבאים**
 ודא כי מיקום הרשת המשותף נגיש לכל ההתקנים. קובץ התשובות המעודכן יועלה באופן אוטומטי על כל ההתקנים, בהתאם להגדרות התצורה שנבחרו עבור העדכון האוטומטי.

3

שאלות נפוצות

הגדרות התצורה לא מתעדכנות בכל ההתקנים המנוטרים. מה עלי לעשות?

- ודא כי שני קובצי תשובות, `SupportAssistAgentConfig.xml` ו-`SupportAssistConfig.xml`, זמינים במיקום המשותף ברשת אשר נגיש להתקנים המנוטרים.
- ודא כי הנתיב המצביע על המיקום המשותף ברשת נכון.
- בדוק אם המיקום המשותף ברשת מוגן על ידי סיסמה.
- בדוק אם השתנתה הסיסמה של הנתיב המצביע על המיקום המשותף ברשת נכון.
- ודא שיש לך הרשאות מנהל מערכת ב- Microsoft Windows שמאפשרות לך לגשת אל המיקום המשותף ברשת.

Auto update האם אני יכול לשנות את הגדרות התצורה אם לא בחרתי באפשרות עדכון אוטומטי של הגדרות התצורה (בעת הגדרת) configuration settings? סוג קובץ התשובות?

לא, רק למנהל המערכת יש את ההרשאות המתאימות לשינוי הגדרות התצורה ולפריסת קובץ התשובות המעודכן על מספר התקנים.

כיצד אני יכול לקובע מועד לסריקת החומרה?

תוכל לקבוע מועד לסריקת חומרה באמצעות בחירת חיבת הסימון הרלוונטית בכרטיסיית **Checkup** (בדיקה). תוכל לקבוע סריקות בתזמון **Weekly** (אחת לשבוע), **Monthly, or** (אחת לחודש), ו- **Quarterly** (אחת לרבעון).

SupportAssist אף Dell של SupportAssist הורדתי והתקנתי את לא הותקן באופן אוטומטי. כיצד אוכל להוריד ולהתקין את SupportAssist Agent?

אם SupportAssist Agent לא הורד והותקן באופן אוטומטי, SupportAssist יעדכן אותך לגבי העובדה ש- SupportAssist Agent של Dell אינו זמין. כדי להוריד ולהתקין את SupportAssist Agent של Dell באופן ידני, לחץ על ההודעה של SupportAssist.