




Dell SupportAssist Agent

Guida alla distribuzione



Messaggi di N.B., Attenzione e Avvertenza

-  **N.B.:** Un messaggio di N.B. evidenzia informazioni importanti per un uso ottimale del computer.
-  **ATTENZIONE:** Un messaggio di **ATTENZIONE** indica un danno potenziale all'hardware o la perdita di dati, e spiega come evitare il problema.
-  **AVVERTENZA:** Un messaggio di **AVVERTENZA** indica un rischio di danni materiali, lesioni personali o morte.

Copyright © 2015 Dell Inc. Tutti i diritti riservati. Questo prodotto è protetto dalle leggi sul copyright e sulla proprietà intellettuale degli Stati Uniti e internazionali. Dell™ e il logo Dell sono marchi commerciali di Dell Inc. negli Stati Uniti e/o in altre giurisdizioni. Tutti gli altri marchi e nomi qui menzionati possono essere marchi registrati delle rispettive società.

2015 - 02

Rev. A00


Sommario

1 Introduzione.....	4
Agent funzionalità Dell SupportAssist diritti e dall'assistenza Dell.....	5
Agent SupportAssist risorse aggiuntive di Dell.....	6
2 Dell SupportAssist Distribuzione agente.....	7
Requisiti dei dispositivi minima.....	7
Creazione di un file di risposta.....	8
Distribuzione di SupportAssist utilizzando il file di risposta.....	9
Modifica di un file di risposta esistente.....	10
3 Domande frequenti	13
Le impostazioni di configurazione non vengono aggiornati nei dispositivi monitorati. Cosa devo fare?.....	13
È possibile modificare le impostazioni di configurazione se non selezionata l'opzione Aggiornamento automatico impostazioni di configurazione nel file di configurazione tipo di risposta?.....	13
Come è possibile pianificare una scansione dell'hardware?.....	13
Dopo avere scaricato e installato SupportAssist Dell SupportAssist, ma l'agente non è installato automaticamente. Come posso scaricare e installare SupportAssist Agent?.....	13

Introduzione

supporto da parte di Dell automatizza SupportAssist Dell grazie all'individuazione proattiva dei problemi software e hardware su notebook, desktop e tablet. Quando un problema viene rilevato, SupportAssist invia un messaggio appropriato all'utente il problema e crea automaticamente una richiesta di supporto con Dell ProSupport, consumer (per l'assistenza Premium, o ProSupport Plus). I dati richiesti per ulteriori informazioni sulla risoluzione dei problemi vengono automaticamente raccolti dal dispositivo e inviati in tutta sicurezza al Supporto tecnico Dell. Queste informazioni consentono a Dell di fornire un'avanzata, personalizzata e supporto efficiente esperienza. Dell SupportAssist presenta due componenti principali:

- L'applicazione SupportAssist: Per automatizzata scansione diagnostica di sistema periodici.
- Il Dell: Monitor Agent SupportAssist problemi digitalizzati e registri. Automatizza la notifica al supporto tecnico Dell per la spedizione di parti di ricambio o le richieste di supporto tecnico.

 **N.B.:** la funzionalità dipendono SupportAssist Dell il cliente abbia diritto al servizio per il dispositivo. Per ulteriori informazioni sulle capacità di Dell, visitare la home page [Dell sull'agente SupportAssist Agent SupportAssist funzionalità e dall'assistenza Dell diritti.](#)

Dell SupportAssist automatizza il supporto dall'agente Dell per le seguenti periferiche:

- Notebook e PC desktop:
 - Dell Inspiron
 - Dell XPS
 - Dell Latitude
 - Dell Vostro
 - Dell Alienware
 - Dell OptiPlex
 - Dell Precision
- Tablet:
 - Dell Venue Pro 11

Dell SupportAssist Agent può essere distribuita su una o più periferiche. Per controllare un singolo dispositivo, è necessario installare SupportAssist sul dispositivo.

Se si desidera monitorare più dispositivi, installare SupportAssist sui dispositivi su cui si desidera effettuare il monitoraggio e la distribuzione dell'agente Dell SupportAssist utilizzando il file di risposta in ogni dispositivo.

Questo documento fornisce le informazioni necessarie per installare una configurazione comune per il monitoraggio di più dispositivi utilizzando Dell SupportAssist Agent.

Agent funzionalità Dell SupportAssist diritti e dall'assistenza Dell

Dell SupportAssist L'agente invia una notifica all'utente relativa e rileva automaticamente i problemi sui dispositivi. I vantaggi della funzionalità SupportAssist dipendono dal servizio Dell voci spettanti. Per ricevere tutti i vantaggi SupportAssist offre, una periferica richiede un, Dell ProSupport attivo di supporto Premium Plus servizio ProSupport di Dell, o di un elemento spettante.

La tabella riportata di seguito fornisce un riepilogo delle funzionalità SupportAssist disponibili con i servizi di assistenza di base, ProSupport per utenti privati, di supporto Premium Plus servizio ProSupport e autorizzazioni.

funzionalità SupportAssist	Descrizione	il cliente abbia diritto al servizio Dell			
		generali	ProSupport	Supporto Premium per utenti privati	ProSupport Plus
Monitoraggio proattivo	Monitor dispositivi in modo proattivo e periodicamente per identificare lo stato dei componenti.	✓	✓	✓	✓
Rilevamento dei problemi automatizzata	Rileva automaticamente i problemi.	✓	✓	✓	✓
creazione della richiesta di supporto automatico per la risoluzione dei problemi	Crea automaticamente una richiesta di supporto se il problema è stato identificato.	✗	✓	✓	✓
Rilevamento dei problemi di previsione*	Prevedere potenziali problemi in base alla funzionalità corrente.	✗	✗	✗	✓
predittiva automatizzata per la creazione della richiesta di supporto può fornire assistenza nella risoluzione dei problemi	Consente la creazione automatica, richiesta di supporto per i potenziali problemi.	✗	✗	✗	✓

* Predictive feature è disponibile solo per le batterie e unità disco rigido.

Agent SupportAssist risorse aggiuntive di Dell

Oltre a questa guida, è anche possibile accedere alle seguenti fonti:

- Il *Dell SupportAssist Agent User's Guide (Guida dell'utente)* disponibile all'indirizzo support.dell.com/Tools, fornisce informazioni sull'installazione e l'utilizzo di SupportAssist Agent.
- *Dell SupportAssist La User's Guide (in lingua inglese)* disponibile all'indirizzo dell.com/Tools, fornisce informazioni sull'installazione e l'utilizzo di SupportAssist.
- Il portale *Dell SupportAssist* dell.com/SupportAssistGroup, fornisce informazioni sulle funzionalità e caratteristiche di SupportAssist, blog, domande frequenti e altri documenti tecnici.
- Il portale Dell TechDirect online fornisce informazioni relative a iscrizione e l'invio e la spedizione di parti di ricambio e gestendo le richieste. Vedere dell.com/techdirect.

Dell SupportAssist Distribuzione agente

Il monitor Dell Agent SupportAssist e fornisce supporto automatizzato per uno o più dispositivi. Se si dispone di più dispositivi che si desidera monitorare utilizzando SupportAssist Agent, è necessario creare un file di risposta e quindi installare Dell SupportAssist Agent in ognuno di questi dispositivi con il file di risposta. Il vantaggio di distribuzione Dell SupportAssist Agent su più dispositivi utilizzando un singolo file di risposta è che è possibile monitorare gli avvisi a partire da un'unica e di processo Dell TechDirect account.

Informazioni su questa attività

Di seguito sono riportati i passaggi necessari per eseguire la distribuzione:

Procedura

1. Installare SupportAssist applicazione.



N.B.: L'Agent è installato anche Dell SupportAssist automaticamente. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida dell'utente di Dell SupportAssist* o *Dell SupportAssist Agent User's Guide* all'indirizzo support.dell.com/Tools.

2. Creare un file di risposta. Vedere [Creazione di un file di risposta](#).
3. Scarica SupportAssist e Dell SupportAssist da dell.com/SupportAssist il file del programma di installazione dell'agente.
4. Distribuire Dell SupportAssist agente con il file di risposta. Vedere [Distribuzione agente Dell SupportAssist utilizzando il file di risposta](#).

Requisiti dei dispositivi minima

La tabella riportata di seguito sono elencati i requisiti per la distribuzione di periferica minimi funzionano correttamente il Dell SupportAssist Agent.

visura	Requisito
sistema operativo	Notebook, desktop: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows XP SP3 (32 bit) • Microsoft Windows Vista (32-bit e 64-bit) • Microsoft Windows 7 (32 bit e 64 bit) • Microsoft Windows 8 (32-bit e 64-bit) • Microsoft Windows 8.1 (32-bit e 64-bit) I tablet <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 8.1
Software	Microsoft.NET Framework 3.5.1 o versione successiva
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria (RAM): 2 GB • : 512 MB di spazio libero sul disco rigido

visura	Requisito
Rete	connettività Internet
Web browser (Browser Web)	Internet Explorer versione 8 o versioni successive.

Creazione di un file di risposta

Prima di distribuire l'applicazione SupportAssist su più dispositivi, è necessario creare un file di risposta. Il SupportAssist Setup Manager guida l'utente nel processo di creazione del file di risposta.

Prerequisiti

- Accertarsi che SupportAssist è installato su un dispositivo. Per informazioni sull'installazione, vedere il sito *Web Dell SupportAssist SupportAssist Agent User's Guide* all'indirizzo support.dell.com/Tools.
- Verificare di aver eseguito l'accesso al dispositivo Microsoft Windows con diritti di amministratore.
- Assicurarsi che il dispositivo dispone di una connessione a Internet.


Procedura

1. Fare clic su <Windows logo key>. Digitare **cmd** nella barra di ricerca, fare clic con il pulsante destro del mouse per eseguire il programma come amministratore.
Il prompt dei comandi viene visualizzata.
2. Eseguire una delle seguenti procedure:
 - Se il dispositivo è in esecuzione un sistema operativo a 32 bit: Digitare `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` e premere <Invio>.
 - Se il dispositivo è in esecuzione un sistema operativo a 64 bit: Digitare `cd "C:\Program Files(x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` e premere <Invio>.
3. Digitare `SupportAssist.exe CORPIT` e premere <Invio>.
Il Dell SupportAssist. Verrà visualizzata la procedura guidata di Gestione guidata installazione
4. Fare clic su **Next** (Avanti).
Viene visualizzata la schermata **License Agreement** (Contratto di Licenza).
5. Leggere il contratto di licenza e quindi selezionare **posso consentire a un sistema per il quale ricevere questi aggiornamenti e avvisi**. Leggere il sistema Dell la condivisione delle informazioni dettagli e quindi selezionare **consentire l'esecuzione di codice di matricola Dell di raccogliere regolarmente dati sull'utilizzo del sistema e altri come descritto in precedenza**, e quindi fare clic su Next (**Avanti**).
Il file di risposta viene visualizzata la pagina relativa al tipo di installazione .
6. Se si desidera aggiornare automaticamente le impostazioni del file di risposta su tutti i dispositivi, selezionare **Aggiornamento automatico impostazioni di configurazione**.
7. Selezionare la frequenza di aggiornamento dei file di risposta preferita.
Le opzioni disponibili sono **Settimanale, Mensile, Trimestrale**. Per impostazione predefinita, **Settimanale** è selezionata.
8. Selezionare **Crea nuovo file di risposta** e immettere un percorso di condivisione di rete comuni in cui si desidera salvare il file di risposta e quindi fare clic su Next (**Avanti**).



N.B.: Dell consiglia di utilizzare lo stesso percorso di condivisione di rete accessibile da dispositivi su cui è SupportAssist per essere distribuita.


La pagina **Link TechDirect e SupportAssist** è visualizzato.

 **N.B.:** Dell TechDirect è un portale online che consente di gestire il supporto tecnico e la sostituzione dei componenti avvisi generati da SupportAssist.

9. Eseguire una delle seguenti procedure:
 - Se si dispone già di un account, selezionare Dell TechDirect **Sign-in e utilizzare esistente collegato a un account Dell TechDirect account**Account Dell, digitare il nome utente e la password e fare clic su **Sign-in**.
 - Se non si dispone di un account, fare clic su **Crea TechDirect Dell TechDirect un account**. Per creare un account, seguire le istruzioni fornite sul sito Web del programma Dell TechDirect, e quindi fornire le informazioni sul tuo conto corrente.
10. Fare clic su **Next** (Avanti).
11. Immettere le credenziali del suo account Dell, ed eseguire il login.
La pagina **Informazioni di contatto** è visualizzata.
12. Nella sezione relativa alle **informazioni di contatto** , digitare il nome della società, il nome e cognome, numero di telefono e l'indirizzo e-mail. È inoltre possibile selezionare il metodo di contatto preferito. Fare clic su Next (**Avanti**).
13. Nella sezione delle **informazioni sulla spedizione** , digitare l'indirizzo postale, il paese, stato, codice di avviamento postale. Fare clic su Next (**Avanti**).
Viene visualizzata la pagina **Impostazioni di configurazione** .
14. Selezionare i valori più opportuni di frequenza di scansione dell'hardware per individuare problemi. Le opzioni disponibili sono **settimanale, mensile e Trimestrale**.
15. Selezionare il giorno del mese e il momento in cui si desidera eseguire la scansione dell'hardware, e quindi fare clic su Next (**Avanti**).
La pagina **Impostazioni di configurazione (Continua)** viene mostrata.
16. Nella sezione **Impostazioni proxy** , selezionare una delle seguenti opzioni:
 - **Collegare con impostazioni di default** : Per connettersi a Internet utilizzando le impostazioni di default del sistema.
 - **Collegare direttamente** : Per collegarsi a Internet direttamente, anche se potrebbe essere normalmente la connessione a Internet tramite un server proxy.
 - **Configurare manualmente** : Per configurare il proxy agente SupportAssist dettagli sul sito Web di Dell.

Se è stato selezionato l'opzione **Configura manualmente** , digitare l'indirizzo IP del server proxy, la porta, il nome utente e la password nei campi appropriati.
17. Fare clic su **Next** (Avanti).
La pagina **Riepilogo** è visualizzata. È anche possibile visualizzare il percorso del file di risposta.
18. Fare clic su Finish (**Fine**). Le due file di risposta, **SupportAssistConfig.xml** e **SupportAssistAgentConfig.xml** comuni sono disponibili nel percorso di condivisione di rete.

Fasi successive

 **N.B.:** Non utilizzare lo stesso account Dell per creare un file di risposta in un unico sistema, come questa operazione sovrascrive il file di risposta esistente. È possibile, tuttavia, modificare un file di risposta esistente. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica di un file di risposta esistente](#).

Distribuzione di SupportAssist utilizzando il file di risposta

Distribuzione di un file di risposta comune tra più periferiche consente il monitoraggio di tutte le periferiche utilizzando SupportAssist.

Prerequisiti

- Assicurarsi che i dispositivi su cui si desidera distribuire SupportAssist di periferica minimi funzionano correttamente e non soddisfa i requisiti. Vedere [Requisiti dei dispositivi minima](#).
- Assicurarsi di disporre di diritti di amministratore di Microsoft Windows su tutti i dispositivi.
- Accertarsi che sono stati creati i file di risposta SupportAssist. Vedere [Creazione di un file di risposta](#).
- Verificare di disporre dell'elenco più file di risposta e **SupportAssistConfig.xml(SupportAssistAgentConfig.xml)** e il file del programma di installazione (**SupportAssist Agent-1.0.exe**), dove **SupportAssist-x.x.exex.x** indica il numero di versione.
- Verificare di disporre dell'elenco più comuni di file di risposta in un percorso di condivisione di rete che sia accessibile a tutti i dispositivi.
- Assicurarsi che le periferiche dispone di un collegamento Internet.

Procedura

1. Copiare il file di installazione e **SupportAssist.exe(SupportAssistAgent.exe)** e incollare i file su tutti i dispositivi. L'Utente finale potrà distribuire il file del programma di installazione per tutti i dispositivi mediante uno o più meccanismo di distribuzione software.
2. Su ciascun dispositivo, eseguire il prompt dei comandi come amministratore, andare alla cartella in cui sono stati copiati i file del programma di installazione, ed eseguire i comandi riportati di seguito:
 - `SupportAssistAgent-1.0.0.exe/s/v"/qn CONFIG =<comuni il percorso di rete dei file di risposta agente SupportAssist>"`.
Ad esempio: `SupportAssistAgent-1.0.0.exe/s/v"/qn CONFIG =\\<Shared location name>\Agent`.
 - `SupportAssist-x.x.exe/answerfilepath <comuni il percorso di rete dei file di risposta SupportAssist>`.
Ad esempio: `SupportAssist-x.x.exe/answerfilepathposizione condivisa\\ <nome> \Agent`.



N.B.: Utilizzare il file di risposta a partire dalla stessa posizione in cui è stato creato.

Modifica di un file di risposta esistente


Se si desidera modificare le impostazioni di configurazione dell'agente Dell SupportAssist che sono stati distribuiti tra più dispositivi, è possibile aggiornare le informazioni sul file di risposta esistente. Ad esempio, se si desidera aggiornare le informazioni di contatto o i dettagli per la spedizione, è possibile modificare il file di risposta esistente. Dopo aver modificato il file di risposta, posizionare il file di risposta nel percorso di condivisione di rete comuni per la distribuzione su tutti i sistemi.

Prerequisiti

- Assicurarsi che sia possibile accedere al percorso di condivisione di rete comuni e se è stata selezionata l'opzione **Aggiornamento automatico** nella procedura guidata **di installazione Dell SupportAssist manager** .
- Verificare di aver eseguito l'accesso al dispositivo Microsoft Windows con diritti di amministratore.
- Accertarsi che si sono in grado di accedere al file di risposta esistente.
- Assicurarsi che il dispositivo dispone di una connessione a Internet.

Procedura

1. Fare clic su <Windows logo key>. Digitare **cmd** nella barra di ricerca, fare clic con il pulsante destro del mouse per eseguire il programma come amministratore.
Il prompt dei comandi viene visualizzata.
2. Eseguire una delle seguenti procedure:

- Se il dispositivo è in esecuzione un sistema operativo a 32 bit: Digitare cd "C:\Program Files \Dell\SupportAssistAgent\bin" e premere <Invio>.
 - Se il dispositivo è in esecuzione un sistema operativo a 64 bit: Digitare cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin" e premere <Invio>.
3. Digitare SupportAssist.exe **CORPIT** e premere <Invio>.
- Il Dell SupportAssist. Verrà visualizzata la procedura guidata di Gestione guidata installazione**
4. Fare clic su **Next** (Avanti).
- Viene visualizzata la schermata **License Agreement** (Contratto di Licenza).
5. Leggere il contratto di licenza e quindi selezionare **posso consentire a un sistema per il quale ricevere questi aggiornamenti e avvisi**. Leggere il sistema Dell la condivisione delle informazioni dettagli e quindi selezionare **consentire l'esecuzione di codice di matricola Dell di raccogliere regolarmente dati sull'utilizzo del sistema e altri come descritto in precedenza**, e quindi fare clic su Next (**Avanti**).
- Il file di risposta viene visualizzata la pagina relativa al tipo di installazione .**
6. Se si desidera aggiornare automaticamente le impostazioni del file di risposta su tutti i dispositivi, selezionare **Aggiornamento automatico impostazioni di configurazione**.
7. Selezionare la frequenza di aggiornamento dei file di risposta preferita.
- Le opzioni disponibili sono **Settimanale, Mensile, Trimestrale**. Per impostazione predefinita, **Settimanale** è selezionata.
8. Selezionare **Elabora file di risposta esistente** e quindi fare clic su **Sfoglia**.
9. Sfoglia per selezionare il file di risposta esistente e quindi fare clic su **OK**.
- La pagina **Link TechDirect e SupportAssist** è visualizzato.
-  **N.B.:** Dell TechDirect è un portale online che consente di gestire il supporto tecnico e la sostituzione dei componenti avvisi generati da SupportAssist.
10. Eseguire una delle seguenti procedure:
- Se si dispone già di un account, selezionare Dell TechDirect **Sign-in e utilizzare esistente collegato a un account Dell TechDirect account**Account Dell, digitare il nome utente e la password e fare clic su **Sign-in**.
 - Se non si dispone di un account, fare clic su **Crea TechDirect Dell TechDirect un account**. Per creare un account, seguire le istruzioni fornite sul sito Web del programma Dell TechDirect, e quindi fornire le informazioni sul tuo conto corrente.
11. Fare clic su **Next** (Avanti).
12. Immettere le credenziali del suo account Dell, ed eseguire il login.
- La pagina **Informazioni di contatto** è visualizzata.
13. Nella sezione relativa alle **informazioni di contatto** , digitare il nome della società, il nome e cognome, numero di telefono e l'indirizzo e-mail. È inoltre possibile selezionare il metodo di contatto preferito. Fare clic su Next (**Avanti**).
14. Nella sezione delle **informazioni sulla spedizione** , digitare l'indirizzo postale, il paese, stato, codice di avviamento postale. Fare clic su Next (**Avanti**).
- Viene visualizzata la pagina **Impostazioni di configurazione** .
15. Selezionare i valori più opportuni di frequenza di scansione dell'hardware per individuare problemi. Le opzioni disponibili sono **settimanale, mensilee Trimestrale**.
16. Selezionare il giorno del mese e il momento in cui si desidera eseguire la scansione dell'hardware, e quindi fare clic su Next (**Avanti**).
- La pagina **Impostazioni di configurazione (Continua)** viene mostrata.
17. Nella sezione **Impostazioni proxy** , selezionare una delle seguenti opzioni:
- **Collegare con impostazioni di default** : Per connettersi a Internet utilizzando le impostazioni di default del sistema.

- **Collegare direttamente** : Per collegarsi a Internet direttamente, anche se potrebbe essere normalmente la connessione a Internet tramite un server proxy.
- **Configurare manualmente** : Per configurare il proxy agente SupportAssist dettagli sul sito Web di Dell.

Se è stato selezionato l'opzione **Configura manualmente** , digitare l'indirizzo IP del server proxy, la porta, il nome utente e la password nei campi appropriati.

18. Fare clic su **Next** (Avanti).

La pagina **Riepilogo** è visualizzata. È anche possibile visualizzare il percorso del file di risposta.

19. Fare clic su **Finish (Fine)**.

20. Fare clic su **Next** (Avanti).

La pagina **Riepilogo** è visualizzata. È anche possibile visualizzare il percorso del file di risposta.

21. Fare clic su **Finish (Fine)**.

Fasi successive

Accertarsi che il percorso della condivisione di rete comuni è accessibile a tutti i dispositivi. Il file di risposta viene modificato automaticamente aggiornati su tutti i dispositivi in base alle impostazioni di configurazione dell'aggiornamento automatico selezionato.

Domande frequenti

Le impostazioni di configurazione non vengono aggiornati nei dispositivi monitorati. Cosa devo fare?

- Verificare se il file di risposta e **SupportAssistAgentConfig.xml SupportAssistConfig.xml** comuni sono disponibili nel percorso di condivisione di rete accessibile dai dispositivi che sono monitorati.
- Verificare se il percorso per il percorso della condivisione di rete comuni sia corretto.
- Verificare se il percorso della condivisione di rete comuni è protetto da password.
- Verificare se la password per il percorso della condivisione di rete comuni è stato modificato.
- Verificare se si dispone dei diritti di amministratore di Microsoft Windows per accedere alla condivisione di rete.

È possibile modificare le impostazioni di configurazione se non selezionata l'opzione Aggiornamento automatico impostazioni di configurazione nel file di configurazione tipo di risposta?

No, solo l'amministratore dispone delle autorizzazioni richieste per modificare le impostazioni di configurazione e distribuire la versione aggiornata del file di risposta su più dispositivi.

Come è possibile pianificare una scansione dell'hardware?

È possibile pianificare la scansione dell'hardware selezionando la relativa casella di controllo nella scheda **Checkup** . È possibile pianificare la scansione, **settimanale**, **mensile** o **Trimestrale**.

Dopo avere scaricato e installato SupportAssist Dell SupportAssist, ma l'agente non è installato automaticamente. Come posso scaricare e installare SupportAssist Agent?

Se SupportAssist Agent non viene scaricato e installato automaticamente segnalate le, SupportAssist l'indisponibilità dell'agente Dell SupportAssist. Per scaricare e installare Dell SupportAssist SupportAssist Agent manualmente, fare clic sulla notifica.