

Dell SupportAssist voor pc's en tablets

Gebruiksaanwijzing



Opmerkingen, voorzorgsmaatregelen, en waarschuwingen



OPMERKING: Een OPMERKING duidt belangrijke informatie aan voor een beter gebruik van de computer.



WAARSCHUWING: EEN WAARSCHUWING duidt potentiële schade aan hardware of potentieel gegevensverlies aan en vertelt u hoe het probleem kan worden vermeden.



GEVAAR: Een GEVAAR-KENNISGEVING duidt op een risico op schade aan eigendommen, lichamelijk letsel of overlijden.

Copyright © 2015 Dell Inc. Alle rechten voorbehouden. Dit product wordt beschermd door wetgeving op het gebied van auteursrecht en intellectueel eigendom binnen en buiten de VS. Dell™ en het Dell-logo zijn merken van Dell Inc. in de Verenigde Staten en/of andere rechtsgebieden. Alle overige merken en namen in dit documenten kunnen merken zijn van hun respectieve bedrijven.

2015 - 06

Ver. A04

Inhoudsopgave

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1 Inleiding..... | 4 |
| Serviceabbonementen van Dell..... | 4 |
| Extra hulpbronnen Dell SupportAssist..... | 6 |
| 2 SupportAssist implementeren..... | 7 |
| Minimale vereisten voor apparaat..... | 7 |
| SupportAssist Agent installeren..... | 8 |
| Een antwoordbestand maken..... | 8 |
| SupportAssist Agent implementeren met het antwoordbestand..... | 10 |
| Een bestaand antwoordbestand aanpassen..... | 11 |
| 3 Waarschuwingen bewaken met Dell TechDirect..... | 13 |
| Waarschuwingregels configureren..... | 13 |
| Waarschuwingen van SupportAssist weergeven..... | 13 |
| SupportAssist-waarschuwingen..... | 14 |
| Acties bij SupportAssist-waarschuwingen..... | 15 |
| 4 Veelgestelde vragen..... | 17 |
| De configuratie-instellingen worden niet bijgewerkt op de geïmplementeerde apparaten. Wat moet ik doen?..... | 17 |
| Kan ik de configuratie-instellingen wijzigen als ik de optie Configuratie-instellingen automatisch updaten niet heb geselecteerd bij het type installatie voor het antwoordbestand?..... | 17 |
| Hoe plan ik een hardwarescan?..... | 17 |
| Ik heb SupportAssist gedownload en geïnstalleerd, maar SupportAssist Agent wordt niet automatisch geselecteerd. Hoe kan ik SupportAssist Agent downloaden en installeren?..... | 17 |

Inleiding

Dell SupportAssist automatiseert support van Dell door proactief problemen met hardware en software te identificeren op laptop, desktops en tablets van Dell. Zodra een probleem wordt aangetroffen, stuurt SupportAssist u een melding van het probleem en maakt het automatisch een serviceverzoek aan bij Dell (voor ProSupport, Consumer Premium Support of ProSupport Plus). De gegevens die nodig zijn om het probleem op te lossen, worden automatisch uit het apparaat opgehaald en worden veilig naar de technische ondersteuning van Dell gestuurd. De verzamelde gegevens worden veilig naar de technische ondersteuning van Dell verzonden. Deze informatie stelt Dell ertoe in staat u een verbeterde, efficiënte en versnelde supportervaring te bieden.

 **OPMERKING:** De mogelijkheden van SupportAssist zijn afhankelijk van uw Dell-serviceabonnement voor het apparaat. Zie [Serviceabonnement Dell](#) voor meer informatie over de mogelijkheden van SupportAssistAgent.

SupportAssist is compatibel met de volgende Dell-apparaten:

- Laptops en desktops:
 - Dell Inspiron
 - Dell XPS
 - Dell Alienware
 - Dell Latitude
 - Dell Vostro
 - Dell OptiPlex
 - Dell Precision
- Tablets:
 - Dell Venue Pro 11

Dell SupportAssist kan op een of meer apparaten worden geïmplementeerd. Als u één enkel apparaat wilt bewaken, moet u de toepassing SupportAssist op dit apparaat installeren.

Als u SupportAssist op meerdere apparaten wilt installeren, moet u de toepassing SupportAssist en het SupportAssist Agent-antwoordbestand op elk apparaat implementeren. U kunt waarschuwingen van deze apparaten op afstand bewaken met Dell TechDirect.

In dit document vindt u de informatie die nodig is om Dell SupportAssist te implementeren.

Serviceabonnementen van Dell

SupportAssist detecteert automatisch problemen op uw apparaat en stelt u hiervan op de hoogte. De voordelen van de mogelijkheden van SupportAssist zijn afhankelijk van uw Dell-serviceabonnement. Als u

de mogelijkheden van SupportAssist ten volle wilt gebruiken, hebt u een actief Dell Consumer Premium Support-, ProSupport- of ProSupport Plus-serviceabonnement nodig voor het apparaat.

De volgende tabel biedt een overzicht van de mogelijkheden van SupportAssist die beschikbaar zijn bij de serviceabonnementen Basic, Consumer Premium Support, ProSupport en ProSupport Plus.

| Mogelijkheden SupportAssist | Beschrijving | Serviceabonnementen van Dell | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------|------------|-----------------|
| | | Basic | Consumer Premium Support | ProSupport | ProSupport Plus |
| Essentiële systeemupdates - eigen planning | De gebruiker plant de diagnose en het systeem installeert de vereiste updates. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Automatische verzending van onderdelen via Controle-systeemscaans | Bij onderdelen die onder de garantie vallen, wordt wanneer er een probleem wordt aangetroffen, de gebruiker gevraagd zijn of haar verzendadres te bevestigen, zodat een vervangend onderdeel kan worden verzonden. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Geautomatiseerde detectie, melding en aanmaken van een ticket voor problemen | Nadat Dell een ticket heeft gemaakt, wordt een waarschuwing aan de gebruiker verzonden. Later wordt contact met de gebruiker opgenomen voor het oplossen van het probleem. | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Voorspellende probleemdetectie en het maken van tickets voor storingspreventie * | Er wordt een waarschuwing naar de gebruiker verzonden over de mogelijke storing van het onderdeel. Dell opent een ticket en neemt contact op met de gebruiker voor het verzenden | ✗ | ✗ | ✗ | ✓ |

| Mogelijkheden SupportAssist | Beschrijving | Serviceabbonementen van Dell | | | |
|-----------------------------|--------------------------------|------------------------------|--------------------------|------------|-----------------|
| | | Basic | Consumer Premium Support | ProSupport | ProSupport Plus |
| | van het vervangende onderdeel. | | | | |

* De voorspellende probleemdetectie is alleen beschikbaar voor batterijen en harde schijven.

Extra hulpbronnen Dell SupportAssist

Naast deze handleiding kunt u ook de volgende hulpbronnen gebruiken:



- De [gebruikshandleiding van Dell SupportAssist voor pc's en tablets](#) bevat informatie over installatie en gebruik van SupportAssist.
- De online portal voor *Dell SupportAssist* op Dell.com/SupportAssistGroup bevat informatie over de mogelijkheden en functies van SupportAssist, blogs, veelgestelde vragen en andere technische documenten.
- De online TechDirect-portal op TechDirect.com biedt informatie over het inschrijven van uw bedrijf en het beheren van SupportAssist-waarschuwingen alsmede technische ondersteuning en eigen verzoeken om het verzenden van onderdelen.

SupportAssist implementeren

Als u meerdere pc-apparaten wilt configureren en cases wilt beheren via Dell TechDirect, moet u eerst een antwoordbestand (configuratiebestand) maken. Daarna moet u SupportAssist installeren op elk apparaat waarop het antwoordbestand staat.

Over deze taak

Door SupportAssist en het antwoordbestand op meerdere apparaten te implementeren, kunt u de apparaten bewaken, waarschuwingen verwerken en cases beheren via de TechDirect-account. Volg de onderstaande stappen om de implementatie uit te voeren:

-  **OPMERKING:** Zorg ervoor dat u administrator-rechten hebt op het apparaat.
-  **OPMERKING:** Het e-mail adres en wachtwoord dat voor aanmelding bij SupportAssist (in het antwoordbestand), Dell My Account en TechDirect worden gebruikt, moeten overeenkomen.

Stappen

1. Download en installeer de toepassing SupportAssist voor pc en tablets, beschikbaar op Dell.com/Support/SupportAssist.
2. Download en installeer de toepassing SupportAssist Agent. Zie [SupportAssist Agent installeren](#).
3. Maak een antwoordbestand. Zie [Een antwoordbestand maken](#).
4. Installeer SupportAssist op elk apparaat met het antwoordbestand. Zie [SupportAssist implementeren met het antwoordbestand](#).

Minimale vereisten voor apparaat

In de volgende tabel vindt u de minimale apparaatvereisten voor de installatie van Dell SupportAssist voor pc's en tablets.

| Informatie | Vereisten |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Besturingssysteem | Laptops en desktops: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows XP (32-bits SP3) • Microsoft Windows Vista (32-bits en 64-bits) • Microsoft Windows 7 (32-bits en 64-bits) • Microsoft Windows 8 (32-bits en 64-bits) • Microsoft Windows 8,1 (32-bits en 64-bits) • Microsoft Windows 10 (32-bits en 64-bits) Tablet-apparaten: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows® 8,1 |
| Software | Microsoft .NET Framework 3.5.1 of hoger |
| Hardware | <ul style="list-style-type: none"> • Geheugen (RAM) - 2 GB |

| Informatie | Vereisten |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Hardschijfruimte - 512 MB |
| Netwerk | Internetverbinding |
| Webbrowser | Internet Explorer versie 8 of hoger. |

SupportAssist Agent installeren

SupportAssist Agent wordt automatisch geïnstalleerd wanneer u SupportAssist installeert. Als SupportAssist Agent niet automatisch wordt geïnstalleerd, kunt u de volgende stappen uitvoeren om SupportAssist Agent handmatig te installeren:

Vereisten

[Download het installatiebestand voor SupportAssist Agent](#). (SupportAssistAgent.exe)

Stappen

1. Druk op de toets met het <Windows-logo> en typ `cmd` in de zoekbalk.
De resultaten van de zoekactie worden weergegeven in het menu Start.
2. Klik met de rechtermuisknop op `cmd.exe` en kies de menu-optie **Als administrator uitvoeren**.
Het venster met de **opdrachtprompt** wordt weergegeven.
3. Blader naar de map waar u het installatiebestand voor SupportAssist Agent hebt opgeslagen.
4. Typ `SupportAssistAgent.exe -s -v/qn` en druk op <Enter>.

SupportAssist Agent wordt op de achtergrond geïnstalleerd.

Een antwoordbestand maken

Vereisten

- Zorg ervoor dat SupportAssist en SupportAssist Agent op het apparaat van de beheerder zijn geïnstalleerd.
- Zorg ervoor dat u met Microsoft Windows Administrator-rechten op het apparaat bent aangemeld.
- Zorg ervoor dat het apparaat verbinding heeft met het internet.
- Zorg ervoor dat u een gedeelde netwerklocatie hebt die voor alle apparaten toegankelijk is.

Over deze taak



Voordat u SupportAssist op meerdere apparaten installeert, moet u het antwoordbestand (configuratiebestand) maken. Het antwoordbestand is een configuratiebestand met belangrijke gegevens, dat op elk apparaat wordt geïnstalleerd. Het bevat gemeenschappelijke aanmeldingsgegevens voor het doorsturen van waarschuwingen naar TechDirect. De toepassing SupportAssist en het antwoordbestand moeten op elk apparaat dat u met SupportAssist wilt bewaken, aanwezig zijn. Waarschuwingen van dat apparaat worden vervolgens naar TechDirect doorgestuurd. Extra apparaten kunnen op elk gewenst moment worden toegevoegd.

De wizard Installatiebeheer van SupportAssist begeleidt u bij het maken van de antwoordbestanden - **SupportAssistConfig.xml** en **SupportAssistAgentConfig.xml**.

Stappen

1. Druk op de toets met het <Windows-logo> en typ `cmd` in de zoekbalk.
De resultaten van de zoekactie worden weergegeven in het menu Start.
2. Klik met de rechtermuisknop op `cmd.exe` en kies de menu-optie **Als administrator uitvoeren**.

Het venster met de **opdrachtprompt** wordt weergegeven.

3. Voer een van de volgende handelingen uit:
 - Als het apparaat op een 32-bits besturingssysteem wordt gebruikt – Typ `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` en druk op <Enter>.
 - Als het apparaat op een 64-bits besturingssysteem wordt gebruikt – Typ `cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` en druk op <Enter>.
4. Typ `SupportAssist.exe CORPIT` en druk op <Enter>.
De **wizard Dell SupportAssist Setup Manager** wordt weergegeven.
5. **Klik op Volgende.**
De pagina **Gebruiksrechtovereenkomst** wordt weergegeven.
6. Lees de gebruiksrechtovereenkomst en selecteer vervolgens **Ik sta toe dat mijn systeem deze updates en waarschuwingen ontvangt**. Lees de informatie over het delen van systeemgegevens met Dell en selecteer dan **Ik sta Dell toe servicetags en andere systeemgebruiksgegevens te verzamelen zoals hierboven beschreven**. Klik dan op **Volgende**.
De pagina **Type installatie antwoordbestand** wordt weergegeven.
7. Als u wilt dat SupportAssist automatisch de instellingen op alle apparaten bijwerkt wanneer u het antwoordbestand wijzigt, selecteert u **Configuratie-instellingen automatisch updaten**.
8. Selecteer om de hoeveel tijd u het antwoordbestand wilt laten bijwerken.
De beschikbare opties zijn **Wekelijks, Maandelijks** en **Ieder kwartaal**. De standaardwaarde is **Wekelijks**.
9. Selecteer **Een nieuw antwoordbestand maken**, klik op **Bladeren** en selecteer een gedeelde netwerklocatie voor het opslaan van het antwoordbestand. Klik dan op **Volgende**.
De pagina **TechDirect aan SupportAssist koppelen** wordt weergegeven.
 -  **OPMERKING:** Dell TechDirect is een online portal dat u help bij het beheren van waarschuwingen omtrent technische support en vervangende onderdelen die door SupportAssist worden gegenereerd.
 -  **OPMERKING:** Het de aanmeldingsgegevens e-mailadres en wachtwoord moeten overeenkomen voor SupportAssist (in het antwoordbestand), Dell My Account en TechDirect.
10. Selecteer de optie **Aanmelden bij en gebruik maken van een bestaande Dell My Account die aan een TechDirect-account is gekoppeld** optie en klik op **Volgende**.
De **pagina Aanmelden van Dell My Account** wordt in een nieuw venster weergegeven.
11. Typ uw gebruikersnaam en wachtwoord voor Dell My Account en klik op **Aanmelden**.
De pagina **Contactgegevens** wordt weergegeven.
12. Geef de gegevens op voor de contactpersoon die binnen uw bedrijf kennisgevingen moet ontvangen en klik op **Volgende**.
De pagina **Verzendgegevens** wordt weergegeven.
13. Typ de adressen waarnaar onderdelen moeten worden verzonden en klik op **Volgende**.
De pagina **Configuratie-instellingen** wordt weergegeven.
14. Selecteer hoe vaak u een hardwarescan wilt uitvoeren om problemen te detecteren. De beschikbare opties zijn **Wekelijks, Maandelijks** en **Ieder kwartaal**.
15. Selecteer een planning voor het uitvoeren van de hardwarescan en klik dan op **Volgende**.
De pagina **Configuratie-instellingen (vervolg)** wordt weergegeven.
16. Selecteer een van de volgende opties in de sectie **Proxy-instellingen**:
 - **Standaardinstellingen gebruiken** – Hierdoor maakt u verbinding met het internet via de standaard-systeeminstellingen.
 - **Rechtstreeks verbinden** – Hierdoor maakt u een rechtstreekse verbinding met het internet, zelfs als u normaal gesproken verbinding maakt via een proxyserver.

- **Handmatig configureren** — Hiermee configureert u de proxygegevens in Dell SupportAssist Agent.

Als u de optie **Handmatig configureren** hebt geselecteerd, typt u het IP-adres, de poort, de gebruikersnaam en het wachtwoord voor de proxyserver in de bijbehorende velden.

17. Klik op **Volgende**.

De pagina **Overzicht** wordt weergegeven.

18. Klik op **Voltoeien**.

De twee antwoordbestanden, **SupportAssistConfig.xml** en **SupportAssistAgentConfig.xml**, worden opgeslagen op de gedeelde netwerklocatie.

Vervolgstappen



OPMERKING: Gebruik in geen geval dezelfde Dell My Account om een antwoordbestand te maken op één enkel systeem, aangezien u met deze bewerking het bestaande antwoordbestand overschrijft. Het is echter wel mogelijk het bestaande antwoordbestand te wijzigen. Zie [Een bestaand antwoordbestand wijzigen](#) voor meer informatie.

SupportAssist Agent implementeren met het antwoordbestand

Het implementeren van een gemeenschappelijk antwoordbestand op meerdere apparaten maakt het mogelijk al deze apparaten met SupportAssist te bewaken.

Vereisten

- Zorg ervoor dat de apparaten waarop u SupportAssist wilt implementeren aan de minimale vereisten voor het apparaat voldoen. Zie [Minimale vereisten voor apparaat](#).
- Zorg dat u beheerdersrechten hebt op het apparaat waarop u SupportAssist wilt installeren.
- [Download het installatiepakket voor SupportAssist](#). (**SupportAssist.zip**)
- [Download het installatiebestand voor SupportAssist Agent](#). (**SupportAssistAgent.exe**)
- Zorg ervoor dat u het SupportAssist-antwoordbestanden (**SupportAssistAgentConfig.xml** en **SupportAssistConfig.xml**) hebt gemaakt. Zie [Een antwoordbestand maken](#).
- Zorg ervoor dat u de antwoordbestanden (**SupportAssistAgentConfig.xml** en **SupportAssistConfig.xml**) op een gedeelde netwerksharelocatie plaatst die voor alle apparaten toegankelijk is.
- Zorg ervoor dat de apparaten verbinding hebben met het internet.

Stappen

1. Kopieer het installatiebestand voor SupportAssist (**SupportAssist.zip**) en het installatiebestand van SupportAssist Agent (**SupportAssistAgent.exe**) naar elk apparaat dat u wilt implementeren.
2. Nadat u het bestand **SupportAssist.zip** hebt gekopieerd, dient u ervoor te zorgen dat u de inhoud van het bestand in dezelfde map uitpakt.
3. Voer op elk apparaat de opdrachtprompt uit als beheerder, blader naar de map waarnaar u de installatiebestanden hebt gekopieerd en voer de volgende opdrachten uit:
 - `SupportAssistAgent.exe /s /v"/qn CONFIG="<common network location that has the answer files>"`
Bijvoorbeeld: `SupportAssistAgent.exe /s /v"/qn CONFIG="\\<common network location name>"`
 - `Setup.exe -answerfilepath "<common network location that has the answer files>\SupportAssistConfig.xml"`

```
Bijvoorbeeld: Setup.exe -answerfilepath "\\<common network location name>
\SupportAssistConfig.xml"
```

SupportAssist en SupportAssist Agent worden automatisch op de achtergrond geïnstalleerd.

Een bestaand antwoordbestand aanpassen


Als u de configuratie-instellingen voor SupportAssistAgent wilt wijzigen, die over meerdere apparaten zijn gedistribueerd, kunt u de informatie in het bestaande antwoordbestand bijwerken. Als u bijvoorbeeld de contactgegevens of verzendgegevens wilt updaten, kunt u het bestaande antwoordbestand wijzigen. Nadat u het antwoordbestand hebt gewijzigd en opgeslagen, worden de bewerkte instellingen automatisch op alle apparaten bijgewerkt.

Vereisten

- Zorg ervoor dat u toegang hebt tot de gedeelde netwerksharelocatie en dat u de optie **Automatisch updaten** hebt geselecteerd in de wizard **Dell SupportAssist Setup Manager**.
- Zorg ervoor dat u met Microsoft Windows Administrator-rechten op het apparaat bent aangemeld.
- Zorg ervoor dat u toegang hebt tot het bestaande antwoordbestand.
- Zorg ervoor dat het apparaat verbinding heeft met het internet.

Stappen

1. Druk op de toets met het <Windows-logo> en typ `cmd` in de zoekbalk.
De resultaten van de zoekactie worden weergegeven in het menu Start.
2. Klik met de rechtermuisknop op `cmd.exe` en kies de menu-optie **Als administrator uitvoeren**.
Het venster met de **opdrachtprompt** wordt weergegeven.
3. Voer een van de volgende handelingen uit:
 - Als het apparaat op een 32-bits besturingssysteem wordt gebruikt — Typ `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` en druk op <Enter>.
 - Als het apparaat op een 64-bits besturingssysteem wordt gebruikt — Typ `cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` en druk op <Enter>.
4. Typ `SupportAssist.exe CORPIT` en druk op <Enter>.
De wizard **Dell SupportAssist Setup Manager** wordt weergegeven.
5. **Klik op Volgende.**
De pagina **Gebruiksrechtovereenkomst** wordt weergegeven.
6. Lees de gebruiksrechtovereenkomst en selecteer vervolgens **Ik sta toe dat mijn systeem deze updates en waarschuwingen ontvangt**. Lees de informatie over het delen van systeemgegevens met Dell en selecteer dan **Ik sta Dell toe servicetags en andere systeemgebruiksgegevens te verzamelen zoals hierboven beschreven**. Klik dan op **Volgende**.
De pagina **Type installatie antwoordbestand** wordt weergegeven.
7. Als u wilt dat SupportAssist automatisch de instellingen op alle apparaten bijwerkt wanneer u het antwoordbestand wijzigt, selecteert u **Configuratie-instellingen automatisch updaten**.
8. Selecteer om de hoeveel tijd u het antwoordbestand wilt laten bijwerken.
De beschikbare opties zijn **Wekelijks**, **Maandelijks** en **Ieder kwartaal**. De standaardwaarde is **Wekelijks**.
9. Selecteer **Bestaand antwoordbestand wijzigen** en klik dan op **Bladeren**.
10. Blader naar de gedeelde netwerklocatie waar het antwoordbestand is opgeslagen en klik dan op **OK**.
Klik daarna op **Volgende**.
De pagina **TechDirect aan SupportAssist koppelen** wordt weergegeven.

 **OPMERKING:** Dell TechDirect is een online portal die u help bij het beheren van waarschuwingen omtrent technische ondersteuning en vervangende onderdelen en tickets die door SupportAssist voor pc's en tablets worden gegenereerd.

 **OPMERKING:** Het e-mail adres en wachtwoord dat voor aanmelding bij SupportAssist (in het antwoordbestand), Dell My Account en TechDirect worden gebruikt, moeten overeenkomen.

11. Selecteer de optie **Aanmelden bij en gebruik maken van een bestaande Dell My Account die aan een TechDirect-account is gekoppeld** en klik op **Volgende**.

De pagina **Aanmelden van Dell My Account** wordt in een nieuw venster weergegeven.

12. Typ uw gebruikersnaam en wachtwoord voor Dell My Account en klik op **Aanmelden**.

De pagina **Contactgegevens** wordt weergegeven.

13. Geef de gegevens op voor de contactpersoon die binnen uw bedrijf kennisgevingen moet ontvangen en klik op **Volgende**.

De pagina **Verzendgegevens** wordt weergegeven.

14. Typ de adressen waarnaar onderdelen moeten worden verzonden en klik op **Volgende**.

De pagina **Configuratie-instellingen** wordt weergegeven.

15. Selecteer hoe vaak u een hardwarescan wilt uitvoeren om problemen te detecteren. De beschikbare opties zijn **Wekelijks**, **Maandelijks** en **Ieder kwartaal**.

16. Selecteer een planning voor het uitvoeren van de hardwarescan en klik dan op **Volgende**.

De pagina **Configuratie-instellingen (vervolg)** wordt weergegeven.

17. Selecteer een van de volgende opties in de sectie **Proxy-instellingen**:

- **Standaardinstellingen gebruiken** — Hierdoor maakt u verbinding met het internet via de standaard-systeeminstellingen.
- **Rechtstreeks verbinden** — Hierdoor maakt u een rechtstreekse verbinding met het internet, zelfs als u normaal gesproken verbinding maakt via een proxyserver.
- **Handmatig configureren** — Hiermee configureert u de proxygegevens in Dell SupportAssist Agent.

Als u de optie **Handmatig configureren** hebt geselecteerd, typt u het IP-adres, de poort, de gebruikersnaam en het wachtwoord voor de proxyserver in de bijbehorende velden.

18. **Klik op Volgende.**

De pagina **Overzicht** wordt weergegeven. U kunt ook de locatie bekijken waar het antwoordbestand is opgeslagen.

Vervolgstappen

Zorg ervoor dat de gedeelde netwerksharelocatie voor alle apparaten toegankelijk is. Het gewijzigde antwoordbestand wordt op basis van de geselecteerde configuratie-instellingen voor automatisch bijwerken, automatisch bijgewerkt op alle apparaten.

Waarschuwingen bewaken met Dell TechDirect

De online portal Dell TechDirect biedt u de mogelijkheid om uw SupportAssist-waarschuwingen naar een centrale locatie te laten rapporteren, waar u ze kunt beheren. Dit hoofdstuk bevat informatie over de basisfuncties voor het ontvangen van waarschuwingen en het ondernemen van actie aan de hand van waarschuwingen.

Waarschuwingen regelen configureren

U kunt regels configureren om te bepalen hoe waarschuwingen die door SupportAssist zijn gemaakt, worden afgehandeld door de TechDirect-portal. U kunt er bijvoorbeeld voor kiezen alle waarschuwingen automatisch naar de technische ondersteuning van Dell door te sturen of om de waarschuwingen in uw waarschuwingenlijst van SupportAssist te laten plaatsen, zodat uw ondersteuningsteam ze kan doornemen om te bepalen of de waarschuwing naar Dell moet worden doorgestuurd.

Vereisten

Zorg ervoor dat u als beheerder bij de TechDirect-portal bent aangemeld.

Stappen


1. Ga naar TechDirect.com
De startpagina van de TechDirect-portal wordt weergegeven.
2. Klik in het deelvenster **SupportAssist Alerts** op de link *** Based on alert rules**.
Het venster **SupportAssist Alerts** wordt weergegeven.
3. Typ de gewenste duur in het veld **Inactivity notification alert period**.
4. Selecteer een van de volgende opties voor **Auto-forward all Dispatch alerts to Dell**:
 - Selecteer **Yes** om alle waarschuwingen over het verzenden van onderdelen rechtstreeks naar Dell door te sturen.
 - Selecteer **No** om alle waarschuwingen over het verzenden van onderdelen naar de SupportAssist-waarschuwingenlijst van uw bedrijf te sturen, zodat uw supportteam kan bepalen of de waarschuwing naar Dell moet worden doorgestuurd.
5. Selecteer een van de volgende opties voor **Automated technical support case requests** :
 - Selecteer **Yes** om alle waarschuwingen over technische ondersteuning rechtstreeks naar Dell door te sturen.
 - Selecteer **No** om alle waarschuwingen over technische ondersteuning naar de SupportAssist-waarschuwingenlijst van uw bedrijf te sturen, zodat uw supportteam kan bepalen of de waarschuwing naar Dell moet worden doorgestuurd.
6. Selecteer de standaardtak, standaardrelatie en standaardtijdzone.
7. Klik op **Save Alert Rules**.

Waarschuwingen van SupportAssist weergeven

Wanneer SupportAssist een probleem detecteert, wordt op systemen waarop een antwoordbestand is geconfigureerd, automatisch een waarschuwing gemaakt in TechDirect. Bij de volgende informatie wordt

ervan uitgegaan dat u uw bedrijf bij TechDirect hebt aangemeld en dat u dezelfde gebruikersnaam en wachtwoord hebt voor uw SupportAssist-antwoordbestand, Dell My Account en de TechDirect-account.

1. Ga naar TechDirect.com
De startpagina van de TechDirect-portal wordt weergegeven.
2. Klik op **Sign In**.
3. Typ uw gebruikersnaam en wachtwoord voor TechDirect en klik op **Submit**.
Uw TechDirect-**Dashboard** wordt weergegeven.
4. Voer een van de volgende handelingen uit:
 - Klik op **My Services** en klik dan op **SupportAssist Alerts**.
 - Klik in het deelvenster **SupportAssist Alerts** op de link **Detailed View**.

 **OPMERKING:** In de standaardweergave wordt het deelvenster **SupportAssist Alerts** weergegeven aan de onderkant van de pagina **Dashboard**. U kunt het deelvenster **SupportAssist Alerts** naar eigen voorkeur naar een andere locatie verplaatsen.


De pagina **SupportAssist Alerts** wordt weergegeven.

SupportAssist-waarschuwingen

U kunt via de TechDirect-portal details weergeven over de waarschuwingen die door SupportAssist zijn gegenereerd. In de volgende tabel worden de details beschreven die op de pagina **SupportAssist Alerts** worden weergegeven.

Tabel 1. Alert details

| Name | Description |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dienst tag | Geeft de unieke id weer van het apparaat dat een probleem heeft gerapporteerd. |
| Alert Number | Geeft het unieke nummer weer van het supportverzoek dat aan de waarschuwing is toegewezen. U kunt hiernaar verwijzen bij uw communicatie met de technische ondersteuning van Dell. |
| Alert Type | Geeft het type waarschuwing weer: <ul style="list-style-type: none">• Technical Support• Dispatch |
| Notes | Geeft informatie weer over het probleem dat werd gedetecteerd alsmede foutgegevens voor onderzoek. |
| Create Timestamp | Geeft de datum en tijd weer waarop de waarschuwing in TechDirect is gemaakt. |
| Last Activity Time | Geeft de datum en tijd weer van de laatste actie doe door de beheerder of technisch gebruiker aan de kant van de klant is ondernomen. |
| Status | Geeft de status van de waarschuwing weer: |

| Name | Description |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Unassigned – Eigendom ligt niet bij een technisch gebruiker aan de kant van de klant • Assigned – Eigendom ligt bij een technisch gebruiker aan de kant van de klant • Submit Failed – Het doorsturen naar Dell is om de een of andere reden mislukt |
| Actions | <p>Klik hier om de acties weer te geven die voor de waarschuwing beschikbaar zijn.</p> <p>Technische gebruikers mogen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De waarschuwing in eigendom nemen • De details voor de waarschuwing bijwerken • De waarschuwing sluiten • De waarschuwing naar Dell doorsturen <p>Beheerders kunnen alle acties uitvoeren die voor technische gebruikers beschikbaar zijn. Beheerders hebben daarnaast de mogelijkheid een waarschuwing aan een van hun technische gebruikers toe te wijzen.</p> |
| Owner | <p>Geeft de technische gebruiker weer die momenteel de eigenaar is van een waarschuwing.</p> <p> OPMERKING: Het veld Owner wordt niet weergegeven in de standaardweergave. U kunt het veld Owner selecteren via de link Column Preferences.</p> |

Acties bij SupportAssist-waarschuwingen

U kunt acties ondernemen op basis van de waarschuwingen die door SupportAssist via de TechDirect-portal zijn gemaakt. In de volgende tabel worden de acties beschreven die beschikbaar zijn voor door SupportAssist gegenereerde waarschuwingen.

Tabel 2. Acties waarschuwingen

| Type TechDirect-account | Beschikbare acties | Beschrijving |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beheerder en technische gebruikers | In eigendom nemen | Afzonderlijke technische gebruikers onder een TechDirect-account zien alle SupportAssist-waarschuwingen zodra ze binnenkomen. Een technische gebruiker kan het eigendom van een waarschuwing overnemen. Het is technische gebruikers niet toegestaan waarschuwingen opnieuw toe te wijzen, dat is voorbehouden aan de TechDirect-beheerder voor de account. |
| | Update | Hiermee geeft u de pagina Details weer. Op deze pagina kunt u een opmerking of een bijlage over de waarschuwing toevoegen. |

| Type TechDirect-account | Beschikbare acties | Beschrijving |
|-------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Waarschuwing sluiten | Hiermee sluit u de waarschuwing. Nog u noch Dell kan daarna verdere actie ondernemen omtrent de waarschuwing. |
| | Doorsturen naar Dell | Hiermee stuurt u het serviceverzoek door aan de technische ondersteuning van Dell. U kunt de voortgang verder bewaken vanuit de pagina's Technical Support of Dispatch Summary in TechDirect. |
| Administrator | Eigendom toewijzen | Hiermee wijst u een technisch gebruiker aan als eigenaar van een waarschuwing. Kan ook worden gebruikt om eigendom aan een andere technische gebruiker toe te wijzen. |

Veelgestelde vragen

De configuratie-instellingen worden niet bijgewerkt op de geïmplementeerde apparaten. Wat moet ik doen?

- Controleer of de antwoordbestanden **SupportAssistAgentConfig.xml** en **SupportAssistConfig.xml** beschikbaar zijn op de netwerksharelocatie die toegankelijk is voor alle geïmplementeerde apparaten.
- Controleer of het pad naar de gedeelde netwerksharelocatie correct is.
- Controleer of de gedeelde netwerksharelocatie beveiligd is met een wachtwoord.
- Controleer of het wachtwoord voor de gedeelde netwerksharelocatie is veranderd.

Kan ik de configuratie-instellingen wijzigen als ik de optie Configuratie-instellingen automatisch updaten niet heb geselecteerd bij het type installatie voor het antwoordbestand?

Nee, alleen de administrator heeft de vereiste rechten voor het wijzigen van de configuratie-instellingen en het installeren van het bijgewerkte antwoordbestand op meerdere apparaten.

Hoe plan ik een hardwarescan?

Een hardwarescan plannen:

1. Klik op het pictogram **Instellingen** in de gebruikersinterface van SupportAssist.
2. Klik in de pagina **Instellingen** van SupportAssist op **Controleren**.
3. Selecteer **Wekelijks**, **Maandelijks** of **Ieder kwartaal** in de sectie **Planning hardwarescan**.

Ik heb SupportAssist gedownload en geïnstalleerd, maar SupportAssist Agent wordt niet automatisch geselecteerd. Hoe kan ik SupportAssist Agent downloaden en installeren?

Als SupportAssist niet automatisch wordt gedownload en geïnstalleerd, geeft SupportAssist een melding dat Dell SupportAssist Agent niet beschikbaar is. Klik op deze SupportAssist-melding als u SupportAssist Agent handmatig wilt downloaden. Zie [SupportAssist installeren](#) voor meer informatie over het handmatig installeren van SupportAssist.