




Dell SupportAssist for PC-er og nettbrett Distribusjonsveiledning



Merknader, forholdsregler og advarsler

-  **MERK:** En MERKNAD angir viktig informasjon som hjelper deg med å bruke datamaskinen bedre.
-  **FORSIKTIG:** En FORHOLDSREGEL angir enten potensiell fare for maskinvaren eller for tap av data og forteller hvordan du kan unngå problemet.
-  **ADVARSEL:** En ADVARSEL angir potensiell fare for skade på eiendom, personskade eller død.

Copyright © 2015 Dell Inc. Med enerett. Dette produktet er beskyttet av amerikanske og internasjonale lover og regler om copyright og intellektuell eiendom. Dell™ og Dell-logoen er varemerker som tilhører Dell Inc. i USA og/eller andre jurisdiksjoner. Alle andre merker og navn som er nevnt i dette dokumentet kan være varemerker som eies av deres respektive bedrifter.

2015 - 06


Rev. A04

Innholdsfortegnelse

1 Innledning.....	4
Dell servicerettigheter.....	4
Andre Dell SupportAssist-ressurser.....	5
2 Distribusjon av SupportAssist.....	7
Minimumskrav til enheter.....	7
Installere SupportAssist Agent.....	8
Å opprette svarfilen.....	8
Distribusjon av SupportAssist ved hjelp av svarfil.....	10
Endre en eksisterende svarfil.....	10
3 Overvåkingsvarsler ved hjelp av Dell TechDirect.....	13
Konfigurere varslingsregler.....	13
Vise SupportAssist-varslere.....	13
SupportAssist Alerts.....	14
SupportAssist Alert handlinger.....	15
4 Vanlige spørsmål (FAQ).....	16
Konfigurasjonsinnstillingene ikke er oppdatert på de distribuerte enhetene. Hva bør jeg gjøre?.....	16
Kan jeg endre konfigurasjonsinnstillingene hvis jeg ikke har valgt alternativet Automatisk oppdatere konfigurasjonsinnstillingene i oppsettstype for svarfilen?.....	16
Hvordan kan jeg planlegge skanning av maskinvare?.....	16
Jeg har lastet ned og installert SupportAssist, men SupportAssist Agent blir ikke installert automatisk. Hvordan kan jeg laste ned og installere SupportAssist Agent?.....	16

Innledning

Dell SupportAssist automatiserer støtte fra Dell ved å proaktivt identifisere problemer med maskinvare og programvare på Dell bærbare PC-er, stasjonære PC-er og nettbrett. Når et problem påvises varsler SupportAssist deg om problemet og oppretter automatisk en serviceforespørsel til Dell (for ProSupport, Consumer Premium Support eller ProSupport Plus). De nødvendige dataene for problemløsning samles inn automatisk fra enheten og sendes sikkert til Dell tekniske kundestøtte. Denne informasjonen gjør at Dell kan gi deg en utvidet, effektiv og rask kundestøtte.

 **MERK:** Mulighetene i SupportAssist er basert på Dell servicerektigheter på enheten. Du finner mer informasjon om mulighetene i SupportAssist på [Dell servicerektigheter](#).

SupportAssist er kompatibel for følgende Dell-enheter:

- Bærbare og stasjonære PC-er:
 - Dell Inspiron
 - Dell XPS
 - Dell Alienware
 - Dell Latitude
 - Dell Vostro
 - Dell OptiPlex
 - Dell Precision
- Nettbrett:
 - Dell Venue Pro 11

SupportAssist kan distribueres på én eller flere enheter. For å overvåke en enkelt enhet, installerer du SupportAssist-programmet på den spesifikke enheten.

Hvis du vil installere SupportAssist på flere enheter, må du distribuere SupportAssist-programmet og SupportAssist Agent svarfil på hver enhet. Du kan få eksterne varsler fra disse enhetene ved å bruke Dell TechDirect.

Dette dokumentet inneholder all informasjon som kreves for å distribuere SupportAssist.

Dell servicerektigheter

SupportAssist finner og varsler deg automatisk om problemene på enhetene dine. Fordelene med funksjonene i SupportAssist avhenger av Dell-servicerektigheter. For å få alle fordelene som SupportAssist tilbyr, kreves det at en enhet har gyldige Dell Consumer Premium Support, ProSupport eller ProSupport Plus-servicerektigheter.

Tabellen nedenfor gir en oppsummering av SupportAssist-funksjoner som er tilgjengelige med Basic, Consumer Premium Support, ProSupport og ProSupport Plus-servicerettigheter.

Funksjoner i SupportAssist	Beskrivelse	Dell servicerettigheter			
		Basic	Forbruker førsteklasses støtte (Consumer Premium Support)	ProSupport	ProSupport Plus
Kritiske systemoppdateringer - planlagt selv	Bruker planlegges diagnostikk, og systemet installerer alle nødvendige oppdateringer.	✓	✓	✓	✓
Egen-utsendelse av deler gjennom Checkup System Scans	Når et problem oppdages på en del med garanti, blir brukeren bedt om å bekrefte leveringsadressen der erstatningsdelen skal sendes til.	✓	✓	✓	✓
Automatisk problemdeteksjon, varsel og oppretting av sak	Brukeren mottar et varsel etter at Dell har opprettet en sak. Deretter kontaktes brukeren for å finne en løsning.	✗	✓	✓	✓
Prediktiv problemdeteksjon og oppretting av sak for forebygging av feil*	Brukeren vil motta et varsel om en potensiell feil på delen. Dell åpner en sak og kontakter brukeren for utsendelse av erstatningsdelen.	✗	✗	✗	✓

* Funksjonen forutsigende problemdeteksjon er kun tilgjengelig for batterier og harddisker.

Andre Dell SupportAssist-ressurser

I tillegg til denne håndboken, kan du også få tilgang til følgende ressurser:

- [Dell SupportAssist for PC og nettbrett brukerhåndboken](#) inneholder informasjon om installasjon og bruk SupportAssist.
- Nettportalen *Dell SupportAssist Community* på Dell.com/SupportAssistGroup, inneholder informasjon om egenskapene og funksjonene i SupportAssist, blogger, ofte stilte spørsmål og andre tekniske dokumenter.



- Nettportalen TechDirect på TechDirect.com inneholder informasjon om registrering av bedriften din og administrasjon av SupportAssist-varslere, samt teknisk støtte og deleforespørsler.

Distribusjon av SupportAssist

For å konfigurere flere datamaskiner og administrere henvendelser gjennom Dell TechDirect, må du først opprette en svarfil (konfigurasjonsfile), og deretter distribuere SupportAssist på hver av disse enhetene med svarfilen.

Om denne oppgaven

Med distribusjon av SupportAssist på flere enheter med svarfilen, kan du overvåke, behandle varsler, og administrere henvendelser via TechDirect-kontoen. Følg trinnene nedenfor for distribusjon:

-  **MERK:** Sjekk at du har administratorrettigheter på enheten.
-  **MERK:** E-postadressen og passordet for SupportAssist (i svarfilen), Dell-konto og TechDirect må samsvare.

Trinn

1. Last ned og installer SupportAssist for PC og nettbrett fra Dell.com/Support/SupportAssist.
2. Last ned og installer SupportAssist Agent-programmet. Se [Installere SupportAssist Agent](#).
3. Opprette svarfilen. Se [Å opprette svarfilen](#).
4. Distribuer SupportAssist på hver enhet med svarfilen. Se [Distribusjon av SupportAssist med svarfilen](#).

Minimumskrav til enheter

Følgende tabell viser minimumskrav for distribusjon av SupportAssist til PC og nettbrett.

Innledende merknader	Krav
Operativsystem	Bærbare og stasjonære PC-er: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows XP (32-bit SP3) • Microsoft Windows Vista (32-bit og 64-bit) • Microsoft Windows 7 (32-bit og 64-bit) • Microsoft Windows 8 (32-bit og 64-bit) • Microsoft Windows 8.1 (32-bit og 64-bit) • Microsoft Windows 10 (32-bit og 64-bit) Nettbrettenheter: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 8.1
Programvare	Microsoft .NET Framework 3.5.1 eller nyere
Maskinvare	<ul style="list-style-type: none"> • Minne (RAM) – 2 GB • Harddiskplass – 512 MB
Nettverk	Internett-tilkobling

Innledende merknader	Krav
Nettleser	Internet Explorer versjon 8 eller nyere.

Installere SupportAssist Agent

SupportAssist Agent installeres automatisk når du installerer SupportAssist. Hvis SupportAssist Agent ikke blir installert automatisk, kan du følge trinnene nedenfor for å installere SupportAssist Agent manuelt:

Nødvendige forutsetninger

[Last ned installasjonsfilen for SupportAssist Agent](#). (SupportAssistAgent.exe)

Trinn

1. Trykk på <Windows-logo>-tasten og skriv `cmd` i søkefeltet. Start-menyen viser resultatene.
2. Høyreklikk ledeteksten, og klikk på **Kjør som administrator**. Ledetekstvinduet vises.
3. Bla til mappen der du har lagret installasjonsfilen for SupportAssist Agent.
4. Skriv `SupportAssistAgent.exe -s -v/qn` og trykk <Enter>.

SupportAssist Agent installeres i bakgrunnen.

Å opprette svarfilen

Nødvendige forutsetninger

- Sjekk at SupportAssist og SupportAssist Agent er installert på administratorens enhet.
- Kontroller at du er logget på til enheten med Microsoft Windows-administratorrettigheter.
- Kontroller at enheten har Internett-tilkobling.
- Forsikre deg om at du har et felles delt lagringssted i nettverket som er tilgjengelig fra alle enheter.



Om denne oppgaven

Før du distribuerer SupportAssist på flere enheter, opprett svarfilen (konfigurasjonsfil). Svarfilen er en konfigurasjonsfil med informasjon som distribueres til hver enkelt enhet for å gi felles kontaktlegitimasjon for sending av varsler til TechDirect. Hver enhet som skal overvåkes gjennom SupportAssist må ha SupportAssist-programmet og svarfilen installert. Varsler fra den spesifikke enheten vil deretter sendes til TechDirect. Flere enheter kan legges til etter ønske.

SupportAssist Setup Manager-veiviseren veileder deg gjennom prosessen med å opprette svarfiler - **SupportAssistConfig.xml** og **SupportAssistAgentConfig.xml**.


Trinn

1. Trykk på <Windows-logo>-tasten og skriv `cmd` i søkefeltet. Start-menyen viser resultatene.
2. Høyreklikk ledeteksten, og klikk på **Kjør som administrator**. Ledetekstvinduet vises.
3. Utfør ett av følgende:
 - Hvis enheten kjører et 32-bit operativsystem – skriv inn `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` og trykk på <Enter>.
 - Hvis enheten kjører et 64-bit operativsystem – skriv inn `cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` og trykk på <Enter>.

4. Skriv inn `SupportAssist.exe CORPIT` og trykk <Enter>.
Dell SupportAssist-oppsettadministrasjon vises.
5. Klikk **Neste**.
Siden med **Lisensavtalen** vises.
6. Les lisensavtalen og velg så **Jeg tillater at systemet mitt mottar disse oppdateringene og varslene**. Les Dell-systeminformasjonens detaljer for deling og velg så **Jeg tillater at Dell innhenter servicemerke og bruksdata som beskrevet over**, og klikk så på **Neste**.
Siden **Oppsettstype for svarfil** vises.
7. Hvis du ønsker at SupportAssist automatisk skal oppdatere innstillingene på alle enhetene når du endrer svarfilen, velger du **Autooppdater konfigurasjonsinnstillingene**.
8. Velg ønsket hyppighet for oppdatering av svarfilen.
De tilgjengelige alternativene er **Ukentlig**, **Månedlig**, og **Kvartalsvis**. **Ukentlig** er valgt som standard.
9. Velg **Opprett ny svarfil** og trykk på **Bla** og velg en felles nettverks plassering der svarfilen skal lagres. Trykk på **Neste**.
Siden **Lenker til TechDirect og SupportAssist** vises.
 -  **MERK:** Dell TechDirect er en elektronisk portal som hjelper deg med å administrere teknisk støtte og varsler for utskifting av deler generert av SupportAssist.
 -  **MERK:** E-postadressen og passordet for SupportAssist (i svarfilen), Dell-konto og TechDirect må samsvare.
10. Velg **Logg inn og bruk eksisterende Dell-konto knyttet til en TechDirect-konto**, og klikk på **Neste**.
Påloggingsiden for Dell-kontoen vises i et nytt vindu.
11. Skriv inn påloggingsinformasjonen og klikk på **Logg inn**.
Siden **Kontaktinformasjon** vises.
12. Skriv inn opplysninger for bedriftens kontaktperson som skal motta varsler, og klikk deretter **Neste**.
Siden **Leveringsinformasjon** vises.
13. Skriv inn adressene du ønsker at delene skal leveres til, og klikk deretter **Neste**.
Siden **Konfigurasjonsinnstillinger** vises.
14. For problemdeteksjon, kan du velge hvor ofte du ønsker å kjøre et maskinwaresøk. Tilgjengelige alternativer er **Ukentlig**, **Månedlig** og **Kvartalsvis**.
15. Velg en tidsplan for kjøring av maskinwaresøk og klikk deretter på **Neste**.
Siden **Konfigurasjonsinnstillinger (forts.)** vises.
16. Velg ett av følgende alternativer i delen **Proxy-innstillinger**:
 - **Koble til med Standardinnstillinger** – for å koble til Internett ved hjelp av standard systeminnstillinger.
 - **Koble til direkte** – for å koble til Internett direkte, selv om du normalt kan koble til Internett via en proxy-server.
 - **Konfigurere manuelt** – For å konfigurere proxy-detalyer om Dell SupportAssist Agent.

Hvis du valgte alternativet **Konfigurere manuelt**, skriv inn IP-adresse, port, brukernavn og passord for proxy-serveren i de aktuelle feltene.
17. Klikk **Neste**.
Sammendrag-siden vises.
18. Klikk på **Avslutt**.
De to svarfilene, `SupportAssistConfig.xml` og `SupportAssistAgentConfig.xml` er tilgjengelig på det felles delte lagringsstedet i nettverket.

Neste trinn

-  **MERK:** Ikke bruk samme Dell-konto for å opprette en svarfil på et enkelt system, siden dette overskriver eksisterende svarfil. Men du kan endre en eksisterende svarfil. For mer informasjon, se [Endre en eksisterende svarfil](#).

Distribusjon av SupportAssist ved hjelp av svarfil

Distribusjon av en felles svarfil på tvers av flere enheter aktiverer overvåkning av alle enheter ved hjelp av SupportAssist.

Nødvendige forutsetninger

- Kontroller at enhetene som du ønsker å distribuere SupportAssist til, oppfyller minimumskravene for enheter. Se [Minimumskrav for enheter](#).
- Sjekk at du har administratorrettigheter på enheten for å installere SupportAssist.
- [Last ned installasjonspakken for SupportAssist](#). (SupportAssist.zip)
- [Last ned installasjonsfilen for SupportAssist Agent](#). (SupportAssistAgent.exe)
- Forsikre deg om at du har opprettet SupportAssist-svarfiler (SupportAssistAgentConfig.xml og SupportAssistConfig.xml). Se [Å opprette svarfilen](#).
- Forsikre deg om at du har svarfilene (SupportAssistAgentConfig.xml og SupportAssistConfig.xml) på et felles delt lagringssted i nettverket som alle enhetene har tilgang til.
- Kontroller at enhetene har Internett-tilkobling.

Trinn

1. Kopier og lim inn installasjonspakken for SupportAssist (SupportAssist.zip) og installasjonspakken for SupportAssistAgent (SupportAssistAgent.exe) på hver enhet som du ønsker å distribuere til.
2. Etter du har limt inn SupportAssist.zip-filen, må du pakke ut filen i den samme mappen.
3. Åpne en ledetekst på hver enhet, bla til mappen der du kopierte installasjonsfilene, og kjør følgende kommandoer:
 - SupportAssistAgent.exe /s /v"/qn CONFIG="<common network location that has the answer files>"
Eksempel: SupportAssistAgent.exe /s /v"/qn CONFIG="\\<common network location name>"
 - Setup.exe -answerfilepath "<common network location that has the answer files>\SupportAssistConfig.xml"
For eksempel: Setup.exe -answerfilepath "\\<common network location name>\SupportAssistConfig.xml"

SupportAssist og SupportAssistAgent blir automatisk distribuert i bakgrunnen.

Endre en eksisterende svarfil



Hvis du ønsker å endre konfigurasjonsinnstillingene for SupportAssist Agent som har blitt distribuert til flere enheter, kan du oppdatere informasjonen i den eksisterende svarfilen. For eksempel, hvis du ønsker å oppdatere kontaktinformasjon eller leveringsinformasjon, kan du endre den eksisterende svarfilen. Når du har endret og lagret svarfilen, blir de redigerte innstillingene automatisk oppdatert på alle enhetene.

Nødvendige forutsetninger

- Kontroller at du kan få tilgang til den felles delte nettverksressursen, og du har valgt alternativet **Automatisk oppdatering** i **Dell SupportAssist-oppsettsadministrasjon** veiviser.
- Kontroller at du er logget på til enheten med Microsoft Windows-administratorrettigheter.

- Kontroller at du kan få tilgang til eksisterende svarfil.
- Kontroller at enheten har Internett-tilkobling.

Trinn

1. Trykk på <Windows-logo>-tasten og skriv `cmd` i søkefeltet.
Start-menyen viser resultatene.
2. Høyreklikk ledeteksten, og klikk på **Kjør som administrator**.
Ledetekstvinduet vises.
3. Utfør ett av følgende:
 - Hvis enheten kjører et 32-bit operativsystem – skriv inn `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` og trykk på <Enter>.
 - Hvis enheten kjører et 64-bit operativsystem – skriv inn `cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` og trykk på <Enter>.
4. Skriv inn `SupportAssist.exe CORPIT` og trykk <Enter>.
Dell SupportAssist-oppsettadministrasjon vises.
5. Klikk **Neste**.
Siden med **Lisensavtalen** vises.
6. Les lisensavtalen og velg så **I allow my system to receive these updates and alerts**. Les Dell-systeminformasjonens detaljer for deling og velg så **Jeg tillater at Dell innhenter servicemerke og bruksdata som beskrevet over**, og klikk så på **Neste**.
Siden **Oppsettstype for svarfil** vises.
7. Hvis du ønsker at SupportAssist automatisk skal oppdatere innstillingene på alle enhetene når du endrer svarfilen, velger du **Autooppdater konfigurasjonsinnstillingene**.
8. Velg ønsket hyppighet for oppdatering av svarfilen.
De tilgjengelige alternativene er **Ukentlig**, **Månedlig**, og **Kvartalsvis**. **Ukentlig** er valgt som standard.
9. Velg **Endre eksisterende svarfil** og klikk så på **Bla gjennom**.
10. Bla til den felles nettverks plasseringen som har svarfilen og klikk deretter på **OK**. Deretter klikker du **Neste**.
Siden **Lenker til TechDirect og SupportAssist** vises.
 -  **MERK:** Dell TechDirect er en elektronisk portal som hjelper deg med å administrere teknisk støtte og varsler om utskifting av deler og henvendelser generert av SupportAssist for PC og nettbrett.
 -  **MERK:** E-postadressen og passordet for SupportAssist (i svarfilen), Dell-konto og TechDirect må samsvare.
11. Velg **Logg inn og bruk eksisterende Dell-konto knyttet til en TechDirect-konto**, og klikk på **Neste**.
Påloggingssiden for Dell-kontoen vises i et nytt vindu.
12. Skriv inn påloggingsinformasjonen og klikk på **Logg inn**.
Siden **Kontaktinformasjon** vises.
13. Skriv inn opplysninger for bedriftens kontaktperson som skal motta varsler, og klikk deretter **Neste**.
Siden **Leveringsinformasjon** vises.
14. Skriv inn adressene du ønsker at delene skal leveres til, og klikk deretter **Neste**.
Siden **Konfigurasjonsinnstillinger** vises.
15. For problemdeteksjon, kan du velge hvor ofte du ønsker å kjøre et maskinwaresøk. Tilgjengelige alternativer er **Ukentlig**, **Månedlig** og **Kvartalsvis**.
16. Velg en tidsplan for kjøring av maskinwaresøk og klikk deretter på **Neste**.
Siden **Konfigurasjonsinnstillinger (forts.)** vises.

17. Velg ett av følgende alternativer i delen **Proxy-innstillinger**:

- **Koble til med Standardinnstillinger** – for å koble til Internett ved hjelp av standard systeminnstillinger.
- **Koble til direkte** – for å koble til Internett direkte, selv om du normalt kan koble til Internett via en proxy-server.
- **Konfigurere manuelt** – For å konfigurere proxy-detajler om Dell SupportAssist Agent.

Hvis du valgte alternativet **Konfigurere manuelt**, skriv inn IP-adresse, port, brukernavn og passord for proxy-serveren i de aktuelle feltene.

18. Klikk **Neste**.

Siden **Oppsummering** vises. Du kan også vise plasseringen til svarfilen.

Neste trinn

Kontroller at en felles delt nettverksressurs er tilgjengelig for alle enheter. Den endrede svarfilen oppdateres automatisk på alle enheter basert på valgt innstillinger for auto-oppdatering i konfigurasjonsinnstillingene.

Overvåkingsvarsler ved hjelp av Dell TechDirect

Med nettportalen Dell TechDirect kan du motta få SupportAssist varslingsrapporter til en sentral plassering for der du kan administrere dem. Dette kapittelet inneholder informasjon om de grunnleggende funksjonene for å motta varsler og behandle dem.

Konfigurere varslingsregler

Du kan konfigurere regler for å bestemme hvordan varsler som er opprettet av SupportAssist, håndteres av TechDirect-portalen. For eksempel kan du velge å automatisk videresende alle varsler til Dells tekniske kundestøtte, eller plassere varslene i varslingskøen i SupportAssist, slik at supportteamet ditt kan gå gjennom og finne ut om varslene skal videresendes til Dell.

Nødvendige forutsetninger

Påse at du er logget inn i TechDirect-portal som administrator.

Trinn

1. Gå til TechDirect.com
Startsiden i TechDirect-portalen vises.
2. I **SupportAssist varsler** klikker du på linken *** Basert på varslingsregler**.
Vinduet **SupportAssist varsler** vises.
3. I feltet **Varslingsperiode for melding om inaktivitet**, skriv inn ønsket varighet.
4. For **Automatisk videresending av alle ekspederingsvarsler til Dell**, må du velge ett av følgende:
 - Velg **Ja** for å videresende alle varsler om utsending av deler til Dell.
 - Velg **Nei** for å sende alle varsler om utsending av deler til varslingskøen i SupportAssist, slik at de kan gjennomgås av supportteamet for å avgjøre om varslene skal videresendes til Dell.
5. For **Automatisk forespørslers om teknisk støtte**, må du velge ett av følgende:
 - Velg **Ja** for å videresende alle varsler om teknisk støtte til Dell.
 - Velg **Nei** for å sende alle varsler om teknisk støtte til varslingskøen i SupportAssist, slik at de kan gjennomgås av supportteamet for å avgjøre om varslene skal videresendes til Dell.
6. Velg standard avdeling, standard forhold, og standard tidssone.
7. Klikk på **Lagre varslingsregler**.


Vise SupportAssist-varsler

På systemer som er konfigurert med en svarfil, opprettes det automatisk et varsel i TechDirect når SupportAssist oppdager et problem. Følgende informasjon forutsetter at du har registrert bedriften din i TechDirect og har brukt felles pålogging og passord på tvers av SupportAssist svarfil, Dell-konto, og TechDirect kontooppsett.

1. Gå til TechDirect.com

Startsiden i TechDirect-portalen vises.

2. Klikk **Logg inn**.
3. Skriv inn TechDirect brukerinfo og klikk **Send**.
Ditt TechDirect **Dashbord** vises.
4. Utfør ett av følgende:
 - Klikk på **Mine tjenester** og klikk deretter på **SupportAssist Alerts**.
 - I **SupportAssist Alerts** klikker du på linken **Detaljert visning**.

 **MERK:** I standardvisningen vises **SupportAssist Alerts** nederst på **Dashbord**-siden. Du kan flytte **SupportAssist Alerts** til ønsket sted.


SupportAssist Alerts-siden vises.

SupportAssist Alerts

Du kan vise detaljer om varsler som er generert av SupportAssist i TechDirect-portalen. Følgende tabell beskriver detaljene som vises på **SupportAssist Alerts**-siden.

Tabell 1. Varseldetaljer

Navn	Beskrivelse
Tjenesten tag	Viser den unike identifikatoren for enheten som har rapportert et problem.
Varselnummer	Viser det unike nummeret for støtteforespørselen som er tildelt varselet, som du kan bruke som referanse i korrespondansen med Dells tekniske kundestøtte.
Varseltype	Viser typen varsling: <ul style="list-style-type: none">• Teknisk kundestøtte• Forsendelse
Merknader	Viser detaljer om problemet som ble oppdaget og feilinformasjon for å undersøke problemet.
Opprette tidsstempel	Viser datoen og klokkeslettet da varselet ble opprettet i TechDirect.
Tid for siste aktivitet	Viser datoen og klokkeslettet for siste handling som ble utført av kundens Administrator-bruker eller Tekniker-bruker.
Status	Viser status på varselet: <ul style="list-style-type: none">• Ikke tilordnet - Ingen kundetekniker har eierskap• Tildelt - en Tekniker-bruker har eierskap• Sending mislyktes - Forsøk på å videresende til Dell mislyktes av en eller annen årsak
Handlinger	Klikk for å vise handlinger som er tilgjengelige for varselet.

Navn	Beskrivelse
	<p>En Tekniker-bruker kan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ta eierskap over varselet • Oppdatere detaljene for varselet • Lukke varselet • Viderevende varselet til Dell <p>Administratorer kan utføre de samme handlingene som tekniker-brukere. Administratorer har også muligheten til å tilordne et varsel til en Tekniker-bruker.</p>
Eier	<p>Viser Tekniker-brukeren som for øyeblikket er eieren av et varsel.</p> <p> MERK: Eier-feltet vises ikke i standardvisningen. Du kan velge Eier-feltet i linken Preferanser for kolonnen.</p>

SupportAssist Alert handlinger

Du kan utføre ulike handlinger på varsler som er opprettet av SupportAssist via TechDirect-portalen. Tabellen nedenfor beskriver handlingene som er tilgjengelige for varsler som er opprettet av SupportAssist.

Tabell 2. Varselhandlinger

TechDirect kontotype	Tilgjengelige handlinger	Beskrivelse
Administrator-bruker og Tekniker-bruker	Ta eierskap	Individuelle Tekniker-brukere i en TechDirect-konto vil se SupportAssist-varsler når de opprettes. En Tekniker-bruker kan ta eierskap over et varsel. Tekniker-brukere kan ikke tildele varsler, det er kun TechDirect Administrator for kontoen som kan tilordne varsler.
	Oppdatere	Viser siden Detaljer der du kan legge inn en kommentar eller et vedlegg for varselet.
	Lukke varsel	Lukker varselet. Hverken du eller Dell vil kunne gjøre noe mer med varselet.
	Viderevende til Dell	Videre sender serviceforespørselen til Dells tekniske kundestøtte. Du kan fortsette å overvåke fremdriften enten fra Teknisk støtte eller Sammendrag av forsendelse i TechDirect.
Administrator	Tilordne eierskap	Tilordner en Tekniker-bruker som eier av et varsel. Kan også brukes til å tilordne til en annen Tekniker-bruker.

Vanlige spørsmål (FAQ)

Konfigurasjonsinnstillingene ikke er oppdatert på de distribuerte enhetene. Hva bør jeg gjøre?

- Sjekk at svarfilene **SupportAssistAgentConfig.xml** og **SupportAssistConfig.xml** er tilgjengelige på den delte nettverksressursen, og tilgjengelig for alle distribuerte enheter.
- Sjekk at banen til den delte nettverksressursen er korrekt.
- Kontroller om banen til den felles delte nettverksressursen er passordbeskyttet.
- Kontroller om passordet til den felles delte nettverksressursen er endret.

Kan jeg endre konfigurasjonsinnstillingene hvis jeg ikke har valgt alternativet **Automatisk oppdatere konfigurasjonsinnstillingene i oppsettstype for svarfilen**?

Nei, bare administratoren har de nødvendige tillatelsene til å endre konfigurasjonsinnstillingene og distribuere den oppdaterte svarfilen på flere enheter.

Hvordan kan jeg planlegge skanning av maskinvare?

Planlegge et maskinvaresøk:

1. Klikk på **Innstillinger**-ikonet i SupportAssist-brukergrensesnittet.
2. På siden **Innstillinger for SupportAssist**, klikk på **Sjekk**.
3. Fra **Planlagt maskinvaresøk**, velg **Ukentlig**, **Månedlig** eller **Kvartalsvis**.

Jeg har lastet ned og installert SupportAssist, men SupportAssist Agent blir ikke installert automatisk. Hvordan kan jeg laste ned og installere SupportAssist Agent?

Hvis SupportAssist Agent er ikke kan lastes ned og installeres automatisk, vil SupportAssist varsle deg om at Dell SupportAssist Agent ikke er tilgjengelig. For å laste ned og installere SupportAssist Agent manuelt, klikker du på SupportAssist-meldingen. Du finner mer informasjon om installasjon SupportAssist Agent manuelt på [Installere SupportAssist Agent](#).