

Dell SupportAssist dla komputerów PC i tabletów

Instrukcja wdrożenia



Uwagi, przestrogi i ostrzeżenia



UWAGA: Napis UWAGA wskazuje ważną informację, która pozwala lepiej wykorzystać posiadany komputer.



OSTRZEŻENIE: Napis PRZESTROGA informuje o sytuacjach, w których występuje ryzyko uszkodzenia sprzętu lub utraty danych, i przedstawia sposoby uniknięcia problemu.



PRZESTROGA: Napis OSTRZEŻENIE informuje o sytuacjach, w których występuje ryzyko uszkodzenia sprzętu, obrażeń ciała lub śmierci.

Copyright © 2015 Dell Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone. Ten produkt jest chroniony prawem Stanów Zjednoczonych i międzynarodowym oraz prawem własności intelektualnej. Dell™ i logo Dell są znakami towarowymi firmy Dell Inc. w Stanach Zjednoczonych i/lub innych krajach. Wszystkie pozostałe marki i nazwy handlowe wymienione w niniejszym dokumencie mogą być znakami towarowymi ich odpowiednich właścicieli.

2015 - 06

Wer. A04

Spis treści

1 Wprowadzenie.....	4
Uprawnienia Dell Service.....	4
Dodatkowe zasoby SupportAssist firmy Dell.....	5
2 Wdrażanie SupportAssist.....	6
Minimalne wymagania sprzętowe.....	6
Instalowanie SupportAssist Agent.....	7
Tworzenie pliku odpowiedzi.....	7
Wdrażanie SupportAssist za pomocą pliku odpowiedzi.....	9
Modyfikacja istniejącego pliku odpowiedzi.....	9
3 Monitorowanie alertów przy użyciu oprogramowania Dell TechDirect.....	12
Konfigurowanie reguł alertów.....	12
Przeglądanie alertów SupportAssistant.....	12
Alerty SupportAssist.....	13
Czynności alertów SupportAssist.....	14
4 Najczęściej zadawane pytania.....	15
Ustawienia konfiguracji nie są aktualizowane we wdrożonych urządzeniach. Co mam zrobić?.....	15
Czy mogę zmienić ustawienia konfiguracji, jeśli nie wybrano opcji automatycznej aktualizacji ustawień konfiguracyjnych w ustawieniach pliku odpowiedzi?.....	15
Jak zaplanować skanowanie sprzętu?.....	15
Narzędzie SupportAssist Agent nie zostało zainstalowane automatycznie wraz z instalowaną z pobranych plików aplikacją SupportAssist. Jak można pobrać narzędzie SupportAssist Agent i je zainstalować?.....	15

Wprowadzenie

Dell SupportAssist automatyzuje pomoc techniczną od firmy Dell dzięki aktywnej identyfikacji problemów ze sprzętem oraz oprogramowaniem na laptopach firmy Dell, komputerach stacjonarnych i tabletach. Gdy wykryty zostanie problem, SupportAssist powiadamia o nim użytkownika i automatycznie tworzy żądanie pomocy technicznej od firmy Dell (dla ProSupport, Customer Premium Support i ProSupport Plus). Dane konieczne do rozwiązywania problemów pobierane są automatycznie z urządzenia i wysyłane do działu pomocy technicznej firmy Dell. Zebrane dane są bezpiecznie przesyłane do działu pomocy technicznej firmy Dell. Informacja ta umożliwia firmie Dell zapewnienie poprawionego, skutecznego i przyspieszonego serwisu.



UWAGA: Możliwości SupportAssist są oparte na uprawnieniach Dell Service danego urządzenia. Więcej informacji na temat możliwości SupportAssist, patrz [Uprawnienia Dell Service](#).

SupportAssist jest zgodny z następującymi urządzeniami firmy Dell:

- Notebooki i komputery stacjonarne:
 - Dell Inspiron
 - Dell XPS
 - Dell Alienware
 - Dell Latitude
 - Dell Vostro
 - Dell OptiPlex
 - Dell Precision
- Tablety:
 - Dell Venue Pro 11

SupportAssist można wdrożyć na jedno lub więcej urządzeń. Aby monitorować pojedyncze urządzenie, należy zainstalować na nim SupportAssist.

Jeśli chcesz zainstalować SupportAssist na wielu urządzeniach, należy wdrożyć aplikację SupportAssist i plik odpowiedzi SupportAssist Agent na każdym urządzeniu. Możesz zdalnie monitorować alerty z tych urządzeń przy użyciu oprogramowania Dell TechDirect.

Niniejszy dokument zawiera informacje wymagane w celu wdrożenia SupportAssist.

Uprawnienia Dell Service

SupportAssist automatycznie wykrywa i powiadamia użytkownika o problemach w urządzeniach. Korzyści z korzystania z usługi Dell SupportAssist zależą od uprawnień usługi firmy Dell. Aby otrzymywać wszystkie korzyści, które oferuje SupportAssist, urządzenie wymaga aktywnych uprawnień Dell Consumer Premium Support, ProSupport lub ProSupport Plus.

Poniższa tabela zawiera zestawienie możliwości SupportAssist z podstawowymi uprawnieniami usług Basic, Consumer Premium Support, ProSupport i ProSupport Plus.

Możliwości SupportAssist	Opis	Uprawnienia Dell Service			
		Podstawowe	Pomoc techniczna dla konsumentów Premium	ProSupport	ProSupport plus
Krytyczne aktualizacje systemu – automatycznie zaplanowane	Użytkownik ustala harmonogramy diagnostyki, a system instaluje wymagane aktualizacje.	✓	✓	✓	✓
Samodzielne zamawianie części za pomocą skanów CheckUp System Scans	W przypadku części gwarancyjnych, gdy problem zostanie wykryty, użytkownik jest proszony o potwierdzenie swojego adresu wysyłki w celu wysłania części zamiennej.	✓	✓	✓	✓
Automatyczne wykrywanie problemów, powiadamianie i tworzenie zgłoszenia	Alarm zostanie wysłany do użytkownika po tym, jak firma Dell utworzy przypadek. Później firma kontaktuje się z użytkownikiem w celu rozwiązania problemu.	✗	✓	✓	✓
Przewidywanie wystąpienia problemów i tworzenie zgłoszenia w celu zapobiegania awarii *	Alarm o potencjalnej awarii części zostanie wysłany do użytkownika. Firma Dell otwiera przypadek i skontaktuje się z użytkownikiem w celu wysłania części zamiennej.	✗	✗	✗	✓

* Funkcja prognostycznego wykrywania problemów jest dostępna tylko dla akumulatorów i dysków twardych.

Dodatkowe zasoby SupportAssist firmy Dell

Oprócz tego przewodnika, można również uzyskać dostęp do następujących zasobów:



- [Podręcznik użytkownika aplikacji Dell SupportAssist na komputery i tablety](#) zawiera wskazówki dotyczące instalacji i korzystania z aplikacji SupportAssist.
- Portal online *Dell SupportAssist Community* dell.com/supportassistgroup zawiera informacje na temat możliwości i funkcji SupportAssist, blogi, często zadawane pytania oraz inne dokumenty techniczne.
- Portal online TechDirect, pod adresem TechDirect.com, zawiera informacje na temat rejestrowania firmy i zarządzania alertami SupportAssist, a także pomocy technicznej i samodzielnego zamawiania części.

Wdrażanie SupportAssist

Aby skonfigurować wiele komputerów PC i zarządzać przypadkami za pomocą programu Dell TechDirect, należy najpierw utworzyć plik odpowiedzi (plik konfiguracyjny), a następnie wdrożyć SupportAssist za pomocą pliku odpowiedzi na każdym z tych urządzeń.

Informacje na temat zadania

Wdrażanie SupportAssist za pomocą pliku odpowiedzi na wielu urządzeniach umożliwia monitorowanie, przetwarzanie alertów i zarządzanie przypadkami za pomocą konta TechDirect. Przeprowadź następujące czynności, aby wykonać wdrożenie:

-  **UWAGA:** Upewnij się, że masz uprawnienia administratora w urządzeniu.
-  **UWAGA:** Adres e-mail i hasło poświadczeń logowania dla SupportAssist (w pliku odpowiedzi), konta klienta firmy Dell i TechDirect muszą być zgodne.

Kroki

1. Pobierz i zainstaluj aplikację SupportAssist dla komputerów i tabletów dostępną w witrynie dell.com/support/supportassist.
2. Pobierz i zainstaluj aplikację SupportAssist Agent. Patrz [Instalowanie SupportAssist Agent](#).
3. Utwórz plik odpowiedzi. Patrz [Tworzenie pliku odpowiedzi](#).
4. Przeprowadź wdrożenie narzędzia SupportAssist na każdym urządzeniu za pomocą pliku odpowiedzi. Patrz [Wdrażanie narzędzia SupportAssist za pomocą pliku odpowiedzi](#).

Minimalne wymagania sprzętowe

W poniższej tabeli przedstawiono minimalne wymagania dla wdrażania rozwiązania SupportAssist na komputerach i tabletach.

Szczegółowe informacje	Wymagania
System operacyjny	<p>Notebooki i komputery stacjonarne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows XP (wersja 32-bitowa SP3) • Microsoft Windows Vista (32- i 64-bitowy) • Microsoft Windows 7 (32-bitowe i 64-bitowy) • Microsoft Windows 8 (32-bitowe i 64-bitowy) • Microsoft Windows 8.1 (32-bitowy i 64-bitowy) • Microsoft Windows 10 (32-bitowe i 64-bitowy) <p>Tablety:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 8.1
Oprogramowanie	Microsoft .NET Framework 3.5.1 lub nowsza
Sprzęt	<ul style="list-style-type: none"> • Pamięć (RAM) - 2 GB • Wolne miejsce na dysku twardym - 512 MB
Sieć	Łączność z Internetem

Szczegółowe informacje	Wymagania
Przeglądarka sieci Web	Internet Explorer w wersji 8 lub nowszej.

Instalowanie SupportAssist Agent

SupportAssist Agent jest automatycznie instalowany podczas instalowania SupportAssist. Jeśli SupportAssist Agent nie został zainstalowany automatycznie, można wykonać następujące czynności, aby zrobić to ręcznie:

Wymagania

[Pobierz plik instalacyjny SupportAssist Agent.](#) (SupportAssistAgent.exe)

Kroki

1. Naciśnij <logo Windows> i wpisz `cmd` w pasku wyszukiwania.
Menu start wyświetli pasujące wyniki.
2. Kliknij prawym przyciskiem myszy na wierszu poleceń, a następnie kliknij polecenie **Uruchom jako administrator**.
Zostanie wyświetlone okno **Wiersz poleceń**.
3. Przejdź do folderu, w którym został zapisany plik instalacyjny SupportAssist Agent.
4. Wpisz `SupportAssistAgent.exe -s -v/qn` i naciśnij klawisz <Enter>.

SupportAssist Agent zostanie zainstalowany w tle.

Tworzenie pliku odpowiedzi

Wymagania

- Upewnij się, że SupportAssist i SupportAssist Agent są zainstalowane w urządzeniu administratora.
- Upewnij się, że jesteś zalogowany do urządzenia z systemem Microsoft Windows z uprawnieniami administratora.
- Upewnij się, że urządzenie ma połączenie z Internetem.
- Upewnij się, że korzystasz ze współdzielonej lokalizacji sieciowej, do której dostęp mają wszystkie urządzenia.



Informacje na temat zadania

Przed wdrożeniem SupportAssist na wielu urządzeniach, należy utworzyć plik odpowiedzi (plik konfiguracyjny). Plik odpowiedzi jest plikiem konfiguracyjnym z kluczowymi informacjami, który zostaje wdrożony na każde urządzenie, aby zapewniać wspólne dane kontaktowe do przesyłania alertów do TechDirect. Każde urządzenie, które chcesz monitorować za pomocą SupportAssist, powinno mieć zainstalowaną aplikację SupportAssist i plik odpowiedzi. Alerty z tego urządzenia będą wtedy bezpośrednio przesyłane do TechDirect. Dodatkowe urządzenia można dodawać w dowolnym momencie.

Kreator instalacji SupportAssist poprowadzi Cię przez cały proces tworzenia plików odpowiedzi - **SupportAssistConfig.xml** i **SupportAssistAgentConfig.xml**.

Kroki

1. Naciśnij <logo Windows> i wpisz `cmd` w pasku wyszukiwania.
Menu start wyświetli pasujące wyniki.
2. Kliknij prawym przyciskiem myszy na wierszu poleceń, a następnie kliknij polecenie **Uruchom jako administrator**.
Zostanie wyświetlone okno **Wiersz poleceń**.
3. Wykonaj jedną z następujących czynności:
 - Jeśli na urządzeniu zainstalowany jest 32-bitowy system operacyjny – wpisz `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` i naciśnij klawisz <Enter>.
 - Jeśli na urządzeniu zainstalowany jest 64-bitowy system operacyjny – wpisz `cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` i naciśnij klawisz <Enter>.

4. Wpisz `SupportAssist.exe CORPIT` i naciśnij klawisz <Enter>.
Wyświetlony zostanie **kreator instalacji Dell SupportAssist**.
5. Kliknij przycisk **Dalej**.
Zostanie wyświetlona strona **umowy licencyjnej**.
6. Przeczytaj umowę licencyjną i wybierz opcję **Zezwalam na aktualizowanie systemu i wyświetlanie alertów**. Przeczytaj szczegóły na temat udostępniania informacji w systemie firmy Dell, a następnie wybierz opcję **Zezwalam na przesyłanie firmie Dell znacznika serwisowego i innych danych dotyczących użytkownika systemu opisanych powyżej** oraz kliknij przycisk **Dalej**.
Wyświetlona zostanie strona **Typ strony odpowiedzi**.
7. Jeśli chcesz, aby aplikacja SupportAssist automatycznie aktualizowała ustawienia na wszystkich urządzeniach, gdy tylko zmodyfikujesz plik odpowiedzi, kliknij opcję **Automatycznie aktualizuj ustawienia konfiguracyjne**.
8. Wybierz preferowaną częstotliwość aktualizowania pliku odpowiedzi.
Dostępne opcje: **co tydzień, co miesiąc, co kwartał**. Domyślnie zaznaczona jest opcja **co tydzień**.
9. Wybierz opcję **Utwórz nowy plik odpowiedzi** i kliknij przycisk **Przeglądaj**, a następnie wybierz współdzieloną lokalizację sieciową do zapisania pliku odpowiedzi. Kliknij przycisk **Dalej**.
Strona łączenia **TechDirect i Support Assist** zostanie wyświetlona.
 **UWAGA:** Dell TechDirect to portal online, który pomaga zarządzać alertami pomocy technicznej i części zamiennych generowanymi przez SupportAssist.
 **UWAGA:** Adres e-mail i hasło poświadczeń logowania dla SupportAssist (w pliku odpowiedzi), konta klienta firmy Dell i TechDirect muszą być zgodne.
10. Wybierz opcję **zaloguj się i użyj istniejącego konta firmy Dell połączonego z TechDirect**, a następnie kliknij **Dalej**.
W nowym oknie zostanie wyświetlona **Strona logowania konta Dell**.
11. Wpisz swoje dane logowania do konta Dell i kliknij przycisk **Zaloguj się**.
Wyświetli się strona **informacje kontaktowe**.
12. Podaj dane kontaktu swojej firmy do otrzymywania powiadomień i kliknij **Dalej**.
Wyświetli się strona **informacje do wysyłki**.
13. Wpisz adresy, na które mają być wysłane części, a następnie kliknij przycisk **Dalej**.
Zostanie wyświetlona strona **ustawień konfiguracyjnych**.
14. Wybierz odpowiednią częstotliwość skanowania sprzętu w celu wykrywania problemów. Dostępne opcje: **co tydzień, co miesiąc, co kwartał**.
15. Wybierz harmonogram uruchamiania skanowania sprzętu, a następnie kliknij przycisk **Dalej**.
Zostanie wyświetlona strona **ustawień konfiguracyjnych (kontynuacja)**.
16. W sekcji **Ustawienia serwera proxy** należy wybrać jedną z następujących opcji:
 - **Podłącz z domyślnymi ustawieniami** - aby podłączyć się do Internetu za pomocą domyślnych ustawień systemu.
 - **Bezpośrednio** - do łączenia się z Internetem bezpośrednio, chociaż można normalnie połączyć się z Internetem za pośrednictwem serwera proxy.
 - **Ręczna konfiguracja** - do konfigurowania szczegółów proxy w Dell SupportAssist Agent.

W przypadku wybrania opcji **ręczna konfiguracja**, wpisz adres IP serwera proxy, port, nazwę użytkownika i hasło w odpowiednich polach.
17. Kliknij przycisk **Dalej**.
Zostanie wyświetlona strona **Podsumowanie**.
18. Kliknij przycisk **Zakończ**.
Dwa pliki odpowiedzi **SupportAssistConfig.xml** i **SupportAssistAgentConfig.xml** zostały utworzone we współdzielonej lokalizacji sieciowej.

Kolejne kroki



UWAGA: Nie używaj tego samego konta Dell My Account do tworzenia pliku odpowiedzi w jednym systemie, ponieważ czynność ta nadpisuje istniejący plik odpowiedzi. Można jednak zmienić istniejący plik odpowiedzi. Aby uzyskać więcej informacji, patrz [Modyfikacja istniejącego pliku odpowiedzi](#).

Wdrażanie SupportAssist za pomocą pliku odpowiedzi

Wdrażanie wspólnego pliku odpowiedzi na wielu urządzeniach umożliwia monitorowanie wszystkich urządzeń za pomocą SupportAssist.

Wymagania

- Upewnij się, że urządzenia, na których chcesz wdrożyć SupportAssist, spełniają minimalne wymagania. Patrz [Minimalne wymagania sprzętowe](#).
- Upewnij się, że posiadasz prawa administracyjne w urządzeniu, aby zainstalować SupportAssist.
- [Pobierz pakiet instalacyjny SupportAssist](#). (**SupportAssist.zip**)
- [Pobierz plik instalacyjny SupportAssist Agent](#). (**SupportAssistAgent.exe**)
- Upewnij się, że utworzono już pliki odpowiedzi SupportAssist (**SupportAssistAgentConfig.xml** i **SupportAssistConfig.xml**). Patrz [Tworzenie pliku odpowiedzi](#).
- Upewnij się, że pliki odpowiedzi (**SupportAssistAgentConfig.xml** oraz **SupportAssistConfig.xml**) znajdują się we współdzielonej lokalizacji sieciowej, do której dostęp mają wszystkie urządzenia.
- Upewnij się, że urządzenia mają łączność z Internetem.

Kroki

1. Skopiuj i wklej instalator SupportAssist (**SupportAssist.zip**) oraz SupportAssist Agent (**SupportAssistAgent.exe**) na każde urządzenie, na którym mają zostać wdrożone aplikacje.
2. Po wklejeniu pliku **SupportAssist.zip** rozpakuj zawartość całego pliku archiwum w jednym folderze.
3. Na każdym urządzeniu, uruchom wiersz polecenia po zalogowaniu się jako administrator, przejdź do folderu, w którym skopiowano pliki instalatora, i uruchom następujące polecenia:
 - `SupportAssistAgent.exe /s /v"/qn CONFIG="<common network location that has the answer files>"`
Przykład: `SupportAssistAgent.exe /s /v"/qn CONFIG="\\<common network location name>"`
 - `Setup.exe -answerfilepath "<common network location that has the answer files>\SupportAssistConfig.xml"`
Przykład: `Setup.exe -answerfilepath "\\<common network location name>\SupportAssistConfig.xml"`

SupportAssist oraz SupportAssist Agent zostaną automatycznie zainstalowane w tle.

Modyfikacja istniejącego pliku odpowiedzi



Jeśli chcesz zmienić konfigurację aplikacji SupportAssist Agent, która została wdrożona na wielu urządzeniach, możesz zaktualizować informacje w istniejącym pliku odpowiedzi. Przykład: jeśli chcesz zaktualizować dane kontaktowe lub dane do wysyłki, możesz zmodyfikować istniejący plik odpowiedzi. Po zmianie i zapisaniu pliku odpowiedzi zmodyfikowane ustawienia zostaną automatycznie zaktualizowane na wszystkich urządzeniach.

Wymagania

- Upewnij się, że możesz uzyskać dostęp do wspólnych zasobów sieciowych, a opcja **automatycznej aktualizacji** w kreatorze instalacji **Dell SupportAssist jest zaznaczona**.
- Upewnij się, że jesteś zalogowany do urządzenia z systemem Microsoft Windows z uprawnieniami administratora.
- Upewnij się, że jesteś w stanie uzyskać dostęp do istniejącego pliku odpowiedzi.

- Upewnij się, że urządzenie ma połączenie z Internetem.

Kroki

1. Naciśnij <logo Windows> i wpisz `cmd` w pasku wyszukiwania.
Menu start wyświetli pasujące wyniki.
2. Kliknij prawym przyciskiem myszy na wierszu poleceń, a następnie kliknij polecenie **Uruchom jako administrator**.
Zostanie wyświetlone okno **Wiersz poleceń**.
3. Wykonaj jedną z następujących czynności:
 - Jeśli na urządzeniu zainstalowany jest 32-bitowy system operacyjny – wpisz `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` i naciśnij klawisz <Enter>.
 - Jeśli na urządzeniu zainstalowany jest 64-bitowy system operacyjny – wpisz `cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` i naciśnij klawisz <Enter>.
4. Wpisz `SupportAssist.exe CORPIT` i naciśnij klawisz <Enter>.
Wyświetlony zostanie **kreator instalacji Dell SupportAssist**.
5. Kliknij przycisk **Dalej**.
Zostanie wyświetlona strona **umowy licencyjnej**.
6. Przeczytaj umowę licencyjną i wybierz **udostępniam mój system do otrzymywania aktualizacji i powiadomień o nich**.
Przeczytaj szczegóły na temat udostępniania informacji w systemie firmy Dell i wybierz **udostępniam firmie Dell znacznik usługi i inne dane dotyczących użytkownika systemu w sposób opisany powyżej**, a następnie kliknij **Dalej**.
Wyświetlona zostanie strona **Typ strony odpowiedzi**.
7. Jeśli chcesz, aby aplikacja SupportAssist automatycznie aktualizowała ustawienia na wszystkich urządzeniach, gdy tylko zmodyfikujesz plik odpowiedzi, kliknij opcję **Automatycznie aktualizuj ustawienia konfiguracyjne**.
8. Wybierz preferowaną częstotliwość aktualizowania pliku odpowiedzi.
Dostępne opcje: **co tydzień**, **co miesiąc**, **co kwartał**. Domyślnie zaznaczona jest opcja **co tydzień**.
9. Wybierz opcję **zmodyfikuj istniejące pliki odpowiedzi** i kliknij przycisk **Przeglądaj**.
10. Przejdź do współdzielonej lokalizacji sieciowej, w której znajduje się plik odpowiedzi, i kliknij przycisk **OK**. Następnie kliknij przycisk **Dalej**.
Strona łączenia **TechDirect i Support Assist** zostanie wyświetlona.
 -  **UWAGA:** Dell TechDirect to portal, który pomaga Ci w zarządzaniu pomocą techniczną i alertami wymiany części, a także przypadkami generowanymi przez SupportAssist dla komputerów i tabletów.
 -  **UWAGA:** Adres e-mail i hasło poświadczeń logowania dla SupportAssist (w pliku odpowiedzi), konta klienta firmy Dell i TechDirect muszą być zgodne.
11. Wybierz opcję **zaloguj się i użyj istniejącego konta firmy Dell połączonego z TechDirect**, a następnie kliknij **Dalej**.
W nowym oknie zostanie wyświetlona **Strona logowania konta Dell**.
12. Wpisz swoje dane logowania do konta Dell i kliknij przycisk **Zaloguj się**.
Wyświetli się strona **informacje kontaktowe**.
13. Podaj dane kontaktu swojej firmy do otrzymywania powiadomień i kliknij **Dalej**.
Wyświetli się strona **informacje do wysyłki**.
14. Wpisz adresy, na które mają być wysyłane części, a następnie kliknij przycisk **Dalej**.
Zostanie wyświetlona strona **ustawień konfiguracyjnych**.
15. Wybierz odpowiednią częstotliwość skanowania sprzętu w celu wykrywania problemów. Dostępne opcje: **co tydzień**, **co miesiąc**, **co kwartał**.
16. Wybierz harmonogram uruchamiania skanowania sprzętu, a następnie kliknij przycisk **Dalej**.
Zostanie wyświetlona strona **ustawień konfiguracyjnych (kontynuacja)**.
17. W sekcji **Ustawienia serwera proxy** należy wybrać jedną z następujących opcji:

- **Podłącz z domyślnymi ustawieniami** - aby podłączyć się do Internetu za pomocą domyślnych ustawień systemu.
- **Bezpośrednio** - do łączenia się z Internetem bezpośrednio, chociaż można normalnie połączyć się z Internetem za pośrednictwem serwera proxy.
- **Ręczna konfiguracja** - do konfigurowania szczegółów proxy w Dell SupportAssist Agent.

W przypadku wybrania opcji **ręczna konfiguracja**, wpisz adres IP serwera proxy, port, nazwę użytkownika i hasło w odpowiednich polach.

18. Kliknij przycisk **Dalej**.

Wyświetlona zostanie strona **Podsumowanie**. Można także wyświetlić informacje o lokalizacji pliku odpowiedzi.

Kolejne kroki

Upewnij się, że współdzielona lokalizacja sieciowa jest dostępna dla wszystkich urządzeń. Zmodyfikowany plik odpowiedzi jest automatycznie aktualizowany na wszystkich urządzeniach w zależności od wybranej opcji automatycznej aktualizacji ustawień konfiguracyjnych.

Monitorowanie alertów przy użyciu oprogramowania Dell TechDirect

Portal Dell TechDirect zapewnia możliwość raportowania alertów SupportAssist w centralnej lokalizacji do zarządzania. Niniejszy rozdział zawiera informacje na temat podstawowych funkcji odbierania i podejmowania działań na alertach.

Konfigurowanie reguł alertów

Możesz skonfigurować reguły, aby ustalić, w jaki sposób tworzone przez SupportAssistant alerty są obsługiwane przez portal TechDirect. Na przykład, możesz wybrać opcję automatycznego przesyłania wszystkich alertów do działu pomocy technicznej firmy Dell lub umieszczać je w Twojej kolejce SupportAssistant, aby dział wsparcia je przejrzał i ocenił, czy powinny być przekazane do firmy Dell.

Wymagania

Upewnij się, że jesteś zalogowany do portalu TechDirect jako administrator.

Kroki

1. Przejdź do TechDirect.com
Zostanie wyświetlona strona główna portalu TechDirect.
2. W okienku **Alerty SupportAssistant** kliknij łącze * **W oparciu o reguły alertów**.
Zostanie wyświetlone okno **Alerty SupportAssistant**.
3. W polu **Okres alertu powiadamiania o braku aktywności** wpisz żądany czas jego trwania.
4. W opcji **Automatycznie przesyłaj alerty wysyłki do Dell** wybierz jedno z poniższych:
 - Wybierz **Tak**, aby bezpośrednio przysyłać wszystkie alerty wysyłki części do firmy Dell.
 - Wybierz **Nie**, aby przysyłać wszystkie alerty wysyłki części do kolejki SupportAssistant swojej firmy, gdzie zostaną przejrzone przez Twój zespół techniczny w celu oceny, czy powinny zostać przekazane firmie Dell.
5. W opcji **Automatyczne żądania pomocy technicznej** wybierz jedno z poniższych:
 - Wybierz **Tak**, aby bezpośrednio przysyłać wszystkie alerty wsparcia technicznego części do firmy Dell.
 - Wybierz **Nie**, aby przysyłać wszystkie alerty wsparcia technicznego do kolejki SupportAssistant swojej firmy, gdzie zostaną przejrzone przez Twój zespół techniczny w celu oceny, czy powinny zostać przekazane firmie Dell.
6. Wybierz domyślny oddział, relację i strefę czasową.
7. Kliknij przycisk **Zapisz reguły alertów**.

Przeglądanie alertów SupportAssistant

W systemach skonfigurowanych z pliku odpowiedzi, gdy SupportAssistant wykryje problem, alarm jest automatycznie tworzony w TechDirect. Poniższe informacje opierają się na założeniu, że użytkownik zarejestrował firmę w TechDirect i użył wspólnego loginu i hasła dla pliku odpowiedzi SupportAssist, konta Dell My Account oraz konfiguracji konta TechDirect.

1. Przejdź do TechDirect.com

Zostanie wyświetlona strona główna portalu TechDirect.

2. Kliknij przycisk **Zaloguj się**.
3. Wpisz swoje dane logowania TechDirect i kliknij przycisk **Wyślij**.
Zostanie wyświetlony Twój **Pulpit** TechDirect.
4. Wykonaj jedną z następujących czynności:
 - Kliknij opcję **Moje usługi**, a następnie kliknij **Alerty SupportAssistant**.
 - W okienku **Alerty SupportAssistant** kliknij łącze **szczegółowy widok**.



UWAGA: W domyślnym widoku, okienko **Alerty SupportAssistant** pojawi się w dolnej części strony **Pulpit**. Możesz przesunąć okienko **Alerty SupportAssistant** w dowolne miejsce, w zależności od preferencji.


Zostanie wyświetlona strona **Alerty SupportAssistant**.

Alerty SupportAssist

Możesz wyświetlić szczegółowe informacje o alertach generowanych przez SupportAssist w portalu TechDirect. Poniższa tabela przedstawia szczegółowe informacje wyświetlane na stronie **Alertów SupportAssist**.

Tabela 1. Szczegóły alertu

Nazwa	Opis
Znacznik serwisowy	Wyświetla unikalny identyfikator urządzenia, które zgłosiło problem.
Numer alertu	Wyświetla unikalny numer zgłoszenia serwisowego przypisany do danego alertu, na który możesz się powołać podczas kontaktowania się z pomocą techniczną firmy Dell.
Typ alertu	Wyświetla typ alertu: <ul style="list-style-type: none">• Pomoc techniczna• Wysyłka
Uwagi	Wyświetla szczegółowe informacje na temat problemu, który został wykryty, oraz informacje o błędzie w celu sprawdzenia.
Utwórz znacznik czasu	W tym polu wyświetla się data i godzina utworzenia alertu w TechDirect.
Czas ostatniej aktywności	W tym polu wyświetla się data i godzina ostatniego działania podjęte przez administratora lub technika klienta.
Stan	Wyświetla stan alertu: <ul style="list-style-type: none">• Nieprzypisane - żaden technik klienta nie został przypisany• Przypisane - został przypisany technik klienta• Przesyłanie nie powiodło się - z jakiegoś powodu próba przesłania do firmy Dell była nieudana
Akcje	Kliknij, aby wyświetlić działania dostępne dla alertu. Technicy mogą: <ul style="list-style-type: none">• Zostać przypisani do alertu• Aktualizować szczegóły alertu

Nazwa	Opis
	<ul style="list-style-type: none"> Zamknąć alert Przekazać alert firmie Dell <p>Administratorzy mogą wykonywać wszystkie czynności dostępne dla techników. Administratorzy mają również możliwość przypisania alertu do jednego z ich techników.</p>
Właściciel	<p>Wyświetla technika, który jest aktualnie przypisany do alertu.</p> <p> UWAGA: Pole Właściciel nie jest wyświetlane w widoku domyślnym. Pole Właściciel możesz wybrać za pomocą łączą Ustawienia kolumny.</p>

Czynności alertów SupportAssist

Dzięki portalowi TechDirect możesz podjąć czynności związane z alertami SupportAssist. Poniższa tabela opisuje dostępne czynności dla alertów utworzonych przez SupportAssist.

Tabela 2. Czynności alertów

Typ konta TechDirect	Dostępne czynności	Opis
Administrator i technicy	Przejęcie własności	Poszczególni technicy konta TechDirect zobaczą alerty SupportAssist zaraz po ich nadejściu. Technik może zostać przypisany do alertu. Technicy nie mogą zmieniać własności alertów - jest to dostępne tylko dla administratora TechDirect danego konta.
	Aktualizacja	Wyświetla stronę szczegółów , która umożliwia dodanie notatki lub załącznika do alertu.
	Zamknij alert	Zamyka alert. Zarówno użytkownik i firma Dell nie będzie w stanie podejmować żadnych dalszych działań w alertcie.
	Prześlij do firmy Dell	Przekazuje zgłoszenie serwisowe do działu pomocy technicznej firmy Dell. Możesz kontynuować monitorowanie postępów ze stron pomocy technicznej lub podsumowania wysyłki w TechDirect.
Administrator	Przypisanie własności	Przypisuje technika jako właściciela alertu. Może być również wykorzystywane do ponownego przypisania alertu do innego technika.

Najczęściej zadawane pytania

Ustawienia konfiguracji nie są aktualizowane we wdrożonych urządzeniach. Co mam zrobić?

- Upewnij się, że pliki odpowiedzi **SupportAssistAgentConfig.xml** i **SupportAssistConfig.xml** są dostępne we współdzielonej lokalizacji sieciowej, która jest dostępna dla wszystkich wdrożonych urządzeń.
- Upewnij się, że ścieżka do współdzielonej lokalizacji sieciowej jest prawidłowa.
- Sprawdź, czy dzielona lokalizacja sieciowa jest chroniona hasłem.
- Sprawdź, czy hasło dla dzielonej lokalizacji sieciowej zostało zmienione.

Czy mogę zmienić ustawienia konfiguracji, jeśli nie wybrano opcji automatycznej aktualizacji ustawień konfiguracyjnych w ustawieniach pliku odpowiedzi?

Nie, tylko administrator posiada odpowiednie uprawnienia do modyfikacji ustawienia konfiguracji i wdrażania zaktualizowanych plików odpowiedzi na wielu urządzeniach.

Jak zaplanować skanowanie sprzętu?

Aby zaplanować skanowanie sprzętu:

1. Kliknij ikonę **Ustawienia** w interfejsie użytkownika SupportAssist.
2. Na stronie **Ustawień SupportAssist** kliknij przycisk **CheckUp**.
3. W sekcji **zaplanowane skanowania sprzętu** należy wybrać **co tydzień**, **co miesiąc** lub **co kwartał**.

Narzędzie SupportAssist Agent nie zostało zainstalowane automatycznie wraz z instalowaną z pobranych plików aplikacją SupportAssist. Jak można pobrać narzędzie SupportAssist Agent i je zainstalować?

Jeśli SupportAssist Agent nie zostanie pobrany i zainstalowany automatycznie, SupportAssist poinformuje Cię o jego braku. Aby pobrać i ręcznie zainstalować SupportAssist Agent, kliknij powiadomienie SupportAssist. Więcej informacji na temat ręcznej instalacji SupportAssist Agent, patrz [Instalowanie SupportAssist Agent](#).