




Dell SupportAssist para PCs e Tablets

Guia de implementação



Notas, avisos e advertências

-  **NOTA:** Uma NOTA indica informações importantes que ajudam você a usar melhor os recursos do computador.
-  **CUIDADO:** Um AVISO indica possíveis danos ao hardware ou perda de dados e ensina como evitar o problema.
-  **ATENÇÃO:** Uma ADVERTÊNCIA indica possíveis danos à propriedade, risco de lesões corporais ou mesmo risco de vida.

Copyright © 2015 Dell Inc. Todos os direitos reservados. Esse produto é protegido por leis de direitos autorais e de propriedade intelectual dos EUA e internacionais. Dell™ e o logotipo Dell são marcas comerciais da Dell Inc. nos Estados Unidos e/ou em outras jurisdições. Todas as outras marcas e os nomes aqui mencionados podem ser marcas comerciais de suas respectivas empresas.

2015 - 06


Rev. A04

Índice

1 Introdução.....	4
Direitos a Serviço da Dell.....	4
Recursos adicionais do Dell SupportAssist.....	5
2 Implantar o SupportAssist.....	7
Requisitos mínimos de dispositivo.....	7
Instalar o SupportAssist Agent.....	8
Criar o arquivo de resposta.....	8
Implantar o SupportAssist com o arquivo de resposta.....	10
Modificar o arquivo de resposta atual.....	11
3 Monitorar alertas usando o Dell TechDirect.....	13
Configurar as regras de alerta.....	13
Mostrar os alertas do SupportAssist.....	13
Alertas do SupportAssist.....	14
Ações sobre os alertas do SupportAssist.....	15
4 Perguntas frequentes.....	17
As definições de configuração não estão atualizadas nos dispositivos implantados. O que devo fazer?.....	17
Posso modificar as definições de configuração se eu não tiver selecionado a opção Atualizar automaticamente definições de configuração no tipo de configuração do arquivo de resposta?.....	17
Como programo uma verificação de hardware?.....	17
Baixei e instalei o SupportAssist, mas o agente SupportAssist não foi instalado automaticamente. Como baixo e instalo o agente SupportAssist?.....	17

Introdução

O Dell SupportAssist automatiza o suporte da Dell ao identificar de forma proativa problemas de software e hardware em notebooks, desktop e tablets Dell. Quando um problema é detectado, o SupportAssist notifica você e cria automaticamente uma solicitação de suporte com a Dell (para ProSupport, Consumer Premium Support ou ProSupport Plus). Os dados necessários para a solução do problema são coletados automaticamente do dispositivo e enviados de forma segura para o Suporte técnico da Dell. Os dados coletados são enviados de forma segura para o Suporte técnico da Dell. Essas informações possibilitam que a Dell forneça a você uma experiência de suporte aprimorada, eficiente e rápida.

 **NOTA:** Os recursos do SupportAssist são baseados na qualificação para atendimento da Dell do dispositivo. Para obter mais informações sobre os recursos do SupportAssist, consulte [Qualificações para atendimento da Dell](#).

O SupportAssist é compatível com os seguintes dispositivos Dell:

- Notebooks e desktops:
 - Dell Inspiron
 - Dell XPS
 - Dell Alienware
 - Dell Latitude
 - Dell Vostro
 - Dell OptiPlex
 - Dell Precision
- Tablets:
 - Dell Venue Pro 11

O SupportAssist pode ser implantado em um ou mais dispositivos. Para monitorar um único dispositivo, instale o aplicativo SupportAssist nesse dispositivo.

Se você quer instalar o SupportAssist em múltiplos dispositivos, você implantará o aplicativo SupportAssist e o arquivo de resposta do SupportAssist Agent em cada dispositivo. Você pode monitorar remotamente alertas a partir desses dispositivos usando o Dell TechDirect.

Este documento fornece as informações necessárias para implantar o SupportAssist.

Direitos a Serviço da Dell

O SupportAssist detecta automaticamente problemas em seus dispositivos e notifica você. Os benefícios dos recursos do SupportAssist dependem dos direitos a Serviço da Dell. Para receber os benefícios que o SupportAssist oferece, um dispositivo precisa de um direito a serviço Dell Consumer Premium Support, ProSupport ou ProSupport Plus ativo.

A tabela a seguir fornece um resumo dos recursos disponíveis do SupportAssist com os direitos a serviço Basic, Consumer Premium Support, ProSupport e ProSupport Plus.

Recursos do SupportAssist	Descrição	Direitos a Serviço da Dell			
		Basic	Consumer Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus
Atualizações críticas do sistema - auto-programado	O usuário programa o diagnóstico e o sistema instala as atualizações obrigatórias.	✓	✓	✓	✓
Envio automático de peças através das varreduras do sistema de verificação	Para uma peça dentro da garantia, quando um problema é detectado, o sistema solicita que o usuário confirme o endereço para envio da peça de reposição.	✓	✓	✓	✓
Detecção de problemas, notificações e criação de caso automatizadas	Um alerta é enviado ao usuário após a Dell criar um caso. Mais tarde, ela entra em contato com o usuário para resolução.	✗	✓	✓	✓
Detecção de problemas e criação de caso preditivas para prevenção contra falhas *	Um alerta sobre a possível falha da peça é enviado ao usuário. A Dell abre um caso e entra em contato com o usuário para envio da peça de reposição.	✗	✗	✗	✓

* O recurso de detecção preditiva de problemas está disponível apenas para baterias e unidades de disco rígido.

Recursos adicionais do Dell SupportAssist

Além deste guia, você também pode acessar os seguintes recursos:

- O documento [Dell SupportAssist for PCs and Tablets User's Guide](#) (Guia do usuário do Dell SupportAssist para PCs e tablets) fornece informações sobre a instalação e o uso do SupportAssist.



- O portal online do *Dell SupportAssist*, disponível na página Dell.com/SupportAssistGroup, fornece informações sobre as características e os recursos do *SupportAssist*, blogs, perguntas frequentes e outros documentos técnicos.
- O portal online do TechDirect em TechDirect.com fornece informações sobre inscrição da sua empresa e gerenciamento de alertas do *SupportAssist*, bem como suporte técnico e envio automático de solicitações de peças.

Implantar o SupportAssist

Para configurar múltiplos dispositivos e gerenciar casos por meio do Dell TechDirect, você precisará criar primeiro um arquivo de resposta (arquivo de configuração) e, em seguida, implantar o SupportAssist em cada um desses dispositivos com o arquivo de resposta.

Sobre esta tarefa

A implantação do SupportAssist em múltiplos dispositivos com o arquivo de resposta permite que você monitore, processe alertas e gerencie casos usando a conta TechDirect. Siga o procedimento abaixo para fazer a implantação:

-  **NOTA:** Confirme que você tem direitos de administrador no dispositivo.
-  **NOTA:** O endereço de e-mail e as credenciais de login e senha do SupportAssist (no arquivo de resposta), da Dell My Account e do TechDirect precisam corresponder.

Etapas

1. Faça download e instale o aplicativo SupportAssist para PC e tablets disponível em Dell.com/Support/SupportAssist.
2. Faça download e instale o aplicativo SupportAssist Agent. Consulte [Instalar o SupportAssist Agent](#).
3. Crie o arquivo de resposta. Consulte [Criar o arquivo de resposta](#).
4. Implante o SupportAssist em cada dispositivo com o arquivo de resposta. Consulte [Implantar o SupportAssist com o arquivo de resposta](#).

Requisitos mínimos de dispositivo

A tabela a seguir apresenta os requisitos mínimos de dispositivo para implantação do SupportAssist para PCs e tablets.

Particulares	Requisito
Sistema operacional	Notebooks e desktops: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows XP SP3 (32 bits) • Microsoft Windows Vista (32 bits e 64 bits) • Microsoft Windows 7 (32 bits e 64 bits) • Microsoft Windows 8 (32 bits e 64 bits) • Microsoft Windows 8.1 (32 bits e 64 bits) • Microsoft Windows 10 (32 bits e 64 bits) Tablets: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 8.1
Software	Microsoft.NET Framework 3.5.1 ou posterior
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> • Memória (RAM) — 2 GB

Particulares	Requisito
	<ul style="list-style-type: none"> Espaço em disco rígido — 512 MB
Rede	Conectividade com a Internet
Navegador de Internet	Internet Explorer, versão 8 ou posterior.

Instalar o SupportAssist Agent

O SupportAssist Agent é instalado automaticamente quando você instala o SupportAssist. Se o SupportAssist Agent não for instalado automaticamente, você pode executar o seguinte procedimento para instalar o SupportAssist Agent manualmente:

Pré-requisitos

[Faça o download do arquivo do instalador do SupportAssist Agent](#) (SupportAssistAgent.exe).

Etapas

1. Pressione a tecla do <logotipo do Windows> e digite `cmd` na barra de pesquisa.
O menu Iniciar mostrará os resultados correspondentes.
2. Clique com o botão direito no menu do prompt de comando e clique em **Executar como administrador**.
A janela do **prompt de comando** é mostrada.
3. Navegue até a pasta na qual você salvou o arquivo do instalador do SupportAssist Agent.
4. Digite `SupportAssistAgent.exe -s -v/qn` e pressione <Enter>.

O SupportAssist Agent será instalado em segundo plano.

Criar o arquivo de resposta

Pré-requisitos



- Confirme que o SupportAssist e o SupportAssist Agent estão instalados no dispositivo do administrador.
- Confirme que você está conectado ao dispositivo com direitos de administrador do Microsoft Windows.
- Confirme que o dispositivo tenha conectividade com a Internet.
- Confirme que você tem um local de rede em comum que pode ser acessado por todos os dispositivos.

Sobre esta tarefa

Antes de implantar o SupportAssist em múltiplos dispositivos, crie o arquivo de resposta (arquivo de configuração). O arquivo de resposta é um arquivo de configuração com as principais informações que são implantadas em cada dispositivo para fornecer as credenciais de contato em comum para o encaminhamento de alertas para o TechDirect. Cada dispositivo que você quer monitorar por meio do SupportAssist deve ter o aplicativo SupportAssist e o arquivo de resposta instalados. Os alertas desse dispositivo serão então encaminhados para o TechDirect. Dispositivos adicionais podem ser adicionados a qualquer momento.

O assistente do Gerenciador de configuração do SupportAssist orientará você durante o processo de criação dos arquivos de resposta — **SupportAssistConfig.xml** e **SupportAssistAgentConfig.xml**.


Etapas

1. Pressione a tecla do <logotipo do Windows> e digite `cmd` na barra de pesquisa.
O menu Iniciar mostrará os resultados correspondentes.
2. Clique com o botão direito no menu do prompt de comando e clique em **Executar como administrador**.
A janela do **prompt de comando** é mostrada.
3. Execute uma das seguintes etapas:
 - Se o dispositivo estiver executando um sistema operacional de 32 bits — digite `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` e pressione <Enter>.
 - Se o dispositivo estiver executando um sistema operacional de 64 bits — digite `cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` e pressione <Enter>.
4. Digite `SupportAssist.exe CORPIT` e pressione <Enter>.
O **Assistente do Gerenciador de configuração do Dell SupportAssist** é mostrado.
5. Clique em **Avançar**.
A página **Contrato de licença** é mostrada.
6. Leia o contrato de licença e selecione a opção **Autorizo que meu sistema receba essas atualizações e alertas**. Leia os detalhes de compartilhamento de informações do sistema Dell, selecione a opção **Permito que a Dell colete etiquetas de serviço e outros dados de uso de sistema conforme descrito acima** e clique em **Avançar**.
A página **Tipo de configuração de arquivo de resposta** é mostrada.
7. Se você quiser que o SupportAssist atualize as configurações automaticamente em todos os dispositivos sempre que o arquivo de resposta for modificado, selecione **Atualizar automaticamente as definições de configuração**.
8. Selecione a frequência preferencial para a atualização do arquivo de resposta.
As opções disponíveis são **Semanalmente**, **Mensalmente** e **Trimestralmente**. Por padrão, a opção **Semanalmente** é selecionada.
9. Selecione **Criar novo arquivo de resposta**, clique em **Procurar** e selecione um local de rede em comum para salvar o arquivo de resposta. Clique em **Avançar**.
A página **Vincular TechDirect e SupportAssist** é mostrada.
 -  **NOTA:** O TechDirect da Dell é um portal on-line que ajuda você a gerenciar alertas de suporte técnico e de reposição de peças gerados pelo SupportAssist.
 -  **NOTA:** O endereço de e-mail e as credenciais de login e senha do SupportAssist (no arquivo de resposta), da Dell My Account e do TechDirect precisam corresponder.
10. Selecione a opção **Fazer login e usar a Dell My Account existente vinculada a uma conta TechDirect** e clique em **Avançar**.
A página **Login na conta Dell** é mostrada em uma nova janela.
11. Digite as credenciais de login da Dell My Account e clique em **Fazer login**.
A página **Informações de contato** é mostrada.
12. Digite os detalhes de contato da sua empresa para o recebimento de notificações e, em seguida, clique em **Avançar**.
A página **Informações de envio** é mostrada.
13. Digite os endereços para os quais você quer que os despachos de peças sejam enviados e, em seguida, clique em **Avançar**.
A página **Definições de configuração** é mostrada.
14. Selecione as preferências de frequência de varredura de hardware para detectar problemas. As opções disponíveis são **Semanalmente**, **Mensalmente** e **Trimestralmente**.

15. Selecione uma programação para a verificação de hardware e, em seguida, clique em **Avançar**.
A página **Definições de configuração (continuação)** é mostrada.
16. Na seção **Definições de proxy**, selecione uma das seguintes opções:
 - **Conectar-se com configurações padrão** — para conectar-se à Internet usando as configurações padrão do sistema.
 - **Conectar-se diretamente** — para conectar-se à Internet diretamente, embora você possa conectar-se normalmente à Internet por meio de um servidor proxy.
 - **Configurar manualmente** — para configurar os detalhes de proxy no Dell SupportAssist Agent.

Se você tiver selecionado a opção **Configurar manualmente**, digite o endereço IP (Internet Protocol [protocolo de Internet]) do servidor proxy, a porta, o nome de usuário e a senha nos campos adequados.
17. Clique em **Avançar**.
A página **Resumo** é mostrada.
18. Clique em **Concluir**.
Os dois arquivos de resposta, **SupportAssistConfig.xml** e **SupportAssistAgentConfig.xml**, são salvos no local de rede em comum.

Próximas etapas

-  **NOTA:** Não use a mesma Dell My Account para criar o arquivo de resposta em um único sistema, pois essa operação substitui o arquivo de resposta atual. No entanto, você pode modificar o arquivo de resposta atual. Para obter mais informações, consulte [Modificar o arquivo de resposta atual](#).

Implantar o SupportAssist com o arquivo de resposta

A implantação de um arquivo de resposta comum em vários dispositivos permite monitorar todos os dispositivos usando o SupportAssist.

Pré-requisitos

- Confirme que os dispositivos nos quais você deseja implantar o SupportAssist atendem aos requisitos mínimos de dispositivo. Consulte os [Requisitos mínimos de dispositivo](#).
- Confirme que você tem direitos administrativos no dispositivo para instalar o SupportAssist.
- [Faça download do pacote de instalação do SupportAssist \(SupportAssist.zip\)](#).
- [Faça download do arquivo do instalador do SupportAssist Agent \(SupportAssistAgent.exe\)](#).
- Confirme que você criou os arquivos de resposta do SupportAssist (**SupportAssistAgentConfig.xml** e **SupportAssistConfig.xml**). Consulte [Criar o arquivo de resposta](#).
- Confirme que você tem os arquivos de resposta (**SupportAssistAgentConfig.xml** e **SupportAssistConfig.xml**) em um local de compartilhamento de rede em comum que pode ser acessado por todos os dispositivos.
- Confirme que os dispositivos têm conectividade com a Internet.

Etapas

1. Copie e cole o instalador do SupportAssist (**SupportAssist.zip**) e o instalador do SupportAssist Agent (**SupportAssistAgent.exe**) em todos os dispositivos nos quais você quer executar a implantação.
2. Depois de copiar o arquivo **SupportAssist.zip**, descompacte ou extraia todo o conteúdo do arquivo para a mesma pasta.
3. Em cada dispositivo, execute um prompt de comando como administrador, navegue até a pasta onde você copiou os arquivos de instalador e execute os seguintes comandos:
 - `SupportAssistAgent.exe /s /v"/qn CONFIG="<common network location that has the answer files>"`

Por exemplo: `SupportAssistAgent.exe /s /v"/qn CONFIG="\\<common network location name>"`

- `Setup.exe -answerfilepath "<common network location that has the answer files>\SupportAssistConfig.xml"`

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

O SupportAssist e o SupportAssist Agent são implantados automaticamente em segundo plano.

Modificar o arquivo de resposta atual



Se você quiser alterar as definições de configuração do SupportAssist Agent que foram distribuídas em vários dispositivos, você pode atualizar as informações no arquivo de resposta atual. Por exemplo, se você quiser atualizar as informações de contato ou os detalhes de envio, você pode modificar o arquivo de resposta atual. Depois de modificar e salvar o arquivo de resposta, as configurações editadas serão automaticamente atualizadas em todos os dispositivos.

Pré-requisitos

- Confirme que você consegue acessar o local de compartilhamento de rede em comum e que você selecionou a opção **Atualização automática** no assistente do **Gerenciador de configuração do Dell SupportAssist**.
- Confirme que você está conectado ao dispositivo com direitos de administrador do Microsoft Windows.
- Confirme que você é capaz de acessar o arquivo de resposta existente.
- Confirme que o dispositivo tenha conectividade com a Internet.

Etapas

1. Pressione a tecla do <logotipo do Windows> e digite `cmd` na barra de pesquisa.
O menu Iniciar mostrará os resultados correspondentes.
2. Clique com o botão direito no menu do prompt de comando e clique em **Executar como administrador**.
A janela do **prompt de comando** é mostrada.
3. Execute uma das seguintes etapas:
 - Se o dispositivo estiver executando um sistema operacional de 32 bits — digite `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` e pressione <Enter>.
 - Se o dispositivo estiver executando um sistema operacional de 64 bits — digite `cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` e pressione <Enter>.
4. Digite `SupportAssist.exe CORPIT` e pressione <Enter>.
O **Assistente do Gerenciador de configuração do Dell SupportAssist** é mostrado.
5. Clique em **Avançar**.
A página **Contrato de licença** é mostrada.
6. Leia o contrato de licença e, em seguida, selecione **Autorizo que meu sistema receba essas atualizações e alertas**. Leia os detalhes de compartilhamento de informações do sistema Dell e selecione a opção **Permito que a Dell colete etiquetas de serviço e outros dados de uso de sistema conforme descrito acima** e, em seguida, clique em **Avançar**.
A página **Tipo de configuração de arquivo de resposta** é mostrada.
7. Se você quiser que o SupportAssist atualize as configurações automaticamente em todos os dispositivos sempre que o arquivo de resposta for modificado, selecione **Atualizar automaticamente as definições de configuração**.

8. Selecione a frequência preferencial para a atualização do arquivo de resposta.
As opções disponíveis são **Semanalmente**, **Mensalmente** e **Trimestralmente**. Por padrão, a opção **Semanalmente** é selecionada.
9. Selecione **Modificar arquivo de resposta atual** e depois clique em **Procurar**.
10. Vá até o local de rede em comum onde está o arquivo de resposta e clique em **OK**. Em seguida, clique em **Avançar**.
A página **Vincular TechDirect e SupportAssist** é mostrada.
 -  **NOTA:** O Dell TechDirect é um portal on-line que ajuda você a gerenciar alertas e casos de suporte técnico e de substituição de peças gerados pelo SupportAssist para PCs e tablets.
 -  **NOTA:** O endereço de e-mail e as credenciais de login e senha do SupportAssist (no arquivo de resposta), da Dell My Account e do TechDirect precisam corresponder.
11. Selecione a opção **Fazer login e usar a Dell My Account existente vinculada a uma conta TechDirect** e clique em **Avançar**.
A página **Login na conta Dell** é mostrada em uma nova janela.
12. Digite as credenciais de login da Dell My Account e clique em **Fazer login**.
A página **Informações de contato** é mostrada.
13. Digite os detalhes de contato da sua empresa para o recebimento de notificações e, em seguida, clique em **Avançar**.
A página **Informações de envio** é mostrada.
14. Digite os endereços para os quais você quer que os despachos de peças sejam enviados e, em seguida, clique em **Avançar**.
A página **Definições de configuração** é mostrada.
15. Selecione as preferências de frequência de varredura de hardware para detectar problemas. As opções disponíveis são **Semanalmente**, **Mensalmente** e **Trimestralmente**.
16. Selecione uma programação para a verificação de hardware e, em seguida, clique em **Avançar**.
A página **Definições de configuração (continuação)** é mostrada.
17. Na seção **Definições de proxy**, selecione uma das seguintes opções:
 - **Conectar-se com configurações padrão** — para conectar-se à Internet usando as configurações padrão do sistema.
 - **Conectar-se diretamente** — para conectar-se à Internet diretamente, embora você possa conectar-se normalmente à Internet por meio de um servidor proxy.
 - **Configurar manualmente** — para configurar os detalhes de proxy no Dell SupportAssist Agent.

Se você tiver selecionado a opção **Configurar manualmente**, digite o endereço IP do servidor proxy, a porta, o nome de usuário e a senha nos campos adequados.
18. Clique em **Avançar**.
A página **Resumo** é mostrada. Você também pode visualizar o local onde o arquivo de resposta é salvo.

Próximas etapas

Confirme que o local de compartilhamento de rede está acessível para todos os dispositivos. O arquivo de resposta modificado é atualizado automaticamente em todos os dispositivos com base nas definições de configuração de atualização automática.

Monitorar alertas usando o Dell TechDirect

O portal on-line Dell TechDirect fornece a você a capacidade de ter as informações dos alertas do SupportAssist em um local central para você gerenciar. Este capítulo fornece informações sobre os recursos básicos para receber alertas e tomar as medidas necessárias.

Configurar as regras de alerta

Você pode configurar as regras para determinar como os alertas criados pelo SupportAssist serão tratados pelo portal TechDirect. Por exemplo, você pode optar por encaminhar automaticamente todos os alertas para o serviço de suporte técnico da Dell ou ter os alertas colocados na fila de alertas do SupportAssist para que sua equipe de suporte revise e determine se o alerta deve ser encaminhado para a Dell.

Pré-requisitos

Confirme que você fez login no portal TechDirect como um administrador.

Etapas


1. Vá para TechDirect.com
A página inicial do portal TechDirect é mostrada.
2. No painel **Alertas do SupportAssist**, clique no link * **Baseado nas regras de alerta**.
A janela **Alertas do SupportAssist** é mostrada.
3. No campo **Período de tempo do alerta de notificação de inatividade**, digite a duração necessária.
4. Para a opção **Encaminhar automaticamente todos os alertas de Despacho para a Dell**, selecione uma das opções a seguir:
 - Selecione **Sim** para encaminhar diretamente todos os alertas de despacho de peças para a Dell.
 - Selecione **Não** para enviar todos os alertas de despacho de peças para a fila de alertas do SupportAssist da sua empresa, de modo que sua equipe de suporte poderá revisar e determinar se o alerta deve ser encaminhado para a Dell.
5. Para a opção **Solicitações de caso de suporte técnico automatizadas**, selecione uma das opções a seguir:
 - Selecione **Sim** para encaminhar diretamente todos os alertas de suporte técnico para a Dell.
 - Selecione **Não** para enviar todos os alertas de suporte técnico para a fila de alertas do SupportAssist da sua empresa, de modo que sua equipe de suporte poderá revisar e determinar se o alerta deve ser encaminhado para a Dell.
6. Selecione a filial padrão, a relação padrão e o fuso horário padrão.
7. Clique em **Salvar regras de alerta**.

Mostrar os alertas do SupportAssist

Em sistemas configurados com um arquivo de resposta, quando o SupportAssist detecta um problema, um alerta é automaticamente criado no TechDirect. As informações a seguir presumem que você

inscreveu sua empresa no TechDirect e que você usou credenciais de login e senha comuns no arquivo de resposta do SupportAssist, na Dell My Account e na configuração da conta no TechDirect.

1. Vá para TechDirect.com
A página inicial do portal TechDirect é mostrada.
2. Clique em **Fazer login**.
3. Digite suas credenciais do TechDirect e clique em **Submeter**.
O **Painel de controle** do TechDirect é mostrado.
4. Execute uma das seguintes etapas:
 - Clique em **Meus serviços** e, em seguida, clique em **Alertas do SupportAssist**.
 - No painel **Alertas do SupportAssist**, clique no link **Exibição detalhada**.

 **NOTA:** Na exibição padrão, o painel **Alertas do SupportAssist** será mostrado na parte inferior da página **Painel de controle**. Você pode mover o painel **Alertas do SupportAssist** para qualquer local, de acordo com sua preferência.


A página **Alertas do SupportAssist** é mostrada.

Alertas do SupportAssist

Você pode ver os detalhes sobre os alertas gerados pelo SupportAssist por meio do portal TechDirect. A tabela a seguir descreve os detalhes mostrados na página **Alertas do SupportAssist**.

Tabela 1. Detalhes do alerta

Nome	Descrição
Etiqueta de serviço	Mostra o identificador único do dispositivo que relatou um problema.
Número do alerta	Mostra o número da solicitação de suporte único atribuído ao alerta que você pode fazer referência ao entrar em contato com o serviço de suporte técnico da Dell.
Tipo de alerta	Mostra o tipo de alerta: <ul style="list-style-type: none">• Suporte técnico• Despacho
Notas	Mostra detalhes sobre o problema detectado e informações sobre o erro para investigação.
Marca de hora da criação	Mostra a data e hora em que o alerta foi criado no TechDirect.
Horário da última atividade	Mostra a data e hora da última ação executada pelo usuário administrador ou usuário técnico do cliente.
Status	Mostra o status do alerta: <ul style="list-style-type: none">• Não atribuído — nenhum usuário técnico do cliente tem a posse• Atribuído — um usuário técnico do cliente tem a posse

Nome	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> • Falha ao submeter — a tentativa de encaminhamento para a Dell falhou por algum motivo
Ações	<p>Clique para ver as ações disponíveis para o alerta.</p> <p>Os usuários técnicos podem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assumir a posse do alerta • Atualizar os detalhes do alerta • Fechar o alerta • Encaminhar o alerta para a Dell <p>Os administradores podem executar todas as ações disponíveis para os usuários técnicos. Os administradores também podem atribuir um alerta a um de seus usuários técnicos.</p>
Proprietário	<p>Mostra o usuário técnico que no momento tem a posse de um alerta.</p> <p> NOTA: O campo Proprietário não é mostrado na exibição padrão. Você pode selecionar o campo Proprietário através do link Preferências da coluna.</p>

Ações sobre os alertas do SupportAssist

Você pode executar ações sobre os alertas criados pelo SupportAssist através do portal TechDirect. A tabela a seguir descreve as ações disponíveis para os alertas criados pelo SupportAssist.

Tabela 2. Ações sobre os alertas

Tipo de conta TechDirect	Ações disponíveis	Descrição
Usuário técnico e usuário administrador	Assumir a posse	Usuários técnicos individuais em uma conta TechDirect verão todos os alertas do SupportAssist à medida que eles chegarem. Um usuário técnico pode assumir a posse de um alerta. Os usuários técnicos não podem reatribuir alertas; apenas o administrador dessa conta TechDirect pode reatribuir alertas.
	Atualizar	Mostra a página Detalhes que permite que você adicione uma nota ou um anexo sobre o alerta.
	Fechar alerta	Fecha o alerta. Nem você nem a Dell poderão mais atuar no alerta.
	Encaminhar para a Dell	Encaminha a solicitação de serviço ao serviço de suporte técnico da Dell. Você poderá continuar monitorando o andamento nas páginas Suporte técnico e Resumo do despacho no TechDirect.

Tipo de conta TechDirect	Ações disponíveis	Descrição
Administrador	Atribuir posse	Atribui um usuário técnico como proprietário de um alerta. Pode ser usado também para reatribuir o alerta a outro usuário técnico.

Perguntas frequentes

As definições de configuração não estão atualizadas nos dispositivos implantados. O que devo fazer?

- Confirme que os arquivos de resposta **SupportAssistAgentConfig.xml** e **SupportAssistConfig.xml** estão disponíveis no local de compartilhamento de rede em comum que pode ser acessado por todos os dispositivos.
- Confirme que o caminho para o local de compartilhamento de rede em comum está correto.
- Verifique se o local de compartilhamento de rede em comum está protegido por senha.
- Verifique se a senha para o local de compartilhamento de rede em comum foi alterada.

Posso modificar as definições de configuração se eu não tiver selecionado a opção Atualizar automaticamente definições de configuração no tipo de configuração do arquivo de resposta?

Não, apenas o administrador tem as permissões necessárias para modificar as definições de configuração e implantar o arquivo de resposta atualizado em múltiplos dispositivos.

Como programo uma verificação de hardware?

Para programar uma verificação de hardware:

1. Clique no ícone **Configurações** na interface de usuário do SupportAssist.
2. Na página **Configurações do SupportAssist**, clique em **Verificação**.
3. Na seção **Verificação programada de hardware**, selecione **Semanalmente**, **Mensalmente** ou **Trimestralmente**.

Baixei e instalei o SupportAssist, mas o agente SupportAssist não foi instalado automaticamente. Como baixo e instalo o agente SupportAssist?

Se o SupportAssist Agent não foi baixado e instalado automaticamente, o SupportAssist notifica você sobre a indisponibilidade do Dell SupportAssist Agent. Para fazer o download e instalar o SupportAssist Agent manualmente, clique na notificação do SupportAssist. Para obter mais detalhes sobre como instalar o SupportAssist Agent manualmente, consulte [Instalar o SupportAssist Agent](#).