




Dell SupportAssist para PCs e Tablets

Guia de implementação



Notas, avisos e advertências

-  **NOTA:** Uma NOTA indica informações importantes para melhor utilizar o computador.
-  **AVISO:** Um AVISO indica potenciais danos do hardware ou a perda de dados e explica como evitar o problema.
-  **ADVERTÊNCIA:** Uma ADVERTÊNCIA indica potenciais danos no equipamento, lesões pessoais ou mesmo morte.

Copyright © 2015 Dell Inc. Todos os direitos reservados. Este produto está protegido por leis de copyright e de propriedade intelectual dos EUA e internacionais. Dell™ e o logótipo da Dell são marcas comerciais da Dell Inc. nos Estados Unidos e/ou noutras jurisdições. Todas as outras marcas e nomes aqui mencionados podem ser marcas comerciais das respectivas empresas.

2015 - 06


Rev. A04

Índice

1 Introdução.....	4
Direitos aos serviços Dell.....	4
Funcionalidades adicionais do Dell SupportAssist.....	6
2 Implementar o SupportAssist.....	7
Requisitos mínimos do dispositivo.....	7
Instalar o SupportAssist Agent.....	8
Criar o ficheiro de resposta.....	8
Implementar o SupportAssist com o ficheiro de resposta.....	10
Modificar um ficheiro de resposta existente.....	11
3 Monitorizar alertas com o TechDirect da Dell.....	13
Configurar regras de alerta.....	13
Ver alertas do SupportAssist.....	13
Alertas do SupportAssist.....	14
Ações de alertas do SupportAssist.....	15
4 Perguntas mais frequentes.....	17
As definições de configuração não estão atualizadas nos dispositivos nos quais a aplicação foi implementada. O que devo fazer?.....	17
Posso modificar as definições de configuração se não tiver selecionado a opção Definições de configuração de atualização automática no tipo de configuração do ficheiro de resposta?....	17
Como posso agendar uma análise de hardware?.....	17
Transferei e instalei o SupportAssist, mas o SupportAssist Agent não se instalou automaticamente. Como faço para transferir e instalar o SupportAssist Agent?.....	17

Introdução

O SupportAssist da Dell automatiza a assistência da Dell identificando de forma proativa os problemas de hardware e de software em portáteis, computadores de secretária e tablets da Dell. Quando um problema é detetado, o SupportAssist notifica-o sobre o problema e cria automaticamente um pedido de assistência para a Dell (para o ProSupport, Consumer Premium Support ou ProSupport Plus). Os dados necessários para a resolução do problema são automaticamente recolhidos do seu dispositivo e enviados de forma segura para a Assistência técnica da Dell. Os dados recolhidos são enviados de forma segura para a Assistência técnica da Dell. Estas informações permitem à Dell fornecer-lhe uma experiência de assistência eficiente, personalizada e melhorada.

 **NOTA:** As capacidades do SupportAssist baseiam-se no direito que o dispositivo possui relativamente aos serviços da Dell. Para obter mais informações sobre as capacidades do SupportAssist, consulte [Direito aos serviços da Dell](#).

O SupportAssist é compatível com os seguintes dispositivos Dell:

- Portáteis e computadores de secretária:
 - Dell Inspiron
 - Dell XPS
 - Dell Alienware
 - Dell Latitude
 - Dell Vostro
 - Dell OptiPlex
 - Dell Precision
- Tablets:
 - Dell Venue Pro 11

O SupportAssist pode ser implementado em um ou mais dispositivos. Para monitorizar um único dispositivo, instale a aplicação SupportAssist nesse dispositivo.

Se pretende instalar o SupportAssist em vários dispositivos, implemente a aplicação SupportAssist e o ficheiro de resposta SupportAssist Agent em cada dispositivo. Pode monitorizar alertas remotamente a partir destes dispositivos com o TechDirect da Dell.

Este documento fornece-lhe as informações necessárias para implementar o SupportAssist.

Direitos aos serviços Dell

O Dell SupportAssist deteta automaticamente os problemas nos seus dispositivos e notifica-o sobre os mesmos. As vantagens das funcionalidades do SupportAssist dependem do direito aos serviços da Dell.

Para receber todas as vantagens que o SupportAssist oferece, o dispositivo requer o direito ativo aos serviços Dell ProSupport, Consumer Premium Support ou Dell ProSupport Plus.

A tabela que se segue fornece um resumo das funcionalidades disponíveis do SupportAssist com os direitos ao serviço Basic, ProSupport, Consumer Premium Support e ProSupport Plus.

Funcionalidades do SupportAssist	Descrição	Direitos aos serviços Dell			
		Basic	Consumer Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus
Atualizações críticas do sistema – autoagendado	O utilizador agenda o diagnóstico e o sistema instala as atualizações necessárias.	✓	✓	✓	✓
Peças enviadas automaticamente e através das análises do sistema de verificação	Para uma peça ao abrigo da garantia, quando é detetado um problema, o utilizador é solicitado a confirmar o endereço de envio para o qual a peça de reposição deverá ser enviada.	✓	✓	✓	✓
Deteção de problemas, notificação e criação de caso automatizadas	Um alerta será enviado ao utilizador após a Dell criar um caso. Posteriormente o utilizador será contactado para tratar da resolução do problema.	✗	✓	✓	✓
Deteção preditiva de problemas e criação de caso para evitar falhas *	Um alerta sobre a falha potencial da peça será enviado ao utilizador. A Dell abre um caso e contacta o utilizador para tratar do envio da peça de substituição.	✗	✗	✗	✓

* A função de previsão de problemas só está disponível para baterias e discos rígidos.

Funcionalidades adicionais do Dell SupportAssist

Além deste guia, pode também consultar os seguintes recursos:



- O documento [Dell SupportAssist for PCs and Tablets User's Guide](#) (Manual do utilizador do Dell SupportAssist para PCs e tablets) fornece informações sobre a instalação e utilização do SupportAssist.
- O portal online do *Dell SupportAssist* disponível em dell.com/SupportAssistGroup, que fornece informações sobre as capacidades e as funcionalidades do SupportAssist, blogues, perguntas mais frequentes e outros documentos técnicos.
- O portal online do TechDirect em TechDirect.com fornece informações sobre a inscrição da sua empresa e gestão de alertas do SupportAssist bem como apoio técnico e pedidos de peças enviadas automaticamente.

Implementar o SupportAssist

Para configurar vários dispositivos do PC e gerir processos através do TechDirect da Dell, deve primeiro criar um ficheiro de resposta (ficheiro de configuração) e, em seguida, implementar o SupportAssist em cada um desses dispositivos com o ficheiro de resposta.

Sobre esta tarefa

A implementação do SupportAssist em vários dispositivos com um ficheiro de resposta permite-lhe monitorizar, processar alertas e gerir processos através da conta do TechDirect. Siga os passos abaixo para efetuar a implementação:

-  **NOTA:** Certifique-se que tem direitos de administrador no dispositivo.
-  **NOTA:** As credenciais de início de sessão, o endereço de correio eletrónico e a palavra-passe, do SupportAssist (no ficheiro de resposta), da My Account da Dell e do TechDirect devem corresponder.

Passo

1. Transfira e instale a aplicação SupportAssist para PC e tablet disponível em Dell.com/Support/SupportAssist.
2. Transfira e instale a aplicação SupportAssist Agent. Consulte [Instalar o SupportAssist Agent](#).
3. Crie o ficheiro de resposta. Consulte [Criar o ficheiro de resposta](#).
4. Implemente o SupportAssist em cada dispositivo com o ficheiro de resposta. Consulte [Implementar o SupportAssist com o ficheiro de resposta](#).

Requisitos mínimos do dispositivo

A tabela que se segue lista os requisitos mínimos do dispositivo para a implementação do SupportAssist para PC e tablet.

Particulares	Requisito
Sistema operativo	Portáteis e computadores de secretária: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows XP (32 bits SP3) • 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) Dispositivos tablet: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 8.1
Software	Microsoft .NET Framework 3.5.1 ou posterior

Particulares	Requisito
Hardware	<ul style="list-style-type: none"> • Memória (RAM) – 2 GB • Espaço no disco rígido – 512 MB
Rede	Ligação à Internet
Browser	Internet Explorer versão 8 ou posterior.

Instalar o SupportAssist Agent

O SupportAssist Agent é automaticamente instalado quando instala o SupportAssist. Se o SupportAssist Agent não for instalado automaticamente, pode seguir os seguintes passos para instalá-lo manualmente:

Pré-requisitos

[Transfira o ficheiro do instalador do SupportAssist Agent](#) (SupportAssistAgent.exe).

Passo

1. Prima a tecla <logótipo do Windows> e escreva `cmd` na barra de pesquisa.
O menu inicial apresenta os resultados correspondentes.
2. Clique com o botão direito do rato no menu linha de comandos e clique em **Executar como administrador**.
A janela da **linha de comandos** é apresentada.
3. Navegue até à pasta onde guardou o ficheiro do instalador do SupportAssist Agent.
4. Escreva `SupportAssistAgent.exe -s -v/qn` e prima <Enter>.

O SupportAssist Agent é instalado em segundo plano.

Criar o ficheiro de resposta

Pré-requisitos

- Certifique-se de que o SupportAssist e o SupportAssist Agent estão instalados no dispositivo do administrador.
- Certifique-se de que tem sessão iniciada no dispositivo com privilégios de administrador do Microsoft Windows.
- Certifique-se de que tem ligação à Internet.
- Certifique-se de ter uma localização comum de rede que possa ser acedida por todos os dispositivos.



Sobre esta tarefa

Antes de implementar o SupportAssist em vários dispositivos, crie o ficheiro de resposta (ficheiro de configuração). O ficheiro de resposta é um ficheiro de configuração com informações chave que é implementado em cada dispositivo para fornecer as credenciais de contacto comuns para redirecionar alertas para o TechDirect. Cada dispositivo que pretende monitorizar através do SupportAssist deve ter a aplicação SupportAssist e o ficheiro de resposta instalados. Os alertas desse dispositivo serão em seguida redirecionados para o TechDirect. Pode adicionar dispositivos adicionais a qualquer altura.

O Assistente do gestor de configuração do SupportAssist orienta-o no processo de criação dos ficheiros de resposta — **SupportAssistConfig.xml** e **SupportAssistAgentConfig.xml**.

Passo

1. Prima a tecla <logótipo do Windows> e escreva `cmd` na barra de pesquisa.

- O menu inicial apresenta os resultados correspondentes.
2. Clique com o botão direito do rato no menu linha de comandos e clique em **Executar como administrador**.
A janela da **linha de comandos** é apresentada.
 3. Execute um dos passos seguintes:
 - Se o dispositivo executa um sistema operativo de 32 bits — Escreva `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` e pressione <Enter>.
 - Se o dispositivo executa um sistema operativo de 64 bits — Escreva `cd "C:\Program Files(x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` e pressione <Enter>.
 4. Escreva `SupportAssist.exe CORPIT` e pressione <Enter>.
É apresentado o **Assistente do gestor de configuração do Dell SupportAssist**.
 5. Clique em **Seguinte**.
É apresentada a página do **Contrato de licença**.
 6. Leia o contrato de licença e seleccione **Aceito que o meu sistema receba estas actualizações e alertas**. Leia os detalhes sobre a partilha de informações do sistema Dell e seleccione **Aceito que a Dell recolha etiquetas de serviço e outros dados de utilização do sistema conforme descrito acima** e clique em **Seguinte**.
É apresentada a página **Tipo de configuração do ficheiro de resposta**.
 7. Se pretender que o SupportAssist atualize automaticamente as definições em todos os dispositivos sempre que modificar o ficheiro de resposta, seleccione **Atualizar automaticamente as definições de configuração**.
 8. Seleccione a frequência que prefere para a atualização do ficheiro de resposta.
Estão disponíveis três opções: **Semanal, Mensal, Trimestral**. Por predefinição, é seleccionada a opção **Semanal**.
 9. Seleccione **Criar novo ficheiro de resposta** e clique em **Procurar** e seleccione uma localização comum de rede para guardar o ficheiro de resposta. Clique em **Seguinte**.
É apresentada a página **Link TechDirect e SupportAssist**.
 -  **NOTA:** O Dell TechDirect é um portal online que o ajuda a gerir os alertas de assistência técnica e de substituição de peças gerados pelo SupportAssist.
 -  **NOTA:** As credenciais de início de sessão, o endereço de correio eletrónico e a palavra-passe, do SupportAssist (no ficheiro de resposta), da My Account da Dell e do TechDirect devem corresponder.
 10. Seleccione a opção **Iniciar sessão e utilizar a conta existente My Account da Dell associada a uma conta do TechDirect**, e clique em **Seguinte**.
A **página de início de sessão da conta da Dell** é apresentada numa nova janela.
 11. Introduza as suas credenciais de início de sessão da My Account da Dell e clique em **Iniciar sessão**.
É apresentada a página **Informações de contacto**.
 12. Introduza os detalhes de contacto da sua empresa para receber notificações e, em seguida, clique em **Seguinte**.
É apresentada a página **Informações de envio**.
 13. Introduza as moradas para as quais pretende que as peças sejam enviadas e, em seguida, clique em **Seguinte**.
É apresentada a página **Definições de configuração**.
 14. Para detetar problemas, seleccione a frequência de análise de hardware que preferir. As opções disponíveis são: **Semanal, Mensal e Trimestral**.
 15. Agende a execução da análise de hardware e, em seguida, clique em **Seguinte**.

É apresentada a página **Definições de configuração (Continuação)**.

16. Na secção **Definições de proxy**, seleccione uma das seguintes opções:

- **Ligar com as definições predefinidas** — Para se ligar à Internet com as definições predefinidas do sistema.
- **Ligar directamente** — Para se ligar directamente à Internet, embora normalmente possa ligar-se através de um servidor proxy.
- **Manually Configure** (Configurar manualmente) — Para configurar os detalhes proxy no Dell SupportAssist Agent.

Se seleccionou a opção **Configurar manualmente**, introduza o endereço do Protocolo Internet (IP) do servidor proxy, a porta, o nome de utilizador e a palavra-passe nos respetivos campos.

17. Clique em **Seguinte**.

É apresentada a página **Resumo**.

18. Clique em **Concluir**.

Os dois ficheiros de resposta, **SupportAssistConfig.xml** e **SupportAssistAgentConfig.xml** são guardados em uma localização da partilha de rede comum.

Passos seguintes

- ✎ **NOTA:** Não utilize a mesma My Account da Dell para criar o ficheiro de resposta em um único sistema, pois a operação substitui o ficheiro de resposta existente. No entanto, pode modificar o ficheiro de resposta existente. Para obter mais informações, consulte [Modificar o ficheiro de resposta existente](#).

Implementar o SupportAssist com o ficheiro de resposta

A implementação de um ficheiro de resposta comum em vários dispositivos permite a monitorização de todos esses dispositivos através do SupportAssist.

Pré-requisitos

- Certifique-se de que os dispositivos em que pretende implementar o SupportAssist cumprem os requisitos mínimos do dispositivo. Consulte [Requisitos mínimos do dispositivo](#).
- Certifique-se de que possui direitos administrativos no dispositivo onde pretende instalar o SupportAssist.
- [Transfira o pacote de instalação do SupportAssist \(SupportAssist.zip\)](#).
- [Transfira o ficheiro do instalador do SupportAssist Agent \(SupportAssistAgent.exe\)](#).
- Certifique-se de criar os ficheiros de resposta do SupportAssist (**SupportAssistAgentConfig.xml** e **SupportAssistConfig.xml**). Consulte [Criar o ficheiro de resposta](#).
- Certifique-se de que tem os ficheiros de resposta (**SupportAssistAgentConfig.xml** e **SupportAssistConfig.xml**) em uma localização da partilha de rede comum que pode ser acessada por todos os dispositivos.
- Certifique-se de que os dispositivos têm acesso à Internet.

Passo

1. Copie e cole o instalador do SupportAssist (**SupportAssist.zip**) e o instalador do SupportAssist Agent (**SupportAssistAgent.exe**) em cada dispositivo no qual pretende efetuar a implementação.
2. Após copiar o ficheiro **SupportAssist.zip**, certifique-se de que deszipa ou extrai o conteúdo do ficheiro para dentro da mesma pasta.
3. Em cada dispositivo, execute uma linha de comando como um administrador, navegue até à pasta onde copiou os ficheiros do 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 automaticamente implementados em segundo plano.

Modificar um ficheiro de resposta existente



Se pretende alterar as definições de configuração do Dell SupportAssist Agent que foram distribuídas por vários dispositivos, pode atualizar as informações no ficheiro de resposta existente. Por exemplo, se quer atualizar as informações de contato ou os detalhes de envio, pode modificar o ficheiro de resposta existente. Depois de modificar e guardar o ficheiro de resposta, as definições editadas são automaticamente atualizadas em todos os dispositivos.

Pré-requisitos

- Certifique-se de que tem acesso à localização da partilha de rede comum e que selecionou a opção **Atualização automática** no assistente do **Gestor de configuração do Dell SupportAssist**.
- Certifique-se de que tem sessão iniciada no dispositivo com privilégios de administrador do Microsoft Windows.
- Certifique-se de que tem acesso ao ficheiro de resposta existente.
- Certifique-se de que tem ligação à Internet.

Passo

1. Prima a tecla <logótipo do Windows> e escreva `cmd` na barra de pesquisa.
O menu inicial apresenta os resultados correspondentes.
2. Clique com o botão direito do rato no menu linha de comandos e clique em **Executar como administrador**.
A janela da **linha de comandos** é apresentada.
3. Execute um dos passos seguintes:
 - Se o dispositivo executa um sistema operativo de 32 bits — Escreva `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` e pressione <Enter>.
 - Se o dispositivo executa um sistema operativo de 64 bits — Escreva `cd "C:\Program Files(x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` e pressione <Enter>.
4. Escreva `SupportAssist.exe CORPIT` e pressione <Enter>.
É apresentado o **Assistente do gestor de configuração do Dell SupportAssist**.
5. Clique em **Seguinte**.
É apresentada a página do **Contrato de licença**.
6. Leia o contrato de licença e, em seguida, seleccione **Aceito que o meu sistema receba estas atualizações e alertas**. Leia os detalhes sobre a partilha de informações do sistema Dell e, em seguida, seleccione **Aceito que a Dell recolha etiquetas de serviço e outros dados de utilização do sistema conforme descrito acima** e clique em **Seguinte**.
É apresentada a página **Tipo de configuração do ficheiro de resposta**.
7. Se pretender que o SupportAssist atualize automaticamente as definições em todos os dispositivos sempre que modificar o ficheiro de resposta, seleccione **Atualizar automaticamente as definições de configuração**.

8. Selecione a frequência que prefere para a atualização do ficheiro de resposta.
Estão disponíveis três opções: **Semanal, Mensal, Trimestral**. Por predefinição, é seleccionada a opção **Semanal**.
9. Selecione **Modificar o ficheiro de resposta existente** e, em seguida, clique em **Procurar**.
10. Navegue para a localização comum da rede que tem o ficheiro de resposta e clique em **OK**. Em seguida, clique em **Seguinte**.
É apresentada a página **Link TechDirect e SupportAssist**.
 -  **NOTA:** O TechDirect da Dell é um portal online que o ajuda a gerir os alertas e processos de assistência técnica e de substituição de peças gerados pelo SupportAssist para PC e tablet.
 -  **NOTA:** As credenciais de início de sessão, o endereço de correio eletrónico e a palavra-passe, do SupportAssist (no ficheiro de resposta), da My Account da Dell e do TechDirect devem corresponder.
11. Selecione a opção **Iniciar sessão e utilizar a conta existente My Account da Dell associada a uma conta do TechDirect** e clique em **Seguinte**.
A **página de início de sessão da conta da Dell** é apresentada numa nova janela.
12. Introduza as suas credenciais de início de sessão da My Account da Dell e clique em **Iniciar sessão**.
É apresentada a página **Informações de contato**.
13. Introduza os detalhes de contacto da sua empresa para receber notificações e, em seguida, clique em **Seguinte**.
É apresentada a página **Informações de envio**.
14. Introduza as moradas para as quais pretende que as peças sejam enviadas e, em seguida, clique em **Seguinte**.
É apresentada a página **Definições de configuração**.
15. Para detetar problemas, selecione a frequência de análise de hardware que preferir. As opções disponíveis são: **Semanal, Mensal e Trimestral**.
16. Selecione um horário para executar a análise de hardware e, em seguida, clique em **Seguinte**.
É apresentada a página **Definições de configuração (Continuação)**.
17. Na secção **Definições de proxy**, seleccione uma das seguintes opções:
 - **Ligar com as definições predefinidas** — Para se ligar à Internet com as definições predefinidas do sistema.
 - **Ligar diretamente** — Para se ligar directamente à Internet, embora normalmente possa ligar-se através de um servidor proxy.
 - **Manually Configure** (Configurar manualmente) — Para configurar os detalhes proxy no Dell SupportAssist Agent.

Se seleccionou a opção **Configurar manualmente**, introduza o endereço de IP do servidor proxy, a porta, o nome de utilizador e a palavra-passe nos respectivos campos.
18. Clique em **Seguinte**.
É apresentada a página **Resumo**. É possível também ver a localização onde o ficheiro de resposta foi guardado.

Passos seguintes

Certifique-se de que a localização da partilha de rede comum está acessível para todos os dispositivos. O ficheiro de resposta existente que foi modificado é automaticamente atualizado em todos os dispositivos com base nas definições de configuração de actualização automática seleccionadas.

Monitorizar alertas com o TechDirect da Dell

O portal online TechDirect da Dell oferece-lhe a possibilidade de os seus alertas do SupportAssist serem comunicados para um local central para que os possa gerir. Este capítulo fornece informações sobre as funcionalidades básicas para receber e tomar medidas relativamente aos alertas.

Configurar regras de alerta

Pode configurar regras para determinar como os alertas criados pelo SupportAssist são processados pelo portal TechDirect. Por exemplo, pode escolher reencaminhar automaticamente todos os alertas para a Assistência técnica da Dell ou fazer com que os alertas sejam colocados na sua lista de espera de alertas do SupportAssist, para que a sua equipa de apoio os reveja e determine se o alerta deve ser reencaminhado para a Dell.

Pré-requisitos

Certifique-se de que tem sessão iniciada no portal TechDirect como administrador.

Passo


1. Aceda a TechDirect.com
É apresentada a página inicial do portal TechDirect.
2. No painel **Alertas do SupportAssist**, clique na ligação *** Com base nas regras de alerta**.
É apresentada a janela **Alertas do SupportAssist**.
3. No campo **Período de inatividade da notificação de alerta**, introduza a duração desejada.
4. Na opção **Reencaminhar automaticamente todos os alertas de envio para a Dell**, selecione uma das seguintes ações:
 - Selecione **Sim**, para reencaminhar diretamente todos os alertas de envio de peças para a Dell.
 - Selecione **Não**, para enviar todos os alertas de envio de peças para a lista de espera de alertas do SupportAssist da sua empresa, para que a sua equipa de assistência técnica os reveja e determine se o alerta deve ser reencaminhado para a Dell.
5. Na opção **Pedidos de assistência técnica automáticos**, selecione uma das seguintes ações:
 - Selecione **Sim**, para reencaminhar diretamente todos os alertas de assistência técnica para a Dell.
 - Selecione **Não**, para enviar todos os alertas de assistência técnica para a lista de espera de alertas do SupportAssist da sua empresa, para que a sua equipa de assistência técnica os reveja e determine se o alerta deve ser reencaminhado para a Dell.
6. Selecione o ramo predefinido, a relação predefinida e o fuso horário predefinido.
7. Clique em **Guardar regras de alerta**.

Ver alertas do SupportAssist

Nos sistemas configurados com um ficheiro de resposta, quando o SupportAssist deteta um problema, é automaticamente enviado um alerta no TechDirect. As informações seguintes partem do princípio que

registou a sua empresa no TechDirect e utilizou as suas credenciais de início de sessão comuns no ficheiro de resposta do SupportAssist, na My Account da Dell e na configuração da conta do TechDirect.

1. Aceda a TechDirect.com
É apresentada a página inicial do portal TechDirect.
2. Clique em **Iniciar sessão**.
3. Introduza as suas credenciais do TechDirect e clique em **Enviar**.
É apresentado o **painel de navegação** do TechDirect.
4. Execute um dos passos seguintes:
 - Clique em **Os meus serviços** e, em seguida, clique em **Alertas do SupportAssist**.
 - No painel **Alertas do SupportAssist**, clique na ligação **Vista detalhada**.

 **NOTA:** Na vista predefinida, na parte inferior da página do **painel de navegação** é apresentado o painel **Alertas do SupportAssist**. Pode mover o painel **Alertas do SupportAssist** para qualquer localização consoante a sua preferência.


É apresentada a página **Alertas do SupportAssist**.

Alertas do SupportAssist

Pode ver detalhes sobre os alertas gerados pelo SupportAssist no portal TechDirect. A tabela que se segue descreve os detalhes apresentados na página **Alertas do SupportAssist**.

Tabela 1. Detalhes do alerta

Nome	Descrição
Etiqueta de serviço	Apresenta o identificador único do dispositivo que comunicou um problema.
Número do alerta	Apresenta o número único do pedido de assistência atribuído ao alerta que pode utilizar como referência ao contactar a Assistência técnica da Dell.
Tipo de alerta	Mostra o tipo de alerta: <ul style="list-style-type: none">• Assistência técnica• Envio
Notas	Apresenta detalhes sobre o problema detetado e as informações do erro para investigação.
Criar carimbo de data/hora	Apresenta a data e a hora em que o alerta foi criado no TechDirect.
Hora da última atividade	Apresenta a data e a hora da última ação do utilizador com direitos de administrador ou de técnico.
Estado	Apresenta o estado do alerta: <ul style="list-style-type: none">• Não atribuído — Nenhum utilizador com direitos de técnico é proprietário.• Atribuído — Um utilizador com direitos de técnico é proprietário.

Nome	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> • Falha ao enviar — Falha na tentativa de reencaminhar o alerta para a Dell por qualquer motivo.
Ações	<p>Clique para ver as ações disponíveis para o alerta. Os utilizadores com direitos de técnico podem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assumir a propriedade do alerta • Atualizar os detalhes do alerta • Fechar o alerta • Reencaminhar o alerta para a Dell <p>Os administradores também podem efetuar todas as ações disponíveis para os utilizadores com direitos de técnico. Os administradores têm ainda a capacidade de atribuir um alerta a um dos seus técnicos.</p>
Proprietário	<p>Apresenta o utilizador com direitos de técnico que é atualmente proprietário de um alerta.</p> <p> NOTA: O campo Proprietário não é apresentado na vista predefinida. Pode seleccionar o campo Proprietário através da ligação Preferências da coluna.</p>

Ações de alertas do SupportAssist

Pode tomar ações relativamente aos alertas criados no SupportAssist através do portal TechDirect. A tabela que se segue descreve as ações disponíveis para os alertas criados pelo SupportAssist.

Tabela 2. Ações de alertas

Tipo de conta TechDirect	Ações disponíveis	Descrição
Utilizadores com direitos de administrador e de técnico	Assumir propriedade	Os utilizadores individuais com direitos de técnico na conta do TechDirect verão os alertas do SupportAssist à medida que estes vão surgindo. O utilizador com direitos de técnico pode assumir a propriedade de um alerta. Os utilizadores com direitos de técnico não podem reatribuir alertas, apenas o administrador da conta do TechDirect pode reatribuir alertas.
	Atualizar	Apresenta a página Detalhes que permite adicionar uma nota ou um anexo sobre o alerta.
	Fechar o alerta	Fecha o alerta. Tanto o utilizador como a Dell não poderão tomar ações adicionais relativamente ao alerta.

Tipo de conta TechDirect	Ações disponíveis	Descrição
	Reencaminhar para a Dell	Reencaminha o pedido de assistência para a Assistência técnica da Dell. Pode continuar a monitorizar o progresso a partir das páginas Assistência técnica ou Resumo do envio no TechDirect.
Administrador	Atribuir propriedade	Atribui a um utilizador com direitos de técnico a propriedade de um alerta. Também pode ser utilizada para reatribuir a propriedade a outro utilizador com direitos de técnico.

Perguntas mais frequentes

As definições de configuração não estão atualizadas nos dispositivos nos quais a aplicação foi implementada. O que devo fazer?

- Certifique-se de que os ficheiros de resposta **SupportAssistAgentConfig.xml** e **SupportAssistConfig.xml** estão disponíveis na localização da partilha de rede comum acessível a todos os dispositivos nos quais a aplicação foi implementada.
- Certifique-se de que o caminho para a localização da partilha de rede comum está correto.
- Verifique se a localização da partilha de rede comum está protegida por palavra-passe.
- Verifique se a palavra-passe da localização da partilha de rede comum foi alterada.

Posso modificar as definições de configuração se não tiver selecionado a opção Definições de configuração de atualização automática no tipo de configuração do ficheiro de resposta?

Não, apenas o administrador tem a permissão necessária para modificar as definições de configuração e implementar o ficheiro de resposta atualizado em vários dispositivos.

Como posso agendar uma análise de hardware?

Para agendar uma análise de hardware:

1. Clique no ícone **Definições** na interface de utilizador do SupportAssist.
2. Na página **Definições do SupportAssist**, clique em **Analisar**.
3. Na secção **Análise de hardware agendada**, selecione **Semanal**, **Mensal** ou **Trimestral**.

Transferi e instalei o SupportAssist, mas o SupportAssist Agent não se instalou automaticamente. Como faço para transferir e instalar o SupportAssist Agent?

Se o SupportAssist Agent não for transferido e instalado automaticamente, o SupportAssist notifica-o da indisponibilidade do SupportAssist Agent da Dell. Para transferir e instalar o SupportAssist Agent manualmente, clique na notificação do SupportAssist. Para obter mais detalhes sobre a instalação manual do SupportAssist Agent, consulte [Instalar o SupportAssist Agent](#).