




Dell SupportAssist для ПК и планшетов

Руководство по внедрению



Примечания, предупреждения и предостережения

-  **ПРИМЕЧАНИЕ:** Указывает на важную информацию, которая поможет использовать компьютер более эффективно.
-  **ОСТОРОЖНО: ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ.** Указывает на опасность повреждения оборудования или потери данных и подсказывает, как этого избежать.
-  **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ:** Указывает на риск повреждения оборудования, получения травм или на угрозу для жизни.

© Dell Inc., 2015 г. Все права защищены. Данное изделие защищено американскими и международными законами об авторских правах и интеллектуальной собственности. Dell™ и логотип Dell являются товарными знаками корпорации Dell в Соединенных Штатах и (или) других странах. Все другие товарные знаки и наименования, упомянутые в данном документе, могут являться товарными знаками соответствующих компаний.

2015 - 06


Ред. A04

Содержание

| | |
|--|-----------|
| 1 Введение..... | 4 |
| Права на сервисное обслуживание Dell..... | 4 |
| Дополнительные ресурсы Dell SupportAssist..... | 6 |
| 2 Развертывание приложения SupportAssist..... | 7 |
| Минимальные требования к устройству..... | 7 |
| Установка SupportAssist Agent..... | 8 |
| Создание файла ответов..... | 8 |
| Развертывание SupportAssist с помощью файла ответов..... | 10 |
| Изменение существующего файла ответов..... | 11 |
| 3 Мониторинг предупреждений через портал Dell TechDirect..... | 13 |
| Настройка правил обработки предупреждений..... | 13 |
| Просмотр предупреждений SupportAssist..... | 13 |
| Предупреждения программы SupportAssist..... | 14 |
| Действия, предпринимаемые по получению предупреждения SupportAssist..... | 15 |
| 4 Часто задаваемые вопросы..... | 17 |
| Параметры конфигурации на используемых устройствах не обновляются. Что делать?..... | 17 |
| Можно ли изменить параметры конфигурации, если не выбран параметр Автообновление параметров конфигурации в типе настройки файла ответов?..... | 17 |
| Как запланировать сканирование оборудования?..... | 17 |
| Я загрузил и установил SupportAssist, но SupportAssist Agent не был установлен автоматически. Как загрузить и установить SupportAssist Agent?..... | 17 |

Введение

Приложение Dell SupportAssist автоматизирует поддержку от компании Dell путем активного выявления неполадок в аппаратном и программном обеспечении ноутбуков, настольных ПК и планшетов Dell. При обнаружении неполадки, SupportAssist уведомляет вас о ней и автоматически формирует запрос в службу поддержки Dell (для ProSupport, Consumer Premium Support или ProSupport Plus). Данные, необходимые для устранения неполадок, автоматически собираются с устройства и по безопасному каналу отправляются в службу технической поддержки Dell. Эта информация позволяет компании Dell обеспечить вам качественное, эффективное и индивидуальное техническое обслуживание.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Приложение SupportAssist работает на основе сервисных прав компании Dell. Для получения дополнительной информации о функциях приложения SupportAssist см. [Сервисные права компании Dell](#).

Приложение SupportAssist совместимо на следующими устройствами Dell:

- Ноутбуки и настольные ПК:
 - Dell Inspiron
 - Dell XPS
 - Dell Alienware
 - Dell Latitude
 - Dell Vostro
 - Dell OptiPlex
 - Dell Precision
- Планшеты:
 - Dell Venue 11 Pro

Приложение SupportAssist может быть развернуто на одном или нескольких устройствах. Для мониторинга одного устройства, установите приложение SupportAssist на этом устройстве.

Если вы хотите установить приложение SupportAssist на нескольких устройствах, разверните SupportAssist и файл ответов SupportAssist Agent на каждом из этих устройств. Дистанционный мониторинг этих устройств вы можете удаленно осуществлять через портал Dell TechDirect.

В этом документе приведена информация о развертывании приложения SupportAssist.

Права на сервисное обслуживание Dell

Агент SupportAssist автоматически обнаруживает и уведомляет вас о проблемах на ваших устройствах. Преимущества, которые предоставляет SupportAssist, зависят от прав на сервисное обслуживание Dell. Для получения всех преимуществ SupportAssist, устройство требует действующие права на обслуживание Dell Consumer Premium Support, ProSupport или ProSupport Plus.

В приведенной ниже таблице содержится сводная информация о возможностях, которые предоставляют права на сервисное обслуживание Basic, Consumer Premium Support, ProSupport и ProSupport Plus

| Возможности SupportAssist | Описание | Права на сервисное обслуживание Dell | | | |
|---|--|--------------------------------------|--------------------------|------------|-----------------|
| | | Basic | Consumer Premium Support | ProSupport | ProSupport Plus |
| Критические обновления системы – самостоятельно запланированные | Пользователь составляет график проведения диагностики, и система устанавливает необходимые обновления. | ✔ | ✔ | ✔ | ✔ |
| Запросы на компоненты, которые могут быть отправлены автоматически, при сканировании системы через раздел Checkup | При обнаружении проблемы с компонентом в течение гарантийного срока пользователю предлагается подтвердить адрес доставки сменного компонента. | ✔ | ✔ | ✔ | ✔ |
| Автоматическое обнаружение проблемы, уведомление и создание обращения в службу поддержки | После того, как Dell создаст обращение, пользователю будет отправлено оповещение. Позже с пользователем свяжутся для решения проблемы. | ✘ | ✔ | ✔ | ✔ |
| Превентивное обнаружение проблемы и создание обращения в службу поддержки для предотвращения сбоев * | Пользователю будет отправлено оповещение о возможных сбоях в работе компонента. Dell создает обращение и связывается с пользователем контактов для поставки сменного компонента. | ✘ | ✘ | ✘ | ✔ |

* функция обнаружения прогнозируемых проблем доступна только для батарей и жестких дисков.

Дополнительные ресурсы Dell SupportAssist.

В дополнение к настоящему руководству вы также можете получить доступ к следующим ресурсам:



- В [Руководстве пользователя Dell SupportAssist для ноутбуков и планшетных ПК](#) содержится информация об установке и использовании SupportAssist.
- На онлайн-портале *Dell SupportAssist Community* по адресу Dell.com/SupportAssistGroup доступна информация о возможностях и функциях SupportAssist, блоги, ответы на часто задаваемые вопросы и другие технические документы.
- На онлайн-портале TechDirect по адресу TechDirect.com доступна информация о регистрации вашей компании и управлении предупреждениями SupportAssist, а также предоставляется техническая поддержка и запросы на комплектующие, которые могут быть отправлены автоматически.

Развертывание приложения SupportAssist

Чтобы настроить несколько компьютеров и пользоваться услугами портала Dell TechDirect, необходимо сперва создать файл ответов (файл конфигурации), а затем на каждом из компьютеров с созданным файлом ответов развернуть приложение SupportAssist.

Об этой задаче

Это позволит просматривать и обрабатывать появляющиеся предупреждения и решать возникающие проблемы через учетную запись на портале TechDirect. Чтобы развернуть приложение:

-  **ПРИМЕЧАНИЕ:** Убедитесь, что у вас имеются права администратора на данном компьютере.
-  **ПРИМЕЧАНИЕ:** Адреса электронной почты и пароли, которые используются для входа в SupportAssist (в файле ответов), учетную запись «Моя учетная запись Dell» и на портал TechDirect, должны совпадать.

Действия

1. Установите приложение SupportAssist для ПК и планшетных устройств, которое можно скачать по адресу Dell.com/Support/SupportAssist.
2. Загрузите и установите приложение SupportAssist Agent. См. раздел [Установка приложения SupportAssist Agent](#).
3. Создать файл ответов. См. раздел [Создание файла ответов](#).
4. Развернуть SupportAssist Agent на каждом устройстве с помощью файла ответов. См. [Развертывание SupportAssist с помощью файла ответов](#).

Минимальные требования к устройству

В нижеприведенной таблице указаны минимальные требования для установки программы SupportAssist для ПК и планшетных устройств.

| Особенности | Требование |
|--------------------------|---|
| Операционная система | <p>Ноутбуки и настольные ПК:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows XP (32-разрядная SP3) • Microsoft Windows Vista (32- и 64-разрядная) • Microsoft Windows 7 (32- и 64-разрядная) • Microsoft Windows 8 (32- и 64-разрядная) • Microsoft Windows 8.1 (32- и 64-разрядная) • Microsoft Windows 10 (32- и 64-разрядная) <p>Планшетные устройства:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 8.1 |
| Программное обеспечение. | Microsoft .NET Framework 3.5.1 или более поздней версии |

| Особенности | Требование |
|------------------------|--|
| Аппаратное обеспечение | <ul style="list-style-type: none"> • Оперативная память (ОЗУ) — 2 ГБ • Объем жесткого диска — 512 МБ |
| Сеть | Подключение к Интернету |
| Веб-браузер | Internet Explorer версии 8 или более поздней версии. |

Установка SupportAssist Agent

SupportAssist Agent устанавливается автоматически при установке приложения SupportAssist. Если SupportAssist Agent не установился автоматически, вы можете выполнить следующие действия для его установки вручную:

Предварительные условия

[Загрузите инсталляционный файл SupportAssist Agent.](#) (SupportAssist Agent.exe)

Действия

1. Нажмите кнопку <Windows> и в строке поиска введите `cmd`.
В стартовом меню будут отображены соответствующие результаты.
2. Щелкните правой кнопкой мыши на командной строке меню и выберите пункт **Выполнить как администратор**.
Отобразится окно **командной строки**.
3. Перейдите в папку, куда вы сохранили инсталляционный файл SupportAssist Agent.
4. Введите команду `SupportAssistAgent.exe -s -v/qn` и нажмите <Enter>.

SupportAssistAgent установлен в фоновом режиме.

Создание файла ответов

Предварительные условия

- Убедитесь, что приложение SupportAssist и SupportAssist Agent установлены на устройство администратора.
- Убедитесь, что вход в устройство выполнен с правами администратора Microsoft Windows.
- Убедитесь, что устройство имеет подключение к Интернету.
- Убедитесь, что у вас имеется общий сетевой ресурс, доступ к которому имеют все устройства.

Об этой задаче

Перед тем как развернуть SupportAssist на нескольких устройствах, создайте файл ответов (файл конфигурации). Файл ответов — это файл конфигурации, содержащий ключевую информацию, который устанавливается на каждом устройстве для внесения общих учетных данных контакта для маршрутных предупреждений, поступающих на TechDirect. На каждом из устройств, которое вы хотите контролировать через SupportAssist, должно быть установлено приложение SupportAssist и файл ответа. Предупреждения от этого устройства затем будут поступать на TechDirect. Дополнительные устройства могут быть добавлены позже в любое время.

Мастер установки приложения SupportAssist поможет вам создать файлы ответов — **SupportAssistConfig.xml** и **SupportAssistAgentConfig.xml**.

Действия

1. Нажмите кнопку <Windows> и в строке поиска введите `cmd`.

В стартовом меню будут отображены соответствующие результаты.

- Щелкните правой кнопкой мыши на командной строке меню и выберите пункт **Выполнить как администратор**.

Отобразится окно **командной строки**.

- Выполните одно из следующих действий:

- Если устройство работает под управлением 32-разрядной операционной системы — введите `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` и нажмите <Enter>.
- Если устройство работает под управлением 64-разрядной операционной системы — введите `cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` и нажмите <Enter>.

- Введите `SupportAssist.exe CORPIT` и нажмите <Enter>.

Отображается **Мастер установки Dell SupportAssist**.

- Нажмите на кнопку **Next (Далее)**.

Отображается страница **Лицензионное соглашение**.

- Прочтите лицензионное соглашение и выберите **Разрешить моей системе получать эти обновления и предупреждения**. Прочтите сведения о системе Dell в общем доступе и затем выберите **Разрешить Dell собирать сервисные коды и другие данные использования системы, как описано выше**, а затем нажмите **Далее**.

Отображается страница **Тип настройки файла ответов**.

- Если вы хотите, чтобы SupportAssist автоматически обновлял параметры на всех устройствах при изменении вами файла ответов, выберите **Автообновление параметров конфигурации**.

- Выберите частоту обновления файла ответов.

Доступные варианты: **Еженедельно**, **Ежемесячно**, **Ежеквартально**. Вариант **Еженедельно** выбран по умолчанию.

- Выберите **Создать новый файл ответов**, нажмите **Обзор** и выберите общий сетевой ресурс для сохранения файла ответов. Нажмите **Далее**.

Отображается страница **Связать TechDirect и SupportAssist**.



ПРИМЕЧАНИЕ: Dell TechDirect представляет собой онлайн-портал, который помогает управлять технической поддержкой и предупреждениями по замене компонентов, генерируемыми SupportAssist.



ПРИМЕЧАНИЕ: Адреса электронной почты и пароли, которые используются для входа в SupportAssist (в файле ответов), учетную запись «Моя учетная запись Dell» и на портал TechDirect, должны совпадать.

- Выберите опцию **Зарегистрироваться и использовать существующую учетную запись «Моя учетная запись Dell»**, которая связана с учетной записью TechDirect и нажмите кнопку **Далее**.

В новом окне откроется страница **Вход в учетную запись Dell**.

- Введите свои данные для входа в учетную запись Dell и нажмите кнопку **Вход**.

Отображается страница **Контактная информация**.

- Введите контактные данные вашей компании, чтобы получать уведомления, а затем нажмите кнопку **Далее**.

Откроется страница **Контактная информация**.

- Укажите адреса для поставки компонентов и нажмите кнопку **Далее**.

Отображается страница **Параметры конфигурации**.

- Выберите частоту сканирования оборудования для выявления проблем. Доступные варианты: **Еженедельно**, **Ежемесячно** и **Ежеквартально**.

- Выберите расписание сканирования оборудования и нажмите кнопку **Далее**.

Отображается страница **Параметры конфигурации (продолжение)**.

16. В разделе **Параметры прокси-сервера** выберите один из следующих вариантов:

- **Подключить с параметрами по умолчанию** — для подключения к Интернету с помощью настроек системы по умолчанию.
- **Подключить напрямую** — для подключения к Интернету напрямую, хотя вы обычно можете подключаться к Интернету через прокси-сервер.
- **Настроить вручную** — для настройки сведений прокси-сервера об агенте Dell SupportAssist.

Если вы выбрали параметр **Настроить вручную**, введите в соответствующих полях IP-адрес прокси-сервера, порт, имя пользователя и пароль.

17. Нажмите на кнопку **Next (Далее)**.

Появится страница **Сводка**.

18. Нажмите **Готово**.

Два файла ответов, **SupportAssistConfig.xml** и **SupportAssistAgentConfig.xml**, сохранены на общем сетевом ресурсе.

Следующие действия



ПРИМЕЧАНИЕ: Не используйте одну и ту же учетную запись Dell My Account для создания файла ответов на одной системе, поскольку эта операция перезапишет существующий файл ответов. Однако вы можете изменить существующий файл ответов. Для получения дополнительной информации см.

[Изменение существующего файла ответов](#).

Развертывание SupportAssist с помощью файла ответов

Развертывание общего файла ответов на нескольких устройствах включает контролирование всех устройств с помощью SupportAssist.

Предварительные условия

- Убедитесь, что устройства, на которых необходимо развернуть SupportAssist, соответствуют минимальным требованиям к устройству. См. [Минимальные требования к устройству](#).
- Убедитесь, что у вас есть права администратора для установки SupportAssist.
- [Загрузите инсталляционный пакет SupportAssist](#). (SupportAssist.zip)
- [Загрузите инсталляционный файл SupportAssist](#). (SupportAssistAgent.exe)
- Убедитесь, что вы создали файлы ответов SupportAssist (**SupportAssistAgentConfig.xml** и **SupportAssistConfig.xml**). См. [Создание файла ответов](#).
- Убедитесь, что у вас есть файлы ответов (**SupportAssistAgentConfig.xml** и **SupportAssistConfig.xml**) на общем сетевом ресурсе, к которому имеют доступ все устройства.
- Убедитесь, что устройства подключены к Интернету.

Действия

1. Скопируйте и перенесите пакет SupportAssist (**SupportAssist.zip**) и инсталляционный файл SupportAssist (**SupportAssistAgent.exe**) на все устройства, на которых вы хотите развернуть это приложение.
2. После того, как вы перенесли файл **SupportAssist.zip**, не забудьте его распаковать или извлечь из него содержимое в ту же папку.
3. На каждое устройство запустите в командной строке от имени администратора, перейдите в папку, куда вы скопировали файлы установки, и запустите следующие команды:
 - `SupportAssistAgent.exe /s /v"/qn CONFIG="<common network location that has the answer files>"`
Например: `SupportAssistAgent.exe /s /v"/qn CONFIG="\\<common network location name>"`

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

SupportAssist и SupportAssist Agent автоматически развернутся в фоновом режиме.

Изменение существующего файла ответов

Если вы хотите изменить параметры конфигурации SupportAssist Agent, которые были отправлены на несколько устройств, можно обновить информацию в существующем файле ответов. Например, если вы хотите обновить контактную информацию или реквизиты отгрузки, можно изменить существующий файл ответов. После того, как вы измените и сохраните файл ответов, измененные параметры автоматически обновятся на все устройствах.


Предварительные условия


- Убедитесь, что вы можете получить доступ к общему сетевому ресурсу и что вы выбрали параметр **Автоматическое обновление** в мастере настройки **Dell SupportAssist**.
- Убедитесь, что вход в устройство выполнен с правами администратора Microsoft Windows.
- Убедитесь, что вы можете получить доступ к существующему файлу ответов.
- Убедитесь, что устройство имеет подключение к Интернету.

Действия

1. Нажмите кнопку <Windows> и в строке поиска введите `cmd`.
 В стартовом меню будут отображены соответствующие результаты.
2. Щелкните правой кнопкой мыши на командной строке меню и выберите пункт **Выполнить как администратор**.
 Отобразится окно **командной строки**.
3. Выполните одно из следующих действий:
 - Если устройство работает под управлением 32-разрядной операционной системы — введите `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` и нажмите <Enter>.
 - Если устройство работает под управлением 64-разрядной операционной системы — введите `cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` и нажмите <Enter>.
4. Введите `SupportAssist.exe CORPIT` и нажмите <Enter>.
 Отображается **Мастер установки Dell SupportAssist**.
5. Нажмите на кнопку **Next (Далее)**.
 Отображается страница **Лицензионное соглашение**.
6. Прочтите лицензионное соглашение и затем выберите **Разрешить моей системе получать эти обновления и предупреждения**. Прочтите сведения о системе Dell в общем доступе и затем выберите **Разрешить Dell собирать сервисные коды и другие данные использования системы, как описано выше**, а затем нажмите **Далее**.
 Отображается страница **Тип настройки файла ответов**.
7. Если вы хотите, чтобы SupportAssist автоматически обновлял параметры на всех устройствах при изменении вами файла ответов, выберите **Автообновление параметров конфигурации**.
8. Выберите частоту обновления файла ответов.
 Доступные варианты: **Еженедельно**, **Ежемесячно**, **Ежеквартально**. Вариант **Еженедельно** выбран по умолчанию.
9. Выберите **Изменить существующий файл ответов**, а затем нажмите **Обзор**.
10. Перейдите к общему сетевому ресурсу файла ответов и нажмите **ОК**. Затем нажмите **Далее**.

Отображается страница **Связать TechDirect и SupportAssist**.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Dell TechDirect — это интернет-портал, который помогает обрабатывать предупреждения о технической поддержке, замене компонентов и возникающих проблемах, которые генерируются приложением для SupportAssist для компьютеров и планшетных устройств.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Адреса электронной почты и пароли, которые используются для входа в SupportAssist (в файле ответов), учетную запись «Моя учетная запись Dell» и на портал TechDirect, должны совпадать.

11. Выберите опцию **Зарегистрироваться и использовать существующую учетную запись «Моя учетная запись Dell»**, которая связана с учетной записью **TechDirect** и нажмите кнопку **Далее**.

В новом окне откроется страница **Вход в учетную запись Dell**.

12. Введите свои данные для входа в учетную запись Dell и нажмите кнопку **Вход**.

Отображается страница **Контактная информация**.

13. Введите контактные данные вашей компании, чтобы получать уведомления, а затем нажмите кнопку **Далее**.

Откроется страница **Контактная информация**.

14. Укажите адреса для поставки компонентов и нажмите кнопку **Далее**.

Отображается страница **Параметры конфигурации**.

15. Выберите частоту сканирования оборудования для выявления проблем. Доступные варианты: **Еженедельно**, **Ежемесячно** и **Ежеквартально**.

16. Выберите расписание сканирования оборудования и нажмите кнопку **Далее**.

Отображается страница **Параметры конфигурации (продолжение)**.

17. В разделе **Параметры прокси-сервера** выберите один из следующих вариантов:

- **Подключить с параметрами по умолчанию** — для подключения к Интернету с помощью настроек системы по умолчанию.
- **Подключить напрямую** — для подключения к Интернету напрямую, хотя вы обычно можете подключаться к Интернету через прокси-сервер.
- **Настроить вручную** — для настройки сведений прокси-сервера об агенте Dell SupportAssist.

Если вы выбрали параметр **Настроить вручную**, введите IP-адрес прокси-сервера, порт, имя пользователя и пароль в соответствующие поля.

18. Нажмите на кнопку **Next (Далее)**.

Появится страница **Сводка**. Можно также просмотреть расположение файла ответов.

Следующие действия

Убедитесь в том, что общий сетевой ресурс доступен для всех устройств. Измененный файл ответов автоматически обновляется на всех устройствах на основе выбранных параметров конфигурации автоматического обновления.

Мониторинг предупреждений через портал Dell TechDirect

Онлайн портал Dell TechDirect дает возможность централизованно получать предупреждения, сформированные приложением SupportAssist. В данной главе содержится информация об основных функциях, с помощью которых получают предупреждения и предпринимаются меры для реагирования на них.

Настройка правил обработки предупреждений

У вас имеется возможность настраивать правила, по которым приложением SupportAssist будут формироваться предупреждения для их обработки на портале TechDirect. Например, вы можете указать, чтобы все предупреждения автоматически пересылались в службу технической поддержки Dell или помещались в очередь, которая будет сперва рассматриваться техническим персоналом вашей компании для решения о необходимости пересылки этих предупреждений в Dell

Предварительные условия

Убедитесь, что вы зашли на портал TechDirect как администратор.

Действия


1. Зайдите на сайт TechDirect.com
Откроется главная страница портала TechDirect.
2. В окне **Предупреждения SupportAssist** щелкните на ссылке *** согласно правил обработки предупреждений**.
Откроется окно **Предупреждения SupportAssist**.
3. В поле **Период неактивности предупреждений** введите необходимую продолжительность.
4. Для опции **Автоматически пересылать все предупреждения в Dell** выберите один из следующих вариантов:
 - **Да**, чтобы пересылать все предупреждения напрямую в Dell.
 - **Нет**, чтобы отправлять все предупреждения в очередь для рассмотрения техническим персоналом вашей компании и принятия решения о необходимости пересылки этих предупреждений в Dell.
5. Для опции **запросы об автоматической технической поддержке** выберите один из следующих вариантов:
 - **Да**, чтобы пересылать все запросы о технической поддержке напрямую в Dell.
 - **Нет**, чтобы отправлять все запросы о технической поддержке в очередь для рассмотрения техническим персоналом вашей компании и принятия решения о необходимости пересылки этих запросов в Dell.
6. Выберите филиал, отношение и часовой пояс по умолчанию.
7. Нажмите **Сохранить правила обработки предупреждений**.

Просмотр предупреждений SupportAssist

При обнаружении приложением SupportAssist проблем на компьютерах с файлом ответов, портал TechDirect автоматически создает предупреждение. В нижеприведенной информации предполагается, что вы

зарегистрировали свою компанию на портале TechDirect и используете общие учетные данные и пароль для настройки файла ответа SupportAssist, учетной записи «Моя учетная запись Dell» и портала TechDirect.

1. Зайдите на сайт TechDirect.com
Откроется главная страница портала TechDirect.
2. Нажмите кнопку **Вход**.
3. Введите учетные данные своего аккаунта на портале TechDirect и нажмите кнопку **Отправить**.
Откроется **панель управления** вашей учетной записи.
4. Выполните одно из следующих действий:
 - Выберите раздел **Мои Службы** и пункт **Предупреждения SupportAssist**.
 - В окне **Предупреждения SupportAssist** щелкните на ссылке **Подробности**.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** По умолчанию окно **Предупреждения SupportAssist** отображается в конце страницы **Панель управления**. Окно **Предупреждения SupportAssist** можно перемещать по всему экрану в удобное для вас место.


Отображается страница **Предупреждения SupportAssist**.

Предупреждения программы SupportAssist

Сведения о предупреждениях, которые генерируются программой SupportAssist, вы можете просматривать через портал TechDirect. В приведенной ниже таблице описываются сведения, которые отображаются на странице **Предупреждения программы SupportAssist**.

Таблица 1. Сведений о предупреждениях

| Название | Описание |
|-----------------------------|--|
| Службная | Уникальный идентификационный номер устройства, с которым связана проблема. |
| «Номер предупреждения» | Уникальный номер запроса о технической поддержке, присвоенный предупреждению, который вы можете использовать при обращении в службу технической поддержки Dell. |
| «Тип предупреждения» | Выводится тип предупреждения: <ul style="list-style-type: none">• Техническая поддержка• «Диспетчер» |
| Примечания | Отображаются сведения о выявленной проблеме и данные об ошибках, которые подлежат изучению. |
| «Метка времени» | Отображается дата и время создания предупреждения на портале TechDirect. |
| «Время последнего действия» | Отображается дата и время последнего действия, предпринятого администратором или специалистом технической поддержки. |
| Статус | Отображается статус предупреждения: <ul style="list-style-type: none">• Незарегистрированные — Предупреждение не зарегистрировано ни за одним из специалистов технической поддержки |

| Название | Описание |
|------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Зарегистрированные — Предупреждение зарегистрировано за одним из специалистов технической поддержки • Сбой при отправке — При отправке предупреждения в Dell по какой-то причине произошел сбой |
| Действия | <p>Нажмите кнопку для просмотра доступных действий для предупреждения.</p> <p>Специалисты технической поддержки могут:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Регистрировать предупреждения на свое имя • Обновлять сведения о предупреждениях • Закрывать предупреждения • Пересылать предупреждения в Dell <p>Администраторы могут выполнять все действия, доступные для специалистов технической поддержки. Администраторы также имеют возможность назначать специалистов технической поддержки ответственными за предупреждения.</p> |
| «Ответственный» | <p>Показывает имя специалиста технической поддержки, который назначен ответственным за предупреждение.</p> <p> ПРИМЕЧАНИЕ: По умолчанию поле Ответственный не отображается. Включить поле Ответственный можно в разделе Параметры в колонках.</p> |

Действия, предпринимаемые по получению предупреждения SupportAssist

По получению предупреждения, сформированного программой SupportAssist, вы можете предпринять действия на портале TechDirect. В таблице, приведенной ниже, содержится описание всех действий, которые можно предпринять при получении предупреждения, сформированного программой SupportAssist.

Таблица 2. Предупреждения

| Тип учетной записи на портале TechDirect | Доступные действия | Описание |
|---|-------------------------------------|---|
| Администратор и специалисты технической поддержки | Переадресация предупреждений | Специалисты технической поддержки могут видеть все поступающие предупреждения в своей учетной записи на портале TechDirect. Они могут назначать ответственность за предупреждения на свое имя, но |

| Тип учетной записи на портале TechDirect | Доступные действия | Описание |
|--|------------------------------|---|
| | | переназначать их на другое имя может только администратор портала TechDirect. |
| | «Обновить» | Выводит страницу Подробности , на которой можно добавлять примечания или комментарии о предупреждении. |
| | «Закреть предупреждение» | Закрывает предупреждение. В этом случае ни вы, ни Dell не сможете предпринять каких-либо дальнейших действий относительно данного предупреждения. |
| | «Переслать в Dell» | Пересылает запрос о сервисном обслуживании в службу технической поддержки Dell. За дальнейшей обработкой этого запроса вы можете следить на странице Техническая поддержка или на странице Сводные данные портала TechDirect. |
| Администратор | «Назначение ответственности» | Назначает специалиста технической поддержки ответственным за предупреждение. Может также переназначать предупреждение на другого специалиста технической поддержки. |

Часто задаваемые вопросы

Параметры конфигурации на используемых устройствах не обновляются. Что делать?

- Убедитесь, что файлы ответов **supportassistagentconfig.xml** и **supportassistconfig.xml** в общих сетевых ресурсах доступны для всех используемых устройств.
- Проверьте правильность пути к общему сетевому ресурсу.
- Проверьте, защищен ли паролем общий сетевой ресурс.
- Проверьте, не изменился ли пароль для общего сетевого ресурса.

Можно ли изменить параметры конфигурации, если не выбран параметр Автообновление параметров конфигурации в типе настройки файла ответов?

Нет, только администратор имеет необходимые полномочия для изменения параметров конфигурации и развертывания обновленного файла ответов на нескольких устройствах.

Как запланировать сканирование оборудования?

Чтобы создать расписание сканирования оборудования:

1. В пользовательском интерфейсе SupportAssist нажмите значок **Параметры**.
2. На странице **Параметры SupportAssist** нажмите кнопку **Проверка**.
3. В разделе **Запланированные сканирования оборудования** выберите **Еженедельно**, **Ежемесячно**, или **Ежеквартально**.

Я загрузил и установил SupportAssist, но SupportAssist Agent не был установлен автоматически. Как загрузить и установить SupportAssist Agent?

Если SupportAssist Agent не загружается и не устанавливается автоматически, вы получите уведомление о том, что Dell SupportAssist Agent недоступен. Чтобы загрузить и установить SupportAssist Agent вручную, нажмите на полученном от него уведомлении. Более подробная информация об установке SupportAssist Agent вручную приведена в разделе [Установка SupportAssist Agent](#).