

**Dell SupportAssist för PC-datorer och  
surfplattor  
Driftsättningshandbok**



# Anmärkningar, försiktighetsbeaktanden och varningar



**OBS:** Obs! ger viktig information som kan hjälpa dig att få ut mer av datorn.



**VIKTIGT!: VIKTIGT!** Indikerar risk för skada på maskinvaran eller förlust av data, samt ger information om hur du undviker problemet.



**VARNING:** En varning signalerar risk för egendomsskada, personskada eller dödsfall.

**Copyright © 2015 Dell Inc. Med ensamrätt.** Denna produkt skyddas av amerikanska och internationella immaterialrättsliga lagar. Dell™ och Dell-logotypen är varumärken som tillhör Dell Inc. i USA och/eller andra jurisdiktioner. Alla övriga märken och namn som nämns här kan vara varumärken som tillhör respektive företag.

2015 - 06

Rev. A04

# Innehåll

<b>1 Inledning.....</b>	<b>4</b>
Dell serviceberättiganden.....	4
Ytterligare resurser för Dell SupportAssist Agent.....	5
<b>2 Driftsättning av SupportAssist.....</b>	<b>7</b>
Lägsta enhetsspecifikationer.....	7
Installera SupportAssist Agent.....	8
Skapa svarsfilen.....	8
Driftsättning av SupportAssist med svarsfilen.....	10
Ändra den befintliga svarsfilen.....	10
<b>3 Övervakning av varningar med Dell TechDirect.....</b>	<b>13</b>
Konfigurera varningsregler.....	13
Visa SupportAssist-varningar.....	13
SupportAssist-varningar.....	14
SupportAssist varningsåtgärder.....	15
<b>4 Vanliga frågor och svar.....</b>	<b>17</b>
Konfigurationsinställningarna uppdateras inte på de driftsatta enheterna. Vad ska jag göra?.....	17
Kan jag ändra konfigurationsinställningarna om jag inte har valt alternativet Automatisk uppdatering av konfigurationsinställningar under Konfigurationstyp för svarsfil?.....	17
Hur gör jag för att schemalägga en genomsökning av maskinvara?.....	17
Jag har hämtat och installerat SupportAssist, men SupportAssist Agent installeras inte automatiskt. Hur hämtar och installerar jag SupportAssist Agent?.....	17

# Inledning

Dell SupportAssist automatiserar supporten från Dell genom att proaktivt identifiera maskinvaru- och programvaruproblem på Dells bärbara och stationära datorer samt surfplattor. När ett problem upptäcks meddelar SupportAssist dig om problemet och skapar automatiskt ett supportärende hos Dell (för ProSupport, Consumer Premium Support eller ProSupport Plus). Uppgifter som behövs för att felsöka problemet hämtas automatiskt från enheten och skickas tryggt till Dells tekniska support. Informationen gör det möjligt för Dell att ge dig utökad, personlig och effektiv support.

 **OBS:** SupportAssist-funktionerna baserar sig på Dells servicerättighet för enheten. Mer information om SupportAssist-funktioner, se [Dell servicerättigheter](#).

SupportAssist är kompatibel med följande Dell-enheter:

- Bärbara och stationära datorer:
  - Dell Inspiron
  - Dell XPS
  - Dell Alienware
  - Dell Latitude
  - Dell Vostro
  - Dell OptiPlex
  - Dell Precision
- Surfplattor:
  - Dell Venue Pro 11

SupportAssist kan driftsättas på en eller flera enheter. För att övervaka endast en enhet, installera applikationen SupportAssist på enheten.

Om du vill installera SupportAssist på flera enheter, ska du driftsätta applikationen SupportAssist på SupportAssist Agent-svarsfil på varje enhet. Du kan fjärrövervaka varningar från dessa apparater med hjälp av Dell TechDirect.

Det här dokumentet ger dig den information som krävs för att driftsätta SupportAssist.

## Dell serviceberättiganden

Dell SupportAssist upptäcker och meddelar dig automatiskt om problem på dina enheter. Fördelarna med SupportAssist beror på servicerättigheterna från Dell. För att erhålla alla fördelar som SupportAssist erbjuder krävs att en enhet har aktiverat någon av servicerättigheterna för Dell ProSupport, Consumer Premium Support eller Dell ProSupport Plus.

Följande tabell visar en sammanfattning av tillgängliga funktioner i SupportAssist med följande serviceberättiganden: Grundläggande, ProSupport, Konsument Premium Support, och ProSupport Plus.

SupportAssist-funktioner	Beskrivning	Dell serviceberättiganden			
		Grundläggande	Konsument Premium Support	ProSupport	ProSupport Plus
Viktiga uppdateringar – självplanerade	Användarscheman diagnostikprogrammet och installeras de nödvändiga uppdateringarna.	✓	✓	✓	✓
Artiklar egen utsändning via Checkup systemsökningar	För ett garanti artikel, när ett problem upptäcks, uppmanas användaren att bekräfta sitt leveransadress för frakt av ersättningsartikeln.	✓	✓	✓	✓
Automatisk problemet detection, meddelande och skapa ett fall	En avisering skickas efter Dell skapar ett ärende. Senare, användaren kontaktas för en lösning.	✗	✓	✓	✓
Prediktiv problemet avsöknings- och skapa ett fall för fel prevention *Predictive issue detection and case creation for failure prevention *	En avisering skickas till användaren om potentiella fel av artikeln. Dell öppnar ett ärende och kontakter användaren för frakt av ersättningsartikeln.	✗	✗	✗	✓

\* Funktionen för prediktiv problemdetektering är endast tillgänglig för batterier och hårddiskar.

## Ytterligare resurser för Dell SupportAssist Agent

Utöver den här handboken har du även tillgång till följande resurser:

- Den [Dell SupportAssist för datorer och pektdatorer i användarhandboken](#) innehåller information om att installera och använda SupportAssist.



- I webbportalen *Dell SupportAssist Community* på [dell.com/SupportAssistGroup](https://dell.com/SupportAssistGroup) hittar du information om funktionerna och egenskaperna hos SupportAssist, bloggar, vanliga frågor och svar samt andra tekniska dokument.
- Webbportalen TechDirect på [TechDirect.com](https://TechDirect.com) innehåller information om att registrera ditt företag och hantera SupportAssist-varningar, samt om teknisk support och ärenden som du själv initierat angående leverans av delar.

## Driftsättning av SupportAssist

För att konfigurera flera PC-enheter och hantera ärenden via Dells TechDirect, måste du först skapa en svarsfil (konfigurationsfil) och sedan driftsätta SupportAssist på var och en av dessa enheter med svarsfilen.

### Om denna uppgift

Driftsättning av SupportAssist på flera enheter med svarsfilen tillåter dig övervaka och bearbeta varningar samt hantera ärenden med TechDirect-kontot. Följ stegen nedan för att utföra driftsättning:

-  **OBS:** Kontrollera att du har administratörsbehörighet på enheten.
-  **OBS:** Inloggningsuppgifter med e-postadress och lösenord för SupportAssist (i svarsfilen), Mitt konto hos Dell och TechDirect måste stämma överens.

### Steg

1. Hämta och installera applikationen SupportAssist för PC och surfplattor som finns att hämta på [Dell.com/Support/SupportAssist](http://Dell.com/Support/SupportAssist).
2. Hämta och installera applikationen SupportAssist Agent. Se [Installera SupportAssist Agent](#).
3. Skapa svarsfilen. Se [Skapa svarsfilen](#).
4. Driftsätt SupportAssist på varje enhet med svarsfilen. Se [Driftsätta SupportAssist med svarsfilen](#).

## Lägsta enhetsspecifikationer

Följande tabell visar minsta enhetskrav för driftsättning av SupportAssist för datorer och surfplattor.

Särskilda egenskaper	Krav
Operativsystem	Bärbara och stationära datorer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows XP (32-bitars SP3)</li> <li>• Microsoft Windows Vista (32-bitars och 64-bitars)</li> <li>• Microsoft Windows 7 (32-bitars och 64-bitars)</li> <li>• Microsoft Windows 8 (32-bitars och 64-bitars)</li> <li>• Microsoft Windows 8,1 (32-bitars och 64-bitars)</li> <li>• Microsoft Windows 10 (32-bitars och 64-bitars)</li> </ul> Surfplattor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 8.1</li> </ul>
Programvara	Microsoft .NET Framework 3.5.1 eller senare
Maskinvara	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minne (RAM) – 2 GB</li> <li>• Hårddiskutrymme – 512 MB</li> </ul>
Nätverk	Internetanslutning

Särskilda egenskaper	Krav
Webbläsare	Internet Explorer version 8 eller senare.

## Installera SupportAssist Agent

SupportAssist Agent installeras automatiskt när du installerar SupportAssist. Om SupportAssist Agent inte installeras automatiskt, utför du följande steg för att manuellt installera SupportAssist Agent:

### Förutsättningar

[Hämta installationsfilen för SupportAssist Agent.](#) (SupportAssistAgent.exe)

### Steg

1. Tryck på <Windows-logotypen> och skriv in `cmd` i sökfältet. Startmenyn visar matchningsresultat.
2. Högerklicka på menyn kommandotolken och klicka på **Kör som administratör**. **Kommandotolken** visas.
3. Bläddra till den mapp där du har sparat installationsfilen för SupportAssist Agent.
4. Skriv in `SupportAssistAgent.exe -s -v/qn` och tryck på <Enter>.

SupportAssist Agent installeras i bakgrunden.

## Skapa svarsfilen

### Förutsättningar

- Kontrollera att SupportAssist och SupportAssist Agent är installerade på administratörens enhet.
- Kontrollera att du är inloggad på enheten med Microsoft Windows-administratörsbehörighet.
- Kontrollera att enheten har internetanslutning.
- Säkerställ att du har en gemensam nätverksplats som kan nås från alla enheter.

### Om denna uppgift



Skapa en svarsfil (konfigurationsfil) innan driftsättning av SupportAssist på flera enheter. Svarsfilen är en konfigurationsfil med viktig information som skickas ut till varje enhet för att förse gemensamma kontaktuppgifter för att dirigera varningar till TechDirect. Varje enhet som du vill övervaka via SupportAssist ska ha SupportAssist-applikationen och svarsfilen installerad. Varningar från enheten kommer sedan att dirigeras till TechDirect. Ytterligare enheter kan läggas till när som helst.

Konfigurationsguiden till SupportAssist vägleder dig genom processen att skapa svarsfiler - **SupportAssistConfig.xml** och **SupportAssistAgentConfig.xml**.


### Steg

1. Tryck på <Windows-logotypen> och skriv in `cmd` i sökfältet. Startmenyn visar matchningsresultat.
2. Högerklicka på menyn kommandotolken och klicka på **Kör som administratör**. **Kommandotolken** visas.
3. Utför något av följande steg:
  - Om enheten har ett 32-bitars operativsystem – skriv `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` och tryck på <Retur>.
  - Om enheten har ett 64-bitars operativsystem – skriv `cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` och tryck på <Retur>.
4. Skriv `SupportAssist.exe CORPIT` och tryck på <Retur>.

**Konfigurationsguiden till Dell SupportAssist** visas.

5. Klicka på **Nästa**.  
Sidan med **licensavtalet** visas.
6. Läs licensavtalet och välj därefter **Jag tillåter att min dator tar emot dessa uppdateringar och meddelanden**. Läs detaljerna om systeminformationsdelning med Dell och välj därefter **Jag tillåter att Dell samlar in service-ID och andra systemanvändningsuppgifter enligt beskrivningen ovan**. Klicka därefter på **Nästa**.  
Sidan **Konfigurationstyp för svarsfil** visas.
7. Om du vill att SupportAssist automatiskt uppdaterar inställningarna på alla enheter närhelst du modifierar svarsfilen väljer du **Automatisk uppdatering av konfigurationsinställningar**.
8. Välj hur ofta svarsfilen ska uppdateras.  
Valbara alternativ är **veckovis**, **månadsvis**, **kvartalsvis**. Som standard är **veckovis** valt.
9. Välj **Skapa ny svarsfil** och klicka på **Bläddra**. Välj sedan en gemensam nätverksplats för att spara svarsfilen och klicka på **Nästa**.  
Sidan **Länka TechDirect och SupportAssist** visas.
  -  **OBS:** Dell TechDirect är en webbportal som hjälper dig att hantera teknisk support och meddelanden om byte av reservdelar som har genererats av SupportAssist.
  -  **OBS:** Inloggningsuppgifter med e-postadress och lösenord för SupportAssist (i svarsfilen), Mitt konto hos Dell och TechDirect måste stämma överens.
10. Välj **Logga in och använd Mitt konto hos Dell som är kopplat till alternativet TechDirect-konto** och klicka på **Nästa**.  
**Inloggningssidan för Mitt konto hos Dell** visas i ett nytt fönster.
11. Skriv in dina inloggningsuppgifter för Mitt konto hos Dell och klicka på **Logga in**.  
Sidan **Kontaktinformation** visas.
12. Skriv in kontaktuppgifter för ditt företag för att ta emot meddelanden, och klicka sedan på **Nästa**.  
Sidan **Fraktinformation** visas.
13. Skriv in adressen dit du vill att reservdelarna ska fraktas, och klicka sedan på **Nästa**.  
Sidan **Konfigurationsinställningar** visas.
14. För att upptäcka problem, välj hur ofta maskinvaran ska sökas. Alternativen är **veckovis**, **månadsvis** och **kvartalsvis**.
15. Välj ett schema för att köra en sökning av maskinvaran och klicka sedan på **Nästa**.  
Sidan **Konfigurationsinställningar (fortsättning)** visas.
16. Under avsnittet **Proxyinställningar** väljer du något av följande alternativ:
  - **Anslut med standardinställningar** – för att ansluta till internet med hjälp av systemets standardinställningar.
  - **Anslut direkt** – för att ansluta till internet direkt, även om du vanligtvis ansluter till internet via en proxyserver.
  - **Konfigurera manuellt** – för att konfigurera proxyuppgifterna för Dell SupportAssist Agent.Om du valde alternativet **Konfigurera manuellt** anger du IP-adressen till proxyservern, port, användarnamn och lösenord i respektive fält.
17. Klicka på **Nästa**.  
Sidan **Sammanfattning** visas.
18. Klicka på **Avsluta**.  
De två svarsfilerna **SupportAssistConfig.xml** och **SupportAssistAgentConfig.xml** sparas på den gemensamma nätverksdelningsplatsen.

## Nästa Steg

-  **OBS:** Använd inte samma Mitt konto hos Dell för att skapa svarsfilen på ett enda system eftersom denna åtgärd skriver över den befintliga svarsfilen. Du kan däremot ändra en befintlig svarsfil. Se [Ändra en befintlig svarsfil](#) för mer information.

## Driftsättning av SupportAssist med svarsfilen

Genom att driftsätta en gemensam svarsfil över flera enheter kan du övervaka alla enheter med SupportAssist.

### Förutsättningar

- Kontrollera att enheterna som du vill driftsätta SupportAssist på uppfyller de lägsta enhetsspecifikationerna. Se [Lägsta enhetsspecifikationer](#).
- Kontrollera att du har administratörsbehörighet på enheten för att installera SupportAssist.
- [Hämta installationspaketet för SupportAssist](#). (SupportAssist.zip)
- [Hämta installationsfilen för SupportAssist Agent](#). (SupportAssistAgent.exe)
- Säkerställ att du skapat svarsfilerna till SupportAssist (SupportAssistAgentConfig.xml och SupportAssistConfig.xml). Se [Skapa svarsfilen](#).
- Säkerställ att du har svarsfilerna (SupportAssistAgentConfig.xml och SupportAssistConfig.xml) på en gemensam nätverksplats som kan nås från alla enheter.
- Kontrollera att enheterna har internetanslutning.

### Steg

1. Kopiera och klistra in SupportAssist-installationsfilen (SupportAssist.zip) och SupportAssistAgent-installationsfilen (SupportAssistAgent.exe) på varje enhet som du vill driftsätta.
2. Efter att du kopierat SupportAssist.zip-filen, se till att du packar upp innehållet i filen i samma mapp.
3. På varje enhet kör du kommandotolken som administratör, bläddrar till mappen som du kopierade installationsfilerna till och kör följande kommandon:
  - `SupportAssistAgent.x.x.exe /s /v"/qn CONFIG=<common network location that has the answer files>"`  
Till exempel: `SupportAssistAgent.x.x.exe /s /v"/qn CONFIG=\\<common network location name>"`
  - `Setup.exe -answerfilepath "<common network location that has the answer files>\SupportAssistConfig.xml"`  
Till exempel: `Setup.exe -answerfilepath "\\<common network location name>\SupportAssistConfig.xml"`

SupportAssist och SupportAssistAgent startas automatiskt i bakgrunden.

## Ändra den befintliga svarsfilen



Om du vill ändra konfigurationsinställningarna för SupportAssist Agent som används av ett flertal enheter, kan du uppdatera informationen i den befintliga svarsfilen. Om du exempelvis vill uppdatera kontaktinformationen eller leveransinformationen, kan du ändra den befintliga svarsfilen. Efter att du ändrat och sparat svarsfilen kommer de redigerade inställningarna att automatiskt uppdateras på alla enheter.

### Förutsättningar

- Se till att du kan nå den gemensamma nätverksdelningsplatsen och att du har valt alternativet **Automatisk uppdatering** i **Konfigurationsguide till Dell SupportAssist**.

- Kontrollera att du är inloggad på enheten med Microsoft Windows-administratörsbehörighet.
- Kontrollera att du har åtkomst till den befintliga svarsfilen.
- Kontrollera att enheten har internetanslutning.

### Steg

1. Tryck på <Windows-logotypen> och skriv in `cmd` i sökfältet.  
Startmenyn visar matchningsresultat.
2. Högerklicka på menyn kommandotolken och klicka på **Kör som administratör**.  
**Kommandotolken** visas.
3. Utför något av följande steg:
  - Om enheten har ett 32-bitars operativsystem – skriv `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"` och tryck på <Retur>.
  - Om enheten har ett 64-bitars operativsystem – skriv `cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"` och tryck på <Retur>.
4. Skriv `SupportAssist.exe CORPIT` och tryck på <Retur>.  
**Konfigurationsguiden till Dell SupportAssist** visas.
5. Klicka på **Nästa**.  
Sidan med **licensavtalet** visas.
6. Läs licensavtalet och välj därefter **Jag tillåter att min dator tar emot dessa uppdateringar och meddelanden**. Läs detaljerna om systeminformationsdelning med Dell och välj därefter **Jag tillåter att Dell samlar in service-ID och andra systemanvändningsuppgifter enligt beskrivningen ovan**. Klicka därefter på **Nästa**.  
Sidan **Konfigurationstyp för svarsfil** visas.
7. Om du vill att SupportAssist automatiskt uppdaterar inställningarna på alla enheter närhelst du modifierar svarsfilen väljer du **Automatisk uppdatering av konfigurationsinställningar**.
8. Välj hur ofta svarsfilen ska uppdateras.  
Valbara alternativ är **veckovis**, **månadsvis**, **kvartalsvis**. Som standard är **veckovis** valt.
9. Välj **Ändra befintlig svarsfil** och klicka därefter på **Bläddra**.
10. Bläddra till den gemensamma nätverksplatsen som har svarsfilen och klicka sedan på **OK**. Klicka därefter på **Nästa**.  
Sidan **Länka TechDirect och SupportAssist** visas.
  -  **OBS:** Dell TechDirect är en webbportal som hjälper dig att hantera teknisk support och varningar om byte av reservdelar samt ärenden som genererats av SupportAssist för datorer och surfplattor.
  -  **OBS:** Inloggningsuppgifter med e-postadress och lösenord för SupportAssist (i svarsfilen), Mitt konto hos Dell och TechDirect måste stämma överens.
11. Välj **Logga in och använd Mitt konto hos Dell som är kopplat till alternativet TechDirect-konto** och klicka på **Nästa**.  
**Inloggningsidan för Mitt konto hos Dell** visas i ett nytt fönster.
12. Skriv in dina inloggningsuppgifter för Mitt konto hos Dell och klicka på **Logga in**.  
Sidan **Kontaktinformation** visas.
13. Skriv in kontaktuppgifter för ditt företag för att ta emot meddelanden, och klicka sedan på **Nästa**.  
Sidan **Fraktinformation** visas.
14. Skriv in adressen dit du vill att reservdelarna ska fraktas, och klicka sedan på **Nästa**.  
Sidan **Konfigurationsinställningar** visas.

15. För att upptäcka problem, välj hur ofta maskinvaran ska genomsökas. Alternativen är **veckovis**, **månadsvis** och **kvartalsvis**.
16. Välj ett schema för att köra en genomsökning av maskinvaran och klicka sedan på **Nästa**. Sidan **Konfigurationsinställningar (fortsättning)** visas.
17. Under avsnittet **Proxyinställningar** väljer du något av följande alternativ:
  - **Anslut med standardinställningar** – för att ansluta till internet med hjälp av systemets standardinställningar.
  - **Anslut direkt** – för att ansluta till internet direkt, även om du vanligtvis ansluter till internet via en proxyserver.
  - **Konfigurera manuellt** – för att konfigurera proxyuppgifterna för Dell SupportAssist Agent.

Om du valde alternativet **Konfigurera manuellt** anger du IP-adressen till proxyservern, port, användarnamn och lösenord i respektive fält.

18. Klicka på **Nästa**. Sidan **Sammanfattning** visas. Här ser du även var svarsfilen är sparad.

### **Nästa Steg**

Kontrollera att den gemensamma nätverksdelningsplatsen är åtkomlig för alla enheter. Den ändrade svarsfilen uppdateras automatiskt på alla enheter baserat på de valda konfigurationsinställningarna för automatisk uppdatering.

# Övervakning av varningar med Dell TechDirect

Dell TechDirect-onlineportal gör det möjligt att få dina SupportAssist-varningar skickade till en central plats där du kan hantera dem. Detta kapitel tillhandahåller information om de grundläggande funktionerna för att ta emot varningar och vidta åtgärder.

## Konfigurera varningsregler

Du kan konfigurera regler för att fastställa hur varningar skapade av SupportAssist ska hanteras av TechDirect-portalen. Du kan till exempel välja att automatiskt vidarebefordra alla varningar till Dells tekniska support eller placera varningarna i SupportAssist-varningskö så att ditt supportteam kan granska och fastställa ifall varningen bör vidarebefordras till Dell.

### Förutsättningar

Kontrollera att du är inloggad som administratör i TechDirect-portalen.

### Steg

1. Gå till [TechDirect.com](https://TechDirect.com)  
TechDirect-portalens målsida visas.
2. Klicka på länken \* **Baserat på varningsregler** i panelen **SupportAssist-varningar**.  
Fönstret **SupportAssist-varningar** visas.
3. Skriv in nödvändig varaktighet i fältet **Tid för inaktivitetsvarningsmeddelande**.
4. För alternativet **Automatisk vidarebefordran av alla varningar till Dell** väljer du ett av följande alternativ:
  - Välj **Ja**, för att direkt vidarebefordra alla varningar till Dell, gällande utskick av reservdelar.
  - Välj **Nej**, för att skicka alla varningar gällande utskick av reservdelar, till ditt företags SupportAssist-varningskö, för granskning av ditt supportteam för att avgöra om meddelandet ska skickas vidare till Dell.
5. För alternativet **Automatiska tekniska supportärenden**, väljer du ett av följande alternativ:
  - Välj **Ja**, för att direkt vidarebefordra alla tekniska supportvarningar till Dell.
  - Välj **Nej**, för att skicka alla tekniska supportvarningar till ditt företags SupportAssist-varningskö, för granskning av ditt supportteam för att avgöra om meddelandet ska skickas vidare till Dell.
6. Välj standardmässig filial, standardmässig relation, och standardtidszon.
7. Klicka på **Spara varningsregler**.

## Visa SupportAssist-varningar

När SupportAssist upptäcker ett problem skapas en varning på de system som är konfigurerade med en svarsfil, automatiskt i TechDirect. Följande information utgår från att du har registrerat ditt företag i

TechDirect och har använt gemensamma inloggningsuppgifter och lösenord för SupportAssist-svarsfil, Mitt konto hos Dell och kontoinställningar för TechDirect.

1. Gå till [TechDirect.com](https://TechDirect.com)  
TechDirect-portalens målsida visas.
2. Klicka på **Logga in**.
3. Skriv in dina TechDirect-uppgifter och klicka på **Skicka**.  
Din **instrumentbräda** för TechDirect visas.
4. Utför något av följande steg:
  - Klicka på **Mina tjänster** och klicka sedan på **SupportAssist-varningar**.
  - I rutan **SupportAssist-varningar**, klicka på länken **Detaljerad vy**.

 **OBS:** I standardvyn, visar rutan **SupportAssist-varningar** längst ner på sidan **instrumentbrädan**. Du kan flytta rutan **SupportAssist-varningar** till valfri plats baserat på dina inställningar.


Sidan **SupportAssist-varningar** visas.

## SupportAssist-varningar

Du kan se information om varningar som har genererats av SupportAssist via TechDirect-portalen. Följande tabell beskriver informationen som visas på sidan **SupportAssist-varningar**.

Tabell 1. Information om varningar

Name (namn)	Beskrivning
<b>Serviceetikett</b>	Visar den unika identifieraren för enheten som rapporterade ett problem.
<b>Varningsnummer</b>	Visar det unika supportärendenummer som tilldelats varningen, vilket du kan använda som referens vid kommunikation med Dells tekniska support.
<b>Varningstyp</b>	Visar varningstypen: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Teknisk support</b></li><li>• <b>Utskick</b></li></ul>
<b>Kommentarer</b>	Visar information om problemet som upptäcktes och felinformation för utredning.
<b>Skapa tidsstämpel</b>	Visar datum och tid för när varningen skapades i TechDirect.
<b>Senaste aktivitetstid:</b>	Visar datum och tid för när den senaste åtgärden utfördes av kundens administratör- eller teknikeranvändare.
<b>Status</b>	Visar varningsstatus: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Ej tilldelad</b> - Ingen kundteknikeranvändare har äganderätt</li><li>• <b>Tilldelad</b> - En kundteknikeranvändare har äganderätt</li></ul>

Name (namn)	Beskrivning
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sändning misslyckades</b> - Försök att skicka vidare till Dell misslyckades av någon orsak</li> </ul>
<b>Åtgärder</b>	<p>Klicka för att visa tillgängliga åtgärder för varningen.</p> <p>Teknikeranvändaren får:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ta över äganderätten för varningen</li> <li>• Uppdatera information om varningen</li> <li>• Stänga varningen</li> <li>• Vidarebefordra varningen till Dell</li> </ul> <p>Administratörer kan utföra alla åtgärder som är tillgängliga för teknikeranvändare. Administratörer har också möjligheten att tilldela en varning till en av deras teknikeranvändare.</p>
<b>Ägare</b>	<p>Visar teknikeranvändare som för närvarande är ägare till en varning.</p> <p> <b>OBS:</b> Fältet <b>Ägare</b> visas inte i standardvyn. Du kan välja fältet <b>Ägare</b> via länken <b>Kolumninställningar</b>.</p>

## SupportAssist varningsåtgärder

Du kan vidta åtgärder på varningar som skapats av SupportAssist via TechDirect-portalen. Följande tabell beskriver de tillgängliga åtgärderna för varningar som skapats av SupportAssist.

Tabell 2. Varningsåtgärder

TechDirect-kontotyp	Tillgängliga åtgärder	Beskrivning
Administratör och teknikeranvändare	<b>Ta över ägarskapet</b>	Enskilda teknikeranvändare som använder ett TechDirect-konto kommer att se alla varningar från SupportAssist när de kommer. En teknikeranvändare kan ta över ägarskapet för en varning. Tekniker användare får inte tilldela varnar, endast TechDirect-administratören för kontot får tilldela varningar.
	<b>Uppdatera</b>	Visar sidan <b>Detaljer</b> som gör det möjligt att lägga till en anteckning eller en bilaga om varningen.
	<b>Stäng varningen</b>	Stänger varningen. Både du och Dell kommer inte att kunna vidta inga ytterligare åtgärder för varningen.
	<b>Vidarebefordra till Dell</b>	Vidarebefordra supportförfrågan till Dells tekniska support. Du kan fortsätta att övervaka utvecklingen från dina sidor <b>Teknisk support</b> eller <b>Utskicksöversikt</b> i TechDirect.

<b>TechDirect-kontotyp</b>	<b>Tillgängliga åtgärder</b>	<b>Beskrivning</b>
Administratör	<b>Tilldela ägarskap</b>	Tilldelar en teknikeranvändare ägarskap för en varning. Kan även användas för att tilldela till en annan teknikeranvändare.

## Vanliga frågor och svar

### Konfigurationsinställningarna uppdateras inte på de driftsatta enheterna. Vad ska jag göra?

- Kontrollera att svarsfilerna **SupportAssistAgentConfig.xml** och **SupportAssistConfig.xml** är tillgängliga på den gemensamma nätverksdelningsplatsen som är tillgänglig för alla driftsatta enheter.
- Kontrollera att sökvägen till den gemensamma nätverksdelningsplatsen stämmer.
- Kontrollera om den gemensamma nätverksdelningsplatsen är lösenordsskyddad.
- Kontrollera om lösenordet till den gemensamma nätverksdelningsplatsen har ändrats.

### Kan jag ändra konfigurationsinställningarna om jag inte har valt alternativet Automatisk uppdatering av konfigurationsinställningar under Konfigurationstyp för svarsfil?

Nej, endast administratören har behörighet att ändra konfigurationsinställningarna och driftsätta den uppdaterade svarsfilen på flera enheter.

### Hur gör jag för att schemalägga en genomsökning av maskinvara?

Att schemalägga en genomsökning av maskinvaran:

1. Klicka på ikonen **Inställningar** i SupportAssist användargränssnitt.
2. På sidan **Inställningar för SupportAssist**, klicka på **Checkup**.
3. Från avsnittet **Schemalagd genomsökning av maskinvaran**, välj **Veckovis**, **månadsvis**, eller **kvartalsvis**.

### Jag har hämtat och installerat SupportAssist, men SupportAssist Agent installeras inte automatiskt. Hur hämtar och installerar jag SupportAssist Agent?

Om SupportAssist Agent är inte hämtas och installeras automatiskt, meddelar SupportAssist dig om att Dell SupportAssist Agent inte är tillgänglig. För att hämta och installera SupportAssist Agent manuellt, klicka på meddelandet från SupportAssist. Mer information om hur du installerar SupportAssist Agent manuellt, se [Installera SupportAssist Agent](#).