

PC'ler ve Tabletler için Dell SupportAssist Dağıtım Kılavuzu



Notlar, dikkat edilecek noktalar ve uyarılar



NOT: NOT, bilgisayarınızı daha iyi kullanmanızı sağlayan önemli bilgileri anlatır.



DİKKAT: DİKKAT, donanımda olabilecek hasarları ya da veri kaybını belirtir ve bu sorunun nasıl önleneceğini anlatır.



UYARI: UYARI, meydana gelebilecek olası maddi hasar, kişisel yaralanma veya ölüm tehlikesi anlamına gelir.

Telif hakkı © 2015 Dell Inc. Tüm hakları saklıdır. Bu ürün, A.B.D. ve uluslararası telif hakkı ve fikri mülkiyet yasaları tarafından korunmaktadır. Dell™ ve Dell logosu, Amerika Birleşik Devletleri ve/veya diğer ülkelerde, Dell Inc.'e ait ticari markalardır. Burada adı geçen diğer tüm markalar ve isimler, ilgili firmaların ticari markaları olabilirler.

2015 - 06


Revizyon A04

İçindekiler

1 Giriş	4
Dell Servis yetkileri.....	4
Ek Dell SupportAssist kaynakları.....	5
2 SupportAssist'i Dağıtma	6
Minimum aygıt gereksinimleri.....	6
SupportAssist Agent'ı Yükleme.....	7
Yanıt dosyasını oluşturma.....	7
Yanıt dosyası ile SupportAssist'i dağıtma.....	9
Mevcut olan yanıt dosyasında değişiklik yapma.....	9
3 Dell TechDirect kullanarak uyarıları izleme	12
Uyarı kurallarını yapılandırma.....	12
SupportAssist uyarılarını görüntüleme.....	12
SupportAssist Uyarıları.....	13
SupportAssist Uyarı Eylemleri.....	14
4 Sık Sorulan Sorular	15
Dağıtılan aygıtlarda yapılandırma ayarları güncellenmiyor. Ne yapabilirim?.....	15
Yanıt dosyası kurulum türünde Yapılandırma ayarlarını otomatik olarak güncelle seçeneği işaretlemiysem, yapılandırma ayarlarında değişiklik yapabilir miyim?.....	15
Donanım taramaları nasıl çizelgelenir?.....	15
SupportAssist'i indirdim ve yükledim ancak SupportAssist Agent otomatik olarak yüklenmedi. SupportAssist Agent'ı nasıl indiririm ve yüklerim?.....	15

Giriş

Dell SupportAssist; Dell dizüstü, masaüstü ve tablet aygıtlarındaki donanım ve yazılım sorunlarını proaktif bir şekilde belirleyerek Dell desteğini otomatik hale getirir. Bir sorun algılandığında SupportAssist bu sorunu size bildirir ve otomatik olarak bir Dell servis talebi oluşturur (ProSupport, Tüketici Premium Destek veya ProSupport Plus için). Sorunun giderilmesi için gereken veriler aygıttan otomatik olarak toplanır ve güvenli bir şekilde Dell Teknik Destek'e gönderilir. Toplanan veriler güvenli bir şekilde Dell Teknik Destek'e gönderilir. Bu bilgiler Dell'in size gelişmiş, etkili ve hızlı destek hizmeti sunmasına olanak tanır.

 **NOT:** SupportAssist yetenekleri, aygıtın Dell Hizmeti yetkilerine bağlıdır. SupportAssist yetenekleri hakkında daha fazla bilgi için bkz. [Dell Servis yetkileri](#).

SupportAssist aşağıdaki Dell aygıtları ile uyumludur:

- Dizüstü ve masaüstü bilgisayarlar:
 - Dell Inspiron
 - Dell XPS
 - Dell Alienware
 - Dell Latitude
 - Dell Vostro
 - Dell OptiPlex
 - Dell Precision
- Tabletler:
 - Dell Venue Pro 11

SupportAssist bir veya daha fazla aygıtta dağıtılabilir. Tek bir aygıtı izlemek için SupportAssist uygulamasını bu aygıtı yükleyin.

SupportAssist'i birden fazla aygıtta yüklemek istiyorsanız, her bir cihazda SupportAssist uygulamasını ve SupportAssist Agent yanıt dosyasını dağıtırsınız. Dell TechDirect'i kullanarak uyarıları bu cihazlardan uzaktan izleyebilirsiniz.

Bu belgede, SupportAssist'i dağıtmak için gerekli bilgiler yer almaktadır.

Dell Servis yetkileri

SupportAssist cihazlarınızdaki sorunları otomatik olarak algılar ve sizi bilgilendirir. SupportAssist yeteneklerinden ne ölçüde faydalanılacağı Dell servis yetkilerine bağlıdır. Bir aygıtın SupportAssist'in sunduğu tüm olanaklardan faydalanabilmesi için etkin bir Dell Consumer Premium Support, ProSupport veya ProSupport Plus servis yetkisi gerekir.

Aşağıdaki tabloda Temel, Consumer Premium ProSupport, ProSupport ve ProSupport Plus servis yetkileri için kullanılabilir SupportAssist yeteneklerinin özeti verilmiştir.

SupportAssist yetenekleri	Açıklama	Dell Servis yetkileri			
		Temel	Tüketici Premium Destek	ProSupport	ProSupport Plus
Kritik sistem güncellemeleri — kendi kendine programlanmış	Kullanıcı tanılama programlar ve sistem gereken güncelleştirmeleri yükler.	✓	✓	✓	✓
Parçalar System Checkup Taramaları aracılığıyla kendi kendine gönderilir	Garanti kapsamındaki bir parça için sorun bulunduğu, kullanıcıdan yedek parça gönderimi için nakliye adresini onaylaması istenir.	✓	✓	✓	✓
Otomatik sorun algılama, bildirim ve olay oluşturma	Dell bir olay oluşturduktan sonra kullanıcıya bir uyarı gönderilir. Daha sonra, çözüm için kullanıcıyla iletişime geçilir.	✗	✓	✓	✓
Hata oluşmasını önlemek için öngörülen sorunu algılama ve durum oluşturma *	Kullanıcıya parçanın olası arızası hakkında bir uyarı gönderilir. Dell bir olay açar ve yedek parçanın nakliyesi kullanıcıyla iletişim kurar.	✗	✗	✗	✓

* Tahmini sorun tespiti özelliği yalnızca piller ve sabit disk sürücüler için kullanılabilir.

Ek Dell SupportAssist kaynakları

Bu kılavuzun yanı sıra aşağıdaki kaynaklara da erişebilirsiniz:



- [PC'ler ve Tabletler için Dell SupportAssist Kullanım Kılavuzu](#), SupportAssist kurulumu ve kullanımı hakkında bilgiler sağlar.
- [Dell.com/SupportAssistGroup](#) adresindeki *Dell SupportAssist Topluluğu* çevrimiçi portalı, SupportAssist'in yetenekleri ve özellikleri hakkında bilgi, web günlükleri, SSS'ler ve diğer teknik belgeleri sağlar.
- [TechDirect.com](#) adresindeki TechDirect çevrimiçi portalı, şirketinizi kaydetme ve SupportAssist uyarılarını yönetmenin yanı sıra teknik destek ve kendi kendine sevk edilen parça istekleri hakkında bilgi sağlar.

SupportAssist'i Dağıtma

Birden çok PC aygıtını yapılandırmak ve servis taleplerini Dell TechDirect üzerinden yönetmek için önce bir yanıt dosyası (yapılandırma dosyası) oluşturmanız ve SupportAssist'i bu aygıtların her birinde yanıt dosyası ile dağıtmanız gerekir.

Bu görev ile ilgili

SupportAssist'i birden çok aygıtta yanıt dosyası ile dağıtmak, TechDirect hesabını kullanarak uyarıları izleyip işlemenize ve servis taleplerini yönetmenize izin verir. Dağıtımı gerçekleştirmek için aşağıdaki adımları izleyin:

-  **NOT:** Aygıtta Yönetici haklarına sahip olduğunuzdan emin olun.
-  **NOT:** SupportAssist (yanıt dosyasında), Dell Hesabım, ve TechDirect için e-posta adresi ve parola bilgileri eşleşmelidir.

Adımlar

1. PC ve Tabletler için SupportAssist uygulamasını Dell.com/Support/SupportAssist adresinden indirin ve yükleyin.
2. SupportAssist Agent uygulamasını indirin ve yükleyin. Bkz. [SupportAssist Agent'i Yükleme](#).
3. Yanıt dosyası oluşturun. Bkz. [Yanıt dosyası oluşturma](#).
4. SupportAssist'i yanıt dosyası ile her bir aygıtta dağıtın. Bkz. [Yanıt dosyası ile SupportAssist'i dağıtma](#).

Minimum aygıt gereksinimleri

Aşağıdaki tabloda, PC ve Tabletler için SupportAssist'i dağıtmak için minimum aygıt gereksinimleri listelenmektedir.

Detaylar	Gereksinim
İşletim sistemi	Dizüstü ve masaüstü bilgisayarlar: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows XP (32 bit SP3) • Microsoft Windows Vista (32 bit ve 64 bit) • Microsoft Windows 7 (32 bit ve 64 bit) • Microsoft Windows 8 (32 bit ve 64 bit) • Microsoft Windows 8.1 (32 bit ve 64 bit) • Microsoft Windows 10 (32 bit ve 64 bit) Tablet aygıtları: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 8.1
Yazılım	Microsoft .NET Framework 3.5.1 veya daha ileri sürüm
Donanım	<ul style="list-style-type: none"> • Bellek (RAM) — 2GB • Sabit disk alanı — 512MB
Ağ	İnternet bağlantısı
Web tarayıcısı	Internet Explorer 8 veya daha ileri sürüm

SupportAssist Agent'ı Yükleme

SupportAssist Agent, SupportAssist'i yüklediğinizde otomatik olarak yüklenir. SupportAssist Agent otomatik olarak yüklenmezse, manuel olarak yüklemek için aşağıdaki adımları uygulayabilirsiniz:

Önkoşullar

[SupportAssist Agent yükleyici dosyasını indirin](#). (SupportAssistAgent.exe)

Adımlar

1. <Windows logosu> tuşuna basın ve arama çubuğuna cmd yazın.
Başlat menüsünde eşleşen sonuçlar gösterilir.
2. Komut istemi menüsünü sağ tıklayın ve **Yönetici olarak çalıştır**'ı tıklayın.
Komut İstemi penceresi görüntülenir.
3. SupportAssist Agent yükleyici dosyasını kaydettiğiniz klasöre gidin.
4. SupportAssistAgent.exe -s -v/qn yazın ve <Enter> tuşuna basın.

SupportAssist Agent arka planda yüklenir.

Yanıt dosyasını oluşturma

Önkoşullar

- SupportAssist ve SupportAssist Agent'in yöneticinin aygıtında yüklü olduğundan emin olun.
- Aygıtta Microsoft Windows Yönetici haklarıyla oturum açtığınızdan emin olun.
- Aygıtın internete bağlı olduğundan emin olun.
- Tüm aygıtlar tarafından erişilebilen ortak bir ağ konumunuz olduğundan emin olun.

Bu görev ile ilgili

SupportAssist'i birden çok aygıtta dağıtmadan önce yanıt dosyasını (konfigürasyon dosyası) oluşturun. Yanıt dosyası, uyarıları TechDirect'e yönlendirmek için ortak kişi kimlik bilgilerini sağlamak amacıyla her aygıtta dağıtılan önemli bilgileri içeren bir yapılandırma dosyasıdır. SupportAssist ile izlemek istediğiniz her aygıtta SupportAssist uygulaması olmalı ve yanıt dosyası yüklenmiş olmalıdır. Bu koşullar karşılaştığında bu aygıttan gelen uyarılar TechDirect'e yönlendirilir. İsteddiğiniz zaman ek aygıtlar ekleyebilirsiniz.

SupportAssist Setup Manager Wizard, **SupportAssistConfig.xml** ve **SupportAssistAgentConfig.xml** yanıt dosyalarını oluşturma sürecinde size rehberlik eder.

Adımlar

1. <Windows logosu> tuşuna basın ve arama çubuğuna cmd yazın.
Başlat menüsünde eşleşen sonuçlar gösterilir.
2. Komut istemi menüsünü sağ tıklayın ve **Yönetici olarak çalıştır**'ı tıklayın.
Komut İstemi penceresi görüntülenir.
3. Aşağıdakilerden birini uygulayın:
 - Aygıtta 32 bit işletim sistemi varsa cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin" yazın ve <Enter> tuşuna basın.
 - Aygıtta 64 bit işletim sistemi varsa cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin" yazın ve <Enter> tuşuna basın.
4. SupportAssist.exe CORPIT yazın ve <Enter> tuşuna basın.
Dell SupportAssist Setup Manager Wizard görüntülenir.
5. **İleri**'yi tıklayın.
Lisans Sözleşmesi sayfası görüntülenir.

6. Lisans sözleşmesini okuduktan sonra **Sistemimin bu güncellemeleri ve uyarıları almasına izin veriyorum** onay kutusunu işaretleyin. Dell sistem bilgileri paylaşma detaylarını okuduktan sonra **Dell'in yukarıda açıklandığı gibi Servis Etiketi'ni ve diğer sistem kullanım verilerini toplamasına izin veriyorum** onay kutusunu işaretleyin ve **İleri**'yi tıklatın.

Yanıt Dosyası Kurulum Türü sayfası görüntülenir.

7. Yanıt dosyasını değiştirdiğinizde SupportAssist'in tüm aygıtlardaki ayarları otomatik olarak güncellemesini isterseniz **Yapılandırma ayarlarını otomatik güncelle**'yi seçin.
8. Yanıt dosyasının tercih edilen güncelleme sıklığını seçin.

Haftada Bir, Ayda Bir ve Üç Ayda Bir seçenekleri mevcuttur. Varsayılan olarak **Haftada Bir** seçilidir.

9. **Yeni yanıt dosyası oluştur**'u seçin, **Gözet**'i tıklatın ve yanıt dosyasını kaydetmek için ortak bir ağ konumu seçin. **İleri**'yi tıklatın.

TechDirect ve SupportAssist'i birbirine bağla sayfası görüntülenir.



NOT: Dell TechDirect, teknik desteği ve SupportAssist tarafından oluşturulan parça değişikliği uyarılarını yönetmenize yardımcı olan bir çevrimiçi portaldır.



NOT: SupportAssist (yanıt dosyasında), Dell Hesabım, ve TechDirect için e-posta adresi ve parola bilgileri eşleşmelidir.

10. **Oturum aç ve TechDirect hesabına bağlı mevcut Dell Hesabım'ı kullan** seçeneği belirleyin ve **İleri**'yi tıklatın.

Dell Hesabı Oturum Açma sayfası yeni bir pencerede görüntülenir.

11. Dell Hesabım oturum açma kimlik bilgilerinizi yazın ve **Oturum Aç**'i tıklatın.

Kişi Bilgileri sayfası görüntülenir.

12. Bildirim almak için şirketinizin iletişim bilgilerinizi yazın ve **İleri**'yi tıklatın.

Sevkiyat bilgileri sayfası görüntülenir.

13. Parçaların sevk edilmesini istediğiniz adresleri yazın ve **İleri**'yi tıklatın.

Yapılandırma Ayarları sayfası görüntülenir.

14. Sorunları algılamak için tercih edilen donanım taraması sıklığını seçin. **Haftada Bir, Ayda Bir ve Üç Ayda Bir** seçenekleri mevcuttur.

15. Donanım taramasını çalıştırmak için bir çizelge seçin ve **İleri**'yi tıklatın.

Yapılandırma Ayarları (Devamı) sayfası görüntülenir..

16. **Proxy Ayarları** bölümünde aşağıdaki seçeneklerden birini belirtin:

- **Varsayılan Ayarlarla Bağlan** - İnternete varsayılan sistem ayarlarıyla bağlanır.
- **Doğrudan Bağlan** - İnternete doğrudan bağlanır (İnternete normalde bir proxy sunucu üzerinden bağlanırsınız).
- **Manuel Olarak Yapılandır** - Dell SupportAssist Agent üzerinde proxy detaylarını yapılandırmak içindir.

Manuel Olarak Yapılandır seçeneğini tercih ettiyseniz proxy sunucu İnternet Protokolü (IP) adresi, bağlantı noktası, kullanıcı adı ve parolayı uygun alanlara girin.

17. **İleri**'yi tıklatın.

Özet sayfası görüntülenir.

18. **Son** öğesine tıklayın.

Ortak ağ paylaşım konumunda iki yanıt dosyası kaydedilir: **SupportAssistConfig.xml** ve **SupportAssistAgentConfig.xml**.

Sonraki Adımlar



NOT: Tek bir sistemde bir yanıt dosyası oluşturmak için aynı Dell Hesabım'ı kullanmayın çünkü bu işlemin sonucunda mevcut yanıt dosyasının üzerine yazılır. Bununla birlikte, mevcut olan bir yanıt dosyasında değişiklik yapabilirsiniz. Daha fazla bilgi için bkz. [Mevcut olan yanıt dosyasında değişiklik yapma](#).

Yanıt dosyası ile SupportAssist'i dağıtma

Ortak bir yanıt dosyası birden çok ayıta dağıtıldığında tüm aygıtlar SupportAssist kullanılarak izlenebilir.

Önkoşullar

- SupportAssist'i dağıtmak istediğiniz aygıtların minimum aygıt gereksinimlerini karşıladığından emin olun. Bkz. [Minimum aygıt gereksinimleri](#).
- SupportAssist'i yüklemek için aygıtta Yönetici haklarına sahip olduğunuzdan emin olun.
- [SupportAssist yükleme paketini indirin](#). (**SupportAssist.zip**)
- [SupportAssist Agent yükleyici dosyasını indirin](#). (**SupportAssistAgent.exe**)
- SupportAssist yanıt dosyalarını (**SupportAssistAgentConfig.xml** ve **SupportAssistConfig.xml**) oluşturduğunuzdan emin olun. Bkz. [Yanıt dosyasını oluşturma](#).
- Yanıt dosyalarının (**SupportAssistAgentConfig.xml** ve **SupportAssistConfig.xml**) tüm aygıtlar tarafından erişilebilen ortak bir ağ konumunda olduğundan emin olun.
- Aygıtların internet bağlantısına sahip olduğundan emin olun.

Adımlar

1. SupportAssist yükleyicisini (**SupportAssist.zip**) ve SupportAssist Agent yükleyicisini (**SupportAssistAgent.exe**) kopyalayarak dağıtmak istediğiniz her aygıtta yapıştırın.
2. **SupportAssist.zip** dosyasını kopyaladıktan sonra dosyadaki içerikleri aynı klasöre çıkardığınızdan emin olun.
3. Her bir aygıtta komut istemini yönetici olarak çalıştırın, yükleyici dosyalarını kopyaladığınız klasöre gidin ve aşağıdaki komutları çalıştırın:
 - SupportAssistAgent.exe /s /v"/qn CONFIG="<common network location that has the answer files>"
Örneğin: SupportAssistAgent.exe /s /v"/qn CONFIG="\\<common network location name>"
 - Setup.exe —answerfilepath "<common network location that has the answer files>\SupportAssistConfig.xml"
Örneği: Setup.exe —answerfilepath "\\<common network location name>\SupportAssistConfig.xml"

SupportAssist ve SupportAssist Agent otomatik olarak arka planda dağıtılır.

Mevcut olan yanıt dosyasında değişiklik yapma



Birden fazla aygıtta dağıtılan SupportAssist Agent yapılandırma ayarlarını değiştirmek istiyorsanız, mevcut yanıt dosyasındaki bilgileri güncelleyebilirsiniz. Örneğin, iletişim bilgilerini veya sevkiyat bilgilerini güncellemek istiyorsanız mevcut yanıt dosyasını değiştirebilirsiniz. Yanıt dosyasını değiştirdikten ve kaydettikten sonra düzenlenen ayarlar otomatik olarak tüm aygıtlarda güncellenir.

Önkoşullar

- Ortak ağ paylaşım konumuna erişebildiğinizden ve **Dell SupportAssist setup manager** sihirbazında **Otomatik olarak güncelle** seçeneği işaretlediğinizden emin olun.
- Aygıtta Microsoft Windows Yönetici haklarıyla oturum açtığınızdan emin olun.
- Mevcut yanıt dosyasına erişebildiğinizden emin olun.
- Aygıtın internete bağlı olduğundan emin olun.

Adımlar

1. <Windows logosu> tuşuna basın ve arama çubuğuna cmd yazın.
Başlat menüsünde eşleşen sonuçlar gösterilir.
2. Komut istemi menüsünü sağ tıklayın ve **Yönetici olarak çalıştır**'ı tıklayın.
Komut İstemi penceresi görüntülenir.

3. Aşağıdakilerden birini uygulayın:
 - Aygıtta 32 bit işletim sistemi varsa cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin" yazın ve <Enter> tuşuna basın.
 - Aygıtta 64 bit işletim sistemi varsa cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin" yazın ve <Enter> tuşuna basın.
4. SupportAssist.exe CORPIT yazın ve <Enter> tuşuna basın.
Dell SupportAssist Setup Manager Wizard görüntülenir.
5. **İleri**'yi tıklayın.
Lisans Sözleşmesi sayfası görüntülenir.
6. Lisans sözleşmesini okuyun ve **Sistemimin bu güncellemeleri ve uyarıları almasına izin veriyorum** onay kutusunu işaretleyin. Dell sistem bilgileri paylaşma detaylarını okuyun, **Dell'in yukarıda açıklandığı gibi Servis Etiketini ve diğer sistem kullanım verilerini toplamasına izin veriyorum** onay kutusunu işaretleyin ve **İleri**'yi tıklayın.
Yanıt Dosyası Kurulum Türü sayfası görüntülenir.
7. Yanıt dosyasını değiştirdiğinizde SupportAssist'in tüm aygıtlardaki ayarları otomatik olarak güncellemesini isterseniz **Yapılandırma ayarlarını otomatik güncelle**'yi seçin.
8. Yanıt dosyasının tercih edilen güncelleme sıklığını seçin.
Haftada Bir, Ayda Bir ve Üç Ayda Bir seçenekleri mevcuttur. Varsayılan olarak **Haftada Bir** seçilidir.
9. **Mevcut yanıt dosyasında değişiklik yap**'ı seçin ve **Gözet**'i tıklayın.
10. Yanıt dosyasını içeren ortak ağ konumuna göz atın, ardından **Tamam**'ı ve **İleri**'yi tıklayın.
TechDirect ve SupportAssist'i birbirine bağla sayfası görüntülenir.
 -  **NOT:** Dell TechDirect, PC ve Tabletler için SupportAssist tarafından oluşturulan teknik destek ve parça değişimi uyarıları ile servis taleplerini yönetmenize yardımcı olan çevrimiçi bir portaldır.
 -  **NOT:** SupportAssist (yanıt dosyasında), Dell Hesabım, ve TechDirect için e-posta adresi ve parola bilgileri eşleşmelidir.
11. **Oturum aç ve TechDirect hesabına bağlı mevcut Dell Hesabım'ı kullan** seçeneği belirleyin ve **İleri**'yi tıklayın.
Dell Hesabı Oturum Açma sayfası yeni bir pencerede görüntülenir.
12. Dell Hesabım oturum açma kimlik bilgilerinizi yazın ve **Oturum Aç**'i tıklayın.
Kişi Bilgileri sayfası görüntülenir.
13. Bildirim almak için şirketinizin iletişim bilgilerini yazın ve **İleri**'yi tıklayın.
Sevkiyat bilgileri sayfası görüntülenir.
14. Parçaların sevk edilmesini istediğiniz adresleri yazın ve **İleri**'yi tıklayın.
Yapılandırma Ayarları sayfası görüntülenir.
15. Sorunları algılamak için tercih edilen donanım taraması sıklığını seçin. **Haftada Bir, Ayda Bir ve Üç Ayda Bir** seçenekleri mevcuttur.
16. Donanım taramasını çalıştırmak için bir çizelge seçin ve **İleri**'yi tıklayın.
Yapılandırma Ayarları (Devamı) sayfası görüntülenir..
17. **Proxy Ayarları** bölümünde aşağıdaki seçeneklerden birini belirtin:
 - **Varsayılan Ayarlarla Bağlan** - İnternete varsayılan sistem ayarlarıyla bağlanır.
 - **Doğrudan Bağlan** - İnternete doğrudan bağlanır (İnternete normalde bir proxy sunucu üzerinden bağlanırsınız).
 - **Manuel Olarak Yapılandır** - Dell SupportAssist Agent üzerinde proxy detaylarını yapılandırmak içindir.**Manuel Olarak Yapılandır** seçeneğini tercih ettiyseniz proxy sunucu IP adresi, bağlantı noktası, kullanıcı adı ve parolayı uygun alanlara girin.
18. **İleri**'yi tıklayın.
Özet sayfası görüntülenir. Yanıt dosyasının kaydedildiği konumu da görebilirsiniz.

Sonraki Adımlar

Tüm aygıtların ortak ağ paylaşım konumuna erişebildiğinden emin olun. Seçilen otomatik güncelleme yapılandırma ayarlarına bağlı olarak, üzerinde değişiklik yapılan yanıt dosyası tüm aygıtlarda güncellenir.

Dell TechDirect kullanarak uyarıları izleme

Dell TechDirect çevrimiçi portalı, SupportAssist uyarılarının, bunları yönetebileceğiniz merkezi bir konuma bildirilmesini sağlar. Bu bölümde uyarıları alma ve uyarılarla ilgili işlem yapma gibi temel özellikler hakkında bilgiler yer almaktadır.

Uyarı kurallarını yapılandırma

SupportAssist tarafından oluşturulan uyarıların TechDirect portalı tarafından nasıl işlendiğini belirlemek için kural yapılandırması yapabilirsiniz. Örneğin, tüm uyarıların Dell Teknik Desteği'ne otomatik olarak iletilmesini tercih edebilir veya destek ekibinizin inceleyip uyarının Dell'e iletilmesi gerekip gerekmediğini belirlemesi için uyarıları SupportAssist uyarı kuyruğunuza ekleyebilirsiniz.

Önkoşullar

TechDirect portalında Yönetici olarak oturum açtığınızdan emin olun.

Adımlar

1. [TechDirect.com](https://www.techdirect.com)'a gidin
TechDirect portalı giriş sayfası görüntülenir.
2. **SupportAssist Uyarıları** bölümünde, ***Uyarı kurallarına göre** bağlantısını tıklayın.
SupportAssist Uyarıları penceresi görüntülenir.
3. **Hareketsizlik bildirim süresi** alanına gerekli süreyi yazın.
4. **Tüm Sevk Etme uyarılarını Dell'e otomatik olarak ilet** seçeneği için aşağıdakilerden birini seçin:
 - Tüm parça sevk etme uyarılarını Dell'e doğrudan iletmek için **Evet**'i seçin.
 - Tüm parça sevk etme uyarılarını, destek ekibinizin inceleyip uyarının Dell'e iletilmesi gerekip gerekmediğini belirlemesi amacıyla şirketinizin SupportAssist uyarıları kuyruğuna göndermek için **Hayır**'ı seçin.
5. **Otomatik teknik destek servis talepleri** seçeneği için aşağıdakilerden birini seçin:
 - Tüm teknik destek uyarılarını Dell'e doğrudan iletmek için **Evet**'i seçin.
 - Tüm teknik destek uyarılarını, destek ekibinizin inceleyip uyarının Dell'e iletilmesi gerekip gerekmediğini belirlemesi amacıyla şirketinizin SupportAssist uyarıları kuyruğuna göndermek için **Hayır**'ı seçin.
6. Varsayılan şubeyi, varsayılan ilişkiyi ve varsayılan saat dilimini seçin.
7. **Uyarı Kurallarını Kaydet**'i tıklayın.

SupportAssist uyarılarını görüntüleme

Bir yanıt dosyası ile yapılandırılmış sistemlerde, SupportAssist bir sorun algıladığında, TechDirect'te otomatik olarak bir uyarı oluşturulur. Aşağıdaki bilgiler, şirketinizi TechDirect'e kaydettiğinizi ve SupportAssist yanıt dosyası, Dell Hesabım ve TechDirect hesap kurulumunda ortak oturum açma ve parola bilgileri kullandığınızı varsayar.

1. [TechDirect.com](https://www.techdirect.com)'a gidin
TechDirect portalı giriş sayfası görüntülenir.
2. **Oturum Aç**'i tıklayın.
3. TechDirect kimlik bilgilerinizi girin ve **Gönder**'i tıklayın.
TechDirect **Kumanda Tablonuz** görüntülenir.

4. Aşağıdakilerden birini uygulayın:

- **Servislerim**'i ve ardından **SupportAssist Uyarıları**'ni tıklatın.
- **SupportAssist Uyarıları** bölümünde, **Detaylı Görünüm** bağlantısını tıklatın.



NOT: Varsayılan görünümde, **SupportAssist Uyarıları Kumanda Tablosu** sayfasının en altında görüntülenir. **SupportAssist Uyarıları** bölümünü tercih ettiğiniz konuma taşıyabilirsiniz.


SupportAssist Uyarıları sayfası görüntülenir.

SupportAssist Uyarıları

SupportAssist tarafından TechDirect portalı üzerinden oluşturulan uyarılar hakkındaki detaylı bilgileri görüntüleyebilirsiniz. Aşağıdaki tabloda, **SupportAssist Uyarıları** sayfasında görüntülenen detaylar açıklanmaktadır.

Tablo 1. Uyarı bilgileri

Ad	Açıklama
Servis etiketi	Sorun bildiren aygıtın benzersiz tanımlayıcısını görüntüler.
Uyarı Numarası	Uyarıya atanan ve Dell Teknik Desteği ile iletişim kurarken referans olarak gösterebileceğiniz benzersiz destek talebi numarasını görüntüler.
Uyarı Türü	Uyarının türünü görüntüler: <ul style="list-style-type: none">• Teknik Destek• Sevk Etme
Notlar	İnceleme yapılması için algılanan sorun hakkındaki detayları ve hata bilgilerini gösterir.
Zaman Damgası Oluştur	TechDirect'te uyarının oluşturulduğu tarihi ve saati gösterir.
Son Etkinlik Zamanı	Müşteri Yöneticisi veya Teknisyen Kullanıcı tarafından gerçekleştirilen son işlemin tarihini ve saatini gösterir.
Durum	Uyarının durumunu gösterir: <ul style="list-style-type: none">• Atanmamış - Hiçbir müşteri Teknisyen Kullanıcısının sahipliği yok• Atanan - Bir müşteri Teknisyen Kullanıcısının sahipliği var• Gönderim Başarısız - Bir nedenden dolayı Dell'e iletme denemesi başarısız oldu
Eylemler	Uyarı için kullanılacak eylemleri görüntülemek için tıklatın. Teknisyen Kullanıcılar bunları yapabilir: <ul style="list-style-type: none">• Uyarının sahipliğini alma• Uyarı detaylarını güncelleme• Uyarıyı kapatma• Uyarıyı Dell'e iletme Yöneticiler, Teknisyen Kullanıcıların yapabildiği tüm eylemleri yapabilir. Yöneticiler ayrıca bir uyarıyı Teknisyen Kullanıcılarından birine atama yetkisine de sahiptir.

Ad	Açıklama
Sahip	<p>Şu anda bir uyarının sahibi olan Teknisyen Kullanıcıyı görüntüler.</p> <p> NOT: Varsayılan görünümde Sahip alanı gösterilmez. Sahip alanını Sütun Tercihleri bağlantısı ile seçebilirsiniz.</p>

SupportAssist Uyarı Eylemleri

SupportAssist tarafından TechDirect portalı üzerinden oluşturulan uyarılarda eylem gerçekleştirebilirsiniz. Aşağıdaki tabloda SupportAssist tarafından oluşturulan uyarılar için kullanılabilen eylemler açıklanmaktadır.

Tablo 2. Uyarı eylemleri

TechDirect hesap türü	Kullanılabilir eylemler	Açıklama
Yönetici ve Teknisyen Kullanıcılar	Sahipliği Alma	Bir TechDirect hesabındaki Bireysel Teknisyen Kullanıcıların tümü, SupportAssist uyarılarını geldiği anda görür. Teknisyen Kullanıcı bir uyarının sahipliğini alabilir. Teknisyen kullanıcılar uyarıları yeniden atayamaz; sadece hesabın TechDirect Yöneticisi uyarıları yeniden atayabilir.
	Güncelle	Uyarı ile ilgili bir ek veya not eklemenize izin veren Detaylar sayfasını gösterir.
	Uyarıyı Kapat	Uyarıyı kapatır. Bu noktada ne siz ne de Dell uyarıda başka işlem yapamaz.
	Dell'e İlet	Servis talebini Dell Teknik Destek'e iletir. İlerlemeyi TechDirect'teki Teknik Destek veya Sevk Etme Özeti sayfalarınızdan izlemeye devam edebilirsiniz.
Yönetici	Sahiplik Ata	Bir Teknisyen Kullanıcıyı bir uyarının sahibi olarak atar. Başka bir Teknisyen Kullanıcıyı yeniden atamak için de kullanılabilir.

Sık Sorulan Sorular

Dağıtılan aygıtlarda yapılandırma ayarları güncellenmiyor. Ne yapabilirim?

- **SupportAssistAgentConfig.xml** ve **SupportAssistConfig.xml** yanıt dosyalarının, dağıtılan tüm aygıtların erişebildiği ortak ağ paylaşım konumunda kullanılabilir olduğunu doğrulayın.
- Ortak ağ paylaşım konumu dizin yolunun doğru olduğundan emin olun.
- Ortak ağ paylaşım konumunun parola korumalı olup olmadığını kontrol edin.
- Ortak ağ paylaşım konumu parolasının değiştirilip değiştirilmediğini kontrol edin.

Yanıt dosyası kurulum türünde Yapılandırma ayarlarını otomatik olarak güncelle seçeneği işaretlemiysem, yapılandırma ayarlarında değişiklik yapabilir miyim?

Yapılandırma ayarlarını değiştirmek ve güncellenen yanıt dosyasını birden çok aygıtta güncellemek için gereken izinlere sadece yönetici sahiptir.

Donanım taramaları nasıl çizelgelenir?

Donanım taraması çizelgelemek için:

1. SupportAssist kullanıcı arabiriminde **Ayarlar** simgesini tıklayın.
2. **SupportAssist Ayarları** sayfasında **Checkup** ögesini tıklayın.
3. **Çizelgelenen Donanım Taraması** bölümünde **Haftada Bir**, **Ayda Bir** veya **Üç Ayda Bir** seçeneklerinden birini belirleyin.

SupportAssist'i indirdim ve yükledim ancak SupportAssist Agent otomatik olarak yüklenmedi. SupportAssist Agent'ı nasıl indiririm ve yüklerim?

SupportAssist Agent indirilip otomatik olarak yüklenmediyse, SupportAssist size Dell SupportAssist Agent'ın kullanılmadığını bildirir. SupportAssist Agent'ı manuel olarak indirmek ve yüklemek için SupportAssist bildirimini tıklayın. SupportAssist Agent'ı manuel olarak yükleme hakkında detaylı bilgi için bkz. [SupportAssist Agent'ı Yükleme](#).