

適用個人與平版電腦之 Dell SupportAssist 部署指南



註、警示與警告



註: 「註」表示可以幫助您更有效地使用電腦的重要資訊。



警示: 「警示」表示有可能會損壞硬體或導致資料遺失，並告訴您如何避免發生此類問題。



警告: 「警告」表示有可能會導致財產損失、人身傷害甚至死亡。

Copyright © 2015 Dell Inc. 著作權所有，並保留一切權利。本產品受美國與國際著作權及智慧財產權法保護。Dell™ 與 Dell 徽標是 Dell Inc. 在美國和/或其他司法管轄區的商標。本文提及的所有其他標誌與名稱皆屬於其個別公司的商標。

2015 - 06


修正版 A04

目錄

1 簡介.....	4
Dell 服務權益.....	4
額外的 Dell SupportAssist 資源.....	5
2 部署 SupportAssist.....	6
最低裝置需求.....	6
安裝 SupportAssist 代理程式.....	7
建立回應檔案.....	7
使用回應檔案部署 SupportAssist.....	9
修改現有的回應檔案.....	9
3 使用 Dell TechDirect 監視警示.....	12
設定警示規則.....	12
檢視 SupportAssist 警示.....	12
SupportAssist 警報.....	13
SupportAssist 警示動作.....	14
4 常見問題集.....	15
部署裝置上的組態設定並未更新。該怎麼辦？.....	15
如果尚未在回應檔案設定類型選取 Auto update configuration settings (自動更新組態設定) 選項，是否可以修改組態設定？.....	15
如何排定硬體掃描？.....	15
我已經下載並安裝 SupportAssist，但是 SupportAssist 代理程式不會自動安裝。我要如何下載及安裝 SupportAssist 代理程式？.....	15

簡介

Dell SupportAssist 會主動識別 Dell 筆記型電腦、桌上型電腦和平板電腦的硬體和軟體問題，將 Dell 支援自動化。偵測到問題時，SupportAssist 會針對問題通知您，並且自動向 Dell 建立維修請求 (適用於 ProSupport、消費者頂級支援或 ProSupport Plus)。故障排除問題所需的資料會從裝置自動收集，然後安全傳送至 Dell 技術支援部門。收集的資料會以安全的方式傳送至 Dell 技術支援部門。此資訊讓 Dell 得以為您提供更強、有效率且快速的支援體驗。

 **註:** SupportAssist 功能取決於裝置的 Dell 服務權益。如需有關 SupportAssist 功能的更多資訊，請參閱 [Dell 服務權益](#)。

SupportAssist 與下列 Dell 裝置相容：

- 筆記型電腦與桌上型電腦：
 - Dell Inspiron
 - Dell XPS
 - Dell Alienware
 - Dell Latitude
 - Dell Vostro
 - Dell OptiPlex
 - Dell Precision
- 平板電腦：
 - Dell Venue Pro 11

SupportAssist 可以部署於一部或多部裝置。若要監視單一裝置，您必須在該裝置安裝 SupportAssist 應用程式。

如果要在多部裝置安裝 SupportAssist，請在每部裝置部署 SupportAssist 應用程式與 SupportAssist 代理程式接聽檔案。您可以使用 Dell TechDirect 遠端監視這些裝置的警示。

本文件提供您部署 SupportAssist 所需的資訊。

Dell 服務權益

SupportAssist 會自動偵測裝置上的問題並通知您。SupportAssist 功能的優點取決於 Dell 服務權益。若要獲得 SupportAssist 提供的優點，裝置需要有效的 Dell Consumer Premium Support、ProSupport 或 ProSupport Plus 服務權益。

下表提供 Basic、Consumer Premium Support、ProSupport 與 ProSupport Plus 服務權益所享有之 SupportAssist 功能的摘要。

SupportAssist 功能	說明	Dell 服務權益			
		基本	消費者頂級支援	ProSupport	ProSupport Plus
重要系統更新 — 自行排程	使用者排程的診斷程式和安裝系統所需的更新。	✓	✓	✓	✓
透過 Checkup 系統掃描可零件自我派遣	如果是保固包含的零件，當偵測到問題時，系統會提示使用者確認其運送的送貨地址，以利寄送將更換的零件。	✓	✓	✓	✓
自動化問題偵測，通知和案例建立	Dell 建立一個個案後，將傳送警示給使用者。稍後，聯絡使用者以告知解決方法。	✗	✓	✓	✓
為預防故障預測問題偵測和案例建立 *	傳送使用者有關可能的故障零件警示。Dell 會開建立一個個案，並連絡使用者以寄送將更換的零件。	✗	✗	✗	✓

* 只有電池和硬碟機可以使用預知問題偵測功能。

額外的 Dell SupportAssist 資源

除了本指南，您也可以取得下列資源：



- [《適用個人電腦 PC 與平板電腦的 Dell SupportAssist 使用者指南》](#) 提供安裝和使用 SupportAssist 的相關資訊。
- *Dell SupportAssist 社群* 線上入口網站位於 Dell.com/SupportAssistGroup，提供有關 SupportAssist 功能、部落格、常見問題集和其他技術文件的相關資訊。
- TechDirect 線上入口網站位於 TechDirect.com，提供註冊公司和管理 SupportAssist 警示及技術支援和自行配送零件請求的相關資訊。

部署 SupportAssist

透過 Dell TechDirect 設定多個 PC 裝置和管理情況，您必須先建立回應檔 (組態檔案)，然後以此回應檔部署 SupportAssist 至這些裝置的每一台上。

關於此工作

以此回應檔部署 SupportAssist 至多台裝置，可讓您使用 TechDirect 帳戶監視、處理警示和管理情況。請遵照下面的步驟執行部署：

-  **註:** 請確定您在此裝置上有管理員權限。
-  **註:** 用於 SupportAssist (在回應檔)、Dell My Account 與 TechDirect 的電子郵件地址和密碼登入憑證必須相符。

步驟

1. 下載並安裝適用 PC 與平板電腦的 SupportAssist 應用程式，可從 Dell.com/Support/SupportAssist 下載。
2. 下載並安裝 SupportAssist 代理程式應用程式。請參閱 [安裝 SupportAssist 代理程式](#)。
3. 建立回應檔案。請參閱 [建立回應檔案](#)。
4. 使用回應檔案將 SupportAssist 部署至每個裝置。請參閱 [使用回應檔案部署 SupportAssist](#)。

最低裝置需求

下表列出部署適用個人與平板電腦之 Dell SupportAssist 的最低裝置需求。

特色	需求
作業系統	筆記型電腦與桌上型電腦： <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows XP (32 位元 SP3) • Microsoft Windows Vista (32 位元與 64 位元) • Microsoft Windows 7 (32 位元與 64 位元) • Microsoft Windows 8 (32 位元與 64 位元) • Microsoft Windows 8.1 (32 位元與 64 位元) • Microsoft Windows 10 (32 位元與 64 位元) 平板電腦的裝置： <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 8.1
軟體	Microsoft .NET Framework 3.5.1 或更新版本
硬體	<ul style="list-style-type: none"> • 記憶體 (RAM) — 2GB • 硬碟空間 — 512MB
網路	網際網路連線

特色	需求
網路瀏覽器	Internet Explorer 第 8 版或更新版本。

安裝 SupportAssist 代理程式

安裝 SupportAssist 時，會自動安裝 SupportAssist 代理程式。如果未自動安裝 SupportAssist 代理程式，您可以執行下列步驟，手動安裝 SupportAssist 代理程式：

事前準備作業

[下載 SupportAssist 代理程式安裝程式檔案](#)。(SupportAssistAgent.exe)

步驟

1. 按下 <Windows 標誌> 金鑰，在搜尋列輸入 cmd。
開始功能表會顯示相符的結果。
2. 於命令提示功能表按一下滑鼠右鍵，然後按一下 **以系統管理員身分執行**。
命令提示隨即顯示。
3. 瀏覽至儲存 SupportAssist 代理程式安裝程式檔案的資料夾。
4. 輸入 SupportAssistAgent.exe -s -v/qn，然後按下 <Enter> 鍵。

隨即在背景安裝 SupportAssist 代理程式。

建立回應檔案

事前準備作業



- 請確保 SupportAssist 和 SupportAssist 代理程式安裝於系統管理員的裝置。
- 請確定已憑 Microsoft Windows 管理員權限登入裝置。
- 請確定裝置有網際網路連線功能。
- 請確定所有裝置能存取您的通用網路位置。

關於此工作

部署 SupportAssist 至多台裝置前，建立回應檔 (組態檔案)。回應檔為含重要資訊的組態檔案，可部署至每個裝置，以為路由的警示提供一般連絡人憑證給 TechDirect。您想要透過 SupportAssist 監控的每個裝置應安裝 SupportAssist 應用程式與回應檔。從該裝置發出的警示將路由至 TechDirect。任何時間都可新增其他裝置。SupportAssist Setup Manager 精靈會引導您完成建立回應檔 - SupportAssistConfig.xml 與 SupportAssistAgentConfig.xml 的程序。


步驟

1. 按下 <Windows 標誌> 金鑰並在搜尋列中鍵入 cmd。
Start (開始) 功能表會顯示相符的結果。
2. 於命令提示字元功能表上按一下滑鼠右鍵，然後按一下 **Run as administrator (以系統管理員身分執行)**。
命令提示隨即顯示。
3. 執行下列其中一個步驟：
 - 如果裝置執行的是 32 位元作業系統 — 輸入 cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"，然後按下 <輸入> 鍵。
 - 如果裝置執行的是 64 位元作業系統 — 輸入 cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"，然後按下 <輸入> 鍵。
4. 輸入 SupportAssist.exe CORPIT，然後按下 <輸入> 鍵。
Dell SupportAssist 安裝管理員精靈隨即顯示。

5. 按一下 **下一步**。
軟體授權協議書畫面隨即顯示。
6. 閱讀軟體授權協議書，然後選取**讓我的系統接收這些更新和警示**。閱讀 Dell 系統資訊共用的詳細資料，接著選取**讓 Dell 收集服務標籤和上述其他系統使用資料**，然後按一下**下一步**。
回應檔案安裝類型頁面隨即顯示。
7. 如果您要於每次修改回應檔案時，由 SupportAssist 自動於所有裝置更新設定，請選擇**自動更新配置設定**。
8. 請選擇偏好的更新回應檔案頻率。
可用的選項包括**每週**、**每月**、**每季**。預設已選取**每週**。
9. 選擇**建立新的回應檔案**，按一下**瀏覽**，然後選擇通用網路位置以儲存回應檔案。按一下**下一步**。
連結 TechDirect 和 SupportAssist 頁面隨即顯示。
 -  **註:** Dell TechDirect 是線上入口網站，能協助您管理技術支援，以及 SupportAssist 產生的更換零件警示。
 -  **註:** 用於 SupportAssist（在回應檔）、Dell My Account 與 TechDirect 的電子郵件地址和密碼登入憑證必須相符。
10. 選取 **Sign-in and use existing Dell My Account linked to a TechDirect account (登入並使用連結至 TechDirect 帳戶的現有的 Dell My Account)** 選項，然後按一下 **Next (下一步)**。
Dell Account Sign In (Dell 帳號登入) 頁面 隨即顯示於新視窗中。
11. 鍵入您的 Dell My Account 登入認證，然後按一下 **Sign In (登入)**。
連絡人資訊頁面隨即顯示。
12. 鍵入您的公司連絡人的詳細資料以接收通知，然後按一下 **Next (下一步)**。
運送資訊頁面隨即顯示。
13. 鍵入要派遣零件的地址行動，然後按一下 **Next (下一步)**。
組態設定頁面隨即顯示。
14. 如欲偵測問題，選取偏好的問題偵測硬體掃描頻率。可用選項包括**每週**、**每月**和**每季**。
15. 選擇執行硬體的掃描排程，然後按一下 **Next (下一步)**。
組態設定 (續) 頁面隨即顯示。
16. 在 **Proxy 設定**部分中，選取下列其中一個選項：
 - **以預設設定連線** — 使用預設的系統設定連線到網際網路。
 - **直接連線** — 若要直接連線至網際網路，雖然您通常可能是透過 Proxy 伺服器連線至網際網路。
 - **手動設定** — 在 Dell SupportAssist 代理程式上設定 Proxy 詳細資料。

如果您已選取**手動設定**選項，在適當的欄位中輸入 Proxy 伺服器的 IP 位址、連接埠、使用者名稱及密碼。
17. 按一下 **下一步**。
摘要頁面隨即顯示。
18. 按一下 **Finish (完成)**。
SupportAssistConfig.xml 和 **SupportAssistAgentConfig.xml** 這兩個回應檔案儲存於通用網路共用位置。

後續步驟

-  **註:** 請勿在單一系統上使用相同的 Dell My Account 建立回應檔案，此操作會覆寫現有的回應檔案。但是，您可以修改現有的回應檔案。如需更多資訊，請參閱[修改現有的回應檔案](#)。

使用回應檔案部署 SupportAssist

在多部裝置部署共用的回應檔案，即可使用 SupportAssist 監視所有裝置。

事前準備作業

- 請確定您要部署 SupportAssist 的裝置符合最低裝置需求。請參閱[最低裝置需求](#)。
- 請確定您在此裝置上有管理員權限以安裝 SupportAssist。
- [下載 SupportAssist 安裝套件](#)。(SupportAssist.zip)
- [下載 SupportAssist 代理程式安裝程式檔案](#)。(SupportAssistAgent.exe)
- 請確定您已建立 SupportAssist 回應檔案 (SupportAssistAgentConfig.xml 與 SupportAssistConfig.xml)。請參閱[建立回應檔案](#)。
- 請確定所有裝置均能存取您存放於通用網路共享位置的回應檔案 (SupportAssistAgentConfig.xml 與 SupportAssistConfig.xml)。
- 確定裝置有網際網路連線能力。

步驟

1. 複製 SupportAssist 安裝程式 (SupportAssist.zip) 與 SupportAssist 代理程式安裝程式 (SupportAssistAgent.exe) 並貼至每個您要部署的裝置上。
2. 完成複製 SupportAssist.zip 檔案動作後，請確認您將檔案內容解壓縮至相同的資料夾。
3. 在每部裝置上，以管理員身份開啟命令提示、瀏覽至您複製安裝程式檔案所在的資料夾，然後執行下列命令：
 - SupportAssistAgent.exe /s /v"/qn CONFIG="<common network location that has the answer files>"
例如：SupportAssistAgent.exe /s /v"/qn CONFIG="\\<common network location name>"
 - Setup.exe —answerfilepath "<common network location that has the answer files>\SupportAssistConfig.xml"
例如：Setup.exe —answerfilepath "\\<common network location name>\SupportAssistConfig.xml"

SupportAssist 與 SupportAssist 代理程式通常於背景自動部署。

修改現有的回應檔案

如果您要修改已分送至多台裝置的 SupportAssist Agent 配置設定，您可以在現有的回應檔案裡更新資訊。例如，如果您要更新聯絡資訊或寄貨細節，您可修改現有的回應檔案。修改與儲存回應檔案後，編輯過的設定將自動更新至所有裝置。

事前準備作業

- 確定您可以存取通用網路共用位置，而且已經在 **Dell SupportAssist 安裝經理精靈** 選取 **自動更新**。
- 請確定已憑 Microsoft Windows 管理員權限登入裝置。
- 確定您能夠存取現有的回應檔案。
- 請確定裝置有網際網路連線功能。

步驟

1. 按下 <Windows 標誌> 金鑰，在搜尋列輸入 cmd。
開始功能表會顯示相符的結果。
2. 於命令提示功能表按一下滑鼠右鍵，然後按一下 **以系統管理員身分執行**。

命令提示隨即顯示。

3. 執行下列其中一個步驟：

- 如果裝置執行的是 32 位元作業系統 — 輸入 `cd "C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin"`，然後按下 <輸入> 鍵。
- 如果裝置執行的是 64 位元作業系統 — 輸入 `cd "C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistAgent\bin"`，然後按下 <輸入> 鍵。

4. 輸入 `SupportAssist.exe CORPIT`，然後按下 <輸入> 鍵。

Dell SupportAssist 安裝管理員精靈隨即顯示。

5. 按一下 下一步。

軟體授權協議書畫面隨即顯示。

6. 閱讀軟體授權協議書，然後選取**讓我的系統接收這些更新和警示**。閱讀 Dell 系統資訊共用的詳細資料，接著選取**讓 Dell 收集服務標籤和上述其他系統使用資料**，然後按一下 下一步。

回應檔案安裝類型頁面隨即顯示。

7. 如果您要於每次修改回應檔案時，由 SupportAssist 自動於所有裝置更新設定，請選擇**自動更新配置設定**。

8. 請選擇偏好的更新回應檔案頻率。

可用的選項包括**每週**、**每月**、**每季**。預設已選取**每週**。

9. 選取**修改現有的回應檔案**，然後按一下 瀏覽。

10. 瀏覽至含有回應檔案的通用網路位置，按一下 **OK**。然後按一下 下一步。

連結 TechDirect 和 SupportAssist 頁面隨即顯示。



註: Dell TechDirect 是線上入口網站，能協助您管理適用個人與平版電腦之 SupportAssist 產生的技術支援和零件更換警示。



註: 用於 SupportAssist (在回應檔)、Dell My Account 與 TechDirect 的電子郵件地址和密碼登入憑證必須相符。

11. 選取**登入使用連結過 TechDirect 帳戶的現有 Dell My Account** 選項，然後按一下 下一步。

新視窗隨即顯示 **Dell 帳號登入** 頁面。

12. 輸入 Dell My Account 登入認證，然後按一下 **登入**。

連絡人資訊頁面隨即顯示。

13. 輸入貴公司連絡人的詳細資料，用以接收通知，然後按一下 下一步。

運送資訊頁面隨即顯示。

14. 輸入要運送零件急件的地址，然後按一下 下一步。

組態設定頁面隨即顯示。

15. 為偵測問題，請選取慣用的硬體掃描頻率，可用選項包括**每週**、**每月**和**每季**。

16. 選取執行硬體掃描的排程，然後按一下 下一步。

組態設定 (續) 頁面隨即顯示。

17. 在 **Proxy 設定** 部分中，選取下列其中一個選項：

- **以預設設定連線** — 使用預設的系統設定連線到網際網路。
- **直接連線** — 若要直接連線至網際網路，雖然您通常可能是透過 Proxy 伺服器連線至網際網路。
- **手動設定** — 在 Dell SupportAssist 代理程式上設定 Proxy 詳細資料。

如果您已選取**手動設定**選項，在適當的欄位中輸入 Proxy 伺服器的 IP 位址、連接埠、使用者名稱及密碼。

18. 按一下 下一步。

摘要頁面隨即顯示。您也可以檢視儲存回應檔案的位置。

後續步驟

確定所有裝置都能存取通用網路共用位置。所有裝置上修改過的回應檔案，是根據所選的自動更新組態設定自動更新。

使用 Dell TechDirect 監視警示

Dell TechDirect 線上入口網站提供您將 SupportAssist 警示回報到中央位置以讓您管理的能力。本章提供基本功能如接收警示，並且對警示採取行動的相關資訊。

設定警示規則

您可以設定規則，決定 TechDirect 入口網站如何處理 SupportAssist 建立的警示。舉例來說，您可以選擇將所有警示自動轉寄給 Dell 技術支援部門，也可以將警示排進 SupportAssist 警示佇列，由支援小組審核及決定警示是否應轉寄給 Dell。

事前準備作業

請確定您是以系統管理員身分登入 TechDirect 入口網站。

步驟

1. 請前往 TechDirect.com
TechDirect 入口網站登陸畫面隨即顯示。
2. 在 **SupportAssist 警示** 窗格中，按一下* **根據警示規則連結**。
SupportAssist 警示 視窗隨即顯示。
3. 在**閒置通知警示期間**欄位中，輸入所需的持續時間。
4. **自動轉寄所有急件警示給 Dell** 選項請選取下列其中一個：
 - 選取**是**，將所有零件排遣警示直接轉寄給 Dell。
 - 選取**否**，將所有零件排遣警示傳送至貴公司的 SupportAssist 警示佇列，由您的支援小組審核及決定警示是否應轉寄給 Dell。
5. **自動化技術支援個案請求** 選項請選取下列其中一個：
 - 選取**是**，將所有技術支援警示直接轉寄給 Dell。
 - 選取**否**，將所有技術支援警示傳送至貴公司的 SupportAssist 警示佇列，由您的支援小組審核及決定警示是否應轉寄給 Dell。
6. 選取預設分公司、預設關係和預設時區。
7. 按一下**儲存警示規則**。

檢視 SupportAssist 警示


當 SupportAssist 於以回應檔組態的系統上偵測到問題時，警示會在 TechDirect 自動建立。下列資訊假設您已於 TechDirect 註冊您的公司，並已在 SupportAssist 回應檔、Dell My Account 與 TechDirect 帳號設定使用一般的登入及密碼憑證。

1. 請移至 TechDirect.com
隨即顯示 TechDirect 入口網站登陸畫面。
2. 按一下 **Sign In (登入)**。
3. 鍵入您的 TechDirect 憑證，然後按一下 **Submit (提交)**。

隨即顯示 TechDirect 儀表板。

4. 執行下列其中一個步驟：

- 按一下 **My Services (我的服務)**，然後按一下 **SupportAssist 警示**。
- 在 **SupportAssist 警示** 窗格中，按一下 **Detailed View (詳細檢視)** 連結。

 **註:** 在預設檢視，**SupportAssist 警示** 窗格隨即顯示於 **Dashboard (儀表板)** 頁面的底部。根據您的喜好您可以移動 **SupportAssist 警示** 窗格至任何位置。

SupportAssist 警示 頁面隨即顯示。

SupportAssist 警報

您可以透過 TechDirect 入口網站檢視有關 SupportAssist 產生的警示之詳細資料。下表說明顯示於 **SupportAssist 警示** 頁面上的詳細資料。

表 1. 警示詳細資料

Name	說明
服務標籤	顯示回報問題的裝置之唯一識別碼。
警示號碼	顯示指定給警示的唯一「支援要求」編號，您在與 Dell 技術支援部門通訊時，可參考的編號。
警示類型	顯示警示類型 <ul style="list-style-type: none">• 技術支援• 派遣
註	顯示偵測到的問題詳細資料和錯誤資訊，以進行調查。
建立時間戳記	顯示在 TechDirect 中警示建立的日期和時間。
最近一次活動時間	顯示客戶系統管理員或技術人員使用者採取的最後一個動作之日期和時間。
Status (狀態)	顯示警示的狀態： <ul style="list-style-type: none">• 未指定的 — 無客戶技術人員使用者有所有權• 指定的 — 一位客戶技術人員使用者有所有權• 提交失敗 — 嘗試轉寄至 Dell 的動作因某種原因失敗
動作	按一下以檢視此警示可用的動作。 技術人員使用者可以： <ul style="list-style-type: none">• 取得警示的擁有權• 更新警示詳細資料• 關閉警示• 轉寄警示給 Dell 系統管理員可以執行技術人員使用者可用的所有動作。系統管理員也有指派一個警示給其技術人員使用者之一的能力。

Name	說明
擁有者	顯示目前擁有此警示的技術人員使用者。  註: 擁有者欄位並未顯示在預設的檢視。您可以透過欄位偏好設定連結選取擁有欄位。

SupportAssist 警示動作

您可以透過 TechDirect 入口網站，對 SupportAssist 所建立的警示採取動作。下表說明對 SupportAssist 所建立的警示可用的動作。

表 2. 警示動作

TechDirect 帳戶類型	可用的動作	說明
管理員和技術人員使用者	取得所有權	當 SupportAssist 警示出現時，在 TechDirect 帳戶下的個別技術人員使用者都會看到。技術人員使用者可取得一個警示的擁有權。技術人員使用者不能重新分配警示，僅此帳戶的 TechDirect 管理員可重新分配警示。
	更新	顯示 詳細資料 頁面，可讓您新增備註或有關警示的附件。
	關閉警示	關閉警示。您及 Dell 將無法對警示進行任何進一步的動作。
	轉寄至 Dell	轉寄服務請求至 Dell 技術支援部門。您可以從在 TechDirect 中 技術支援 或 派遣摘要 頁面繼續監控進度。
管理員	指定擁有權	指定一技術人員使用者擁有一個警示。也可用於重新指派給另一個技術人員使用者。

常見問題集

部署裝置上的組態設定並未更新。該怎麼辦？

- 確保回應檔 **SupportAssistAgentConfig.xml** 與 **SupportAssistConfig.xml** 在共用網路上的分享位置為可用的，且所有部署裝置均可存取。
- 確定通用網路共用位置的路徑正確無誤。
- 確定通用網路共用位置是否受密碼保護。
- 確定通用網路共用位置的密碼是否已經變更。

如果尚未在回應檔案設定類型選取 **Auto update configuration settings (自動更新組態設定)** 選項，是否可以修改組態設定？

否，只有管理員具備所需的權限，才能修改組態設定以及多部裝置部署更新的回應檔案。

如何排定硬體掃描？

如欲排定硬體掃描：

1. 按一下 SupportAssist 使用者介面中的 **Settings (設定)** 圖示。
2. 在 **SupportAssist 設定** 頁面上，按一下 **Checkup (檢查)**。
3. 從 **Scheduled Hardware Scan (排定的硬體掃描)** 部分，選擇 **每週**、**每月** 或 **每季**。

我已經下載並安裝 SupportAssist，但是 SupportAssist 代理程式不會自動安裝。我要如何下載及安裝 SupportAssist 代理程式？

如果 SupportAssist 代理程式未自動下載及安裝，SupportAssist 會通知您 Dell SupportAssist 代理程式無法使用。若要手動下載及安裝 SupportAssist 代理程式，請按一下 SupportAssist 通知。如需手動安裝 SupportAssist 代理程式的更多詳細資料，請參閱[安裝 SupportAssist 代理程式](#)。