




Dell SupportAssist για PC και Tablet
Οδηγός ανάπτυξης για τη Διαχείριση συστημάτων
επιχείρησης



Σημείωση, προσοχή και προειδοποίηση

-  **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η ΣΗΜΕΙΩΣΗ υποδεικνύει σημαντικές πληροφορίες που σας βοηθούν να χρησιμοποιείτε καλύτερα το προϊόν σας.
-  **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Η ΠΡΟΣΟΧΗ υποδεικνύει είτε ενδεχόμενη ζημιά στο υλισμικό είτε απώλεια δεδομένων και σας ενημερώνει για τον τρόπο με τον οποίο μπορείτε να αποφύγετε το πρόβλημα.
-  **ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ:** Η ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ υποδεικνύει ότι υπάρχει το ενδεχόμενο να προκληθούν υλική ζημιά και απλός ή θανάσιμος τραυματισμός.

Πνευματικά δικαιώματα © 2017 της Dell Inc. ή των θυγατρικών της. Με επιφύλαξη κάθε νόμιμου δικαιώματος. Οι ονομασίες Dell, EMC και άλλα συναφή εμπορικά σήματα είναι εμπορικά σήματα της Dell Inc. ή των θυγατρικών της. Όλα τα υπόλοιπα εμπορικά σήματα ενδέχεται να είναι εμπορικά σήματα των αντίστοιχων κατόχων τους.

2017 - 05

Αναθ. A09

Πίνακας περιεχομένων

1 Εισαγωγή.....	6
Έκδοση.....	6
Πληροφορίες για το παρόν έγγραφο.....	6
Πληροφορίες για το TechDirect.....	6
Βασικές δυνατότητες του SupportAssist.....	7
Δυνατότητες του SupportAssist και δικαιώματα παροχής υπηρεσιών Dell.....	7
Πρόσθετοι πόροι.....	8
Προγράμματα εκμάθησης βίντεο.....	8
2 Απαιτήσεις συστήματος.....	9
Υποστηριζόμενα συστήματα.....	9
Ελάχιστες απαιτήσεις συστήματος.....	9
3 Προετοιμασία για ανάπτυξη.....	11
4 Λήψη του SupportAssist.....	12
Λήψη και εξαγωγή του πακέτου προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist.....	12
Πρόσβαση στον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist.....	13
5 Ρύθμιση παραμέτρων και ανάπτυξη του SupportAssist.....	15
Επισκόπηση της ανάπτυξης με αρχείο MST.....	15
Δημιουργία αρχείου MST.....	16
Ανάπτυξη του SupportAssist με αρχείο MST.....	18
Επισκόπηση της ανάπτυξης με χρήση της Πολιτικής ομάδας για το Active Directory.....	18
Δημιουργία αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory.....	19
Ανάπτυξη αρχείων προτύπου διαχειριστή Active Directory σε ελεγκτή τομέα.....	21
Ανάπτυξη του SupportAssist με χρήση αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory.....	22
Επισκόπηση της ανάπτυξης με αρχείο απαντήσεων.....	22
Δημιουργία αρχείου απαντήσεων.....	23
Ανάπτυξη του SupportAssist με αρχείο απαντήσεων.....	25
6 Τροποποίηση των ρυθμίσεων παραμέτρων ανάπτυξης του SupportAssist.....	27
Τροποποίηση αρχείου MST.....	27
Τροποποίηση των υπαρχόντων αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory.....	29
Τροποποίηση αρχείου απαντήσεων.....	31
7 Διαχείριση ειδοποιήσεων του SupportAssist στο TechDirect.....	34
Διαμόρφωση κανόνων ειδοποιήσεων.....	34
Προβολή ειδοποιήσεων του SupportAssist.....	35
Ειδοποιήσεις SupportAssist.....	35
Ενέργειες σχετικά με τις ειδοποιήσεις του SupportAssist.....	36

8 Ανάκτηση δεδομένων του SupportAssist με χρήση του WMI.....	38
DSA_RegistrationInformation.....	38
DSA_CaseInformation.....	38
DSA_AlertInformation.....	39
DSA_SystemInformation.....	40
9 Δεδομένα που συλλέγονται από το SupportAssist.....	41
10 Συχνές ερωτήσεις.....	44
Μπορώ να εγκαταστήσω το SupportAssist σε εικονικές μηχανές (VM);.....	44
Ποιους λογαριασμούς Dell πρέπει να δημιουργήσω πριν να ξεκινήσω την ανάπτυξη;.....	44
Πώς μπορώ να δημιουργήσω το "Ο Λογαριασμός μου";.....	44
Πώς μπορώ να δημιουργήσω ένα λογαριασμό TechDirect;.....	44
Έκανα ανάπτυξη του SupportAssist, αλλά δεν εμφανίζονται ειδοποιήσεις στο λογαριασμό μου στο TechDirect.	
Πώς μπορώ να τις προβάλλω;.....	44
Ποιον τύπο ανάπτυξης θα πρέπει να χρησιμοποιήσω;.....	44
Ποια επιλογή πρέπει να χρησιμοποιήσω "Δημιουργία νέων ρυθμίσεων παραμέτρων" ή "Τροποποίηση υφιστάμενων ρυθμίσεων παραμέτρων" στον οδηγό Setup;.....	45
Πώς μπορώ να κάνω ανάπτυξη της διαμόρφωσης σε συστήματα όπου υπάρχει προεγκατεστημένο το SupportAssist ως μέρος των προσαρμοσμένων ειδώλων συστήματος με χρήση του ImageAssist;.....	45
Μετά την ανάπτυξη, δεν είναι δυνατή η δήλωση στο SupportAssist ορισμένων από τα συστήματα προορισμού.	
Ποια μπορεί να είναι η αιτία;.....	45
Στον οργανισμό μου, διαχειρίζομαι συστήματα που βρίσκονται σε πολλές τοποθεσίες με διαφορετικές ρυθμίσεις. Πώς μπορώ να κάνω ανάπτυξη του SupportAssist;.....	46
Μπορώ να χρησιμοποιήσω ξανά τον ίδιο λογαριασμό TechDirect ή "Ο Λογαριασμός μου", αν χρειαστεί να έχω πολλές παραλλαγές των ρυθμίσεων παραμέτρων ανάπτυξης;.....	46
Μπορώ να χρησιμοποιήσω το αρχείο απαντήσεων που δημιουργήθηκε με την παλιότερη έκδοση του SupportAssist για να αναπτύξω την τρέχουσα έκδοση του SupportAssist;.....	46
Πώς μπορώ να αναπτύξω το SupportAssist σε συστήματα προορισμού που χρησιμοποιούν λειτουργικά συστήματα 32 bit και 64 bit;.....	46
Πώς μπορώ να γνωρίζω ότι το SupportAssist έχει εγκατασταθεί και διαμορφωθεί σωστά στο σύστημα προορισμού;.....	47
Πώς μπορώ να επαληθεύσω ότι δημιουργήθηκαν αιτήματα υποστήριξης για τα συστήματα προορισμού;.....	47
Τροποποίησα τη διαμόρφωση και ενημέρωσα το SupportAssist στα συστήματα προορισμού. Πώς θα μάθω εάν οι ρυθμίσεις ενημερώθηκαν σωστά;.....	48
Πώς μπορώ να παρακολουθώ τις ειδοποιήσεις και τα αιτήματα υποστήριξης του SupportAssist, αν δεν έχω λογαριασμό TechDirect;.....	48
Οι ρυθμίσεις διαμόρφωσης του Active Directory δεν εφαρμόζονται στα συστήματα προορισμού. Τι πρέπει να κάνω;.....	48
Οι τελικοί χρήστες λαμβάνουν κάποια ενημέρωση στα συστήματα προορισμού, όταν το SupportAssist εντοπίζει ένα πρόβλημα;.....	49
Το SupportAssist εντοπίζει αυτόματα τις ρυθμίσεις διακομιστή μεσολάβησης Internet στα συστήματα προορισμού;.....	49
Στα συστήματα προορισμού μου υπάρχει εγκατεστημένη μια προγενέστερη έκδοση του SupportAssist. Πώς μπορώ να κάνω αναβάθμιση στην τρέχουσα έκδοση;.....	49

Στο TechDirect, πώς μπορώ να δημιουργήσω μη αυτόματα ένα αίτημα υποστήριξης για κάποιο πρόβλημα που εντοπίστηκε σε ένα σύστημα προορισμού;.....	49
Όταν ακυρώνω το πακέτο απεγκατάστασης του SupportAssist, οι υπηρεσίες είναι σε κατάσταση διακοπής. Πώς μπορώ να τις εκκινήσω;.....	49
Τι πρέπει να κάνω εάν οι δέσμες ενεργειών WMI δεν επιστρέφουν καμία τιμή;.....	50
Τι είναι το PII; Ποιά PIs συλλέγονται από το SupportAssist;	50


11 Γλωσσάριο..... 51



Εισαγωγή

Το Dell SupportAssist είναι μια τεχνολογία προληπτικού και προγνωστικού ελέγχου, που σας επιτρέπει να λαμβάνετε αυτοματοποιημένη τεχνική υποστήριξη για τα συστήματα Dell που χρησιμοποιούνται στην επιχείρησή σας. Όταν γίνεται ανάπτυξη του στα συστήματα Dell που διαθέτετε, το SupportAssist παρακολουθεί κάθε σύστημα και εντοπίζει προληπτικά τα προβλήματα στο υλικό και στο λογισμικό. Με τον εντοπισμό ενός προβλήματος, το SupportAssist ανοίγει αυτόματα ένα αίτημα υποστήριξης στο τμήμα τεχνικής υποστήριξης της Dell για τα συστήματα που έχουν ενεργό δικαίωμα λήψης υπηρεσιών ProSupport ή ProSupport Plus. Ανάλογα με τον τύπο του προβλήματος, το αίτημα υποστήριξης μπορεί να ξεκινήσει είτε την αυτόματη αποστολή εξαρτημάτων είτε την υποβολή ενός αιτήματος τεχνικής υποστήριξης.

Το SupportAssist συλλέγει επίσης δεδομένα για το υλικό και το λογισμικό αυτόματα από τα συστήματα της Dell και τα στέλνει με ασφαλή τρόπο στο τμήμα τεχνικής υποστήριξης της Dell. Η δυνατότητα συλλογής δεδομένων παρέχεται από το Dell Data Vault (DDV) και το βελτιωμένο διαγνωστικό πρόγραμμα της Dell για την αξιολόγηση του συστήματος πριν την έναρξη (ePSA). Αυτά τα δεδομένα χρησιμοποιούνται από το τμήμα τεχνικής υποστήριξης για την αντιμετώπιση του προβλήματος και για την παροχή λύσης για αυτό.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Για μια λίστα των δεδομένων που συλλέγονται από τα συστήματά σας από το SupportAssist, βλ. [Δεδομένα που συλλέγονται από το SupportAssist](#).


Έκδοση


Dell SupportAssist 1.6.0

Πληροφορίες για το παρόν έγγραφο

Αυτό το έγγραφο παρέχει πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο διαμόρφωσης και ανάπτυξης του SupportAssist σε επιχειρήσεις που διαθέτουν ομάδες IT, καθώς και σχετικά με τον τρόπο διαχείρισης των ειδοποιήσεων μέσω του Dell EMC TechDirect. Επιπλέον, μπορείτε επίσης να βρείτε πληροφορίες για τα ακόλουθα, καθώς και τις συχνές ερωτήσεις.

- Δεδομένα που συλλέγονται από το SupportAssist
- Κλάσεις των οργάνων διαχείρισης των Windows (WMI) που χρησιμοποιούνται για την ανάκτηση δεδομένων του SupportAssist.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Οι επιχειρήσεις χωρίς ομάδες IT μπορούν να χρησιμοποιήσουν μια άλλη έκδοση του SupportAssist, που επιτρέπει στους τελικούς χρήστες να διαχειρίζονται τα δικά τους συστήματα. Για περισσότερες λεπτομέρειες, επισκεφθείτε τη σελίδα Dell.com/Support/SupportAssist.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Σε αυτό το έγγραφο, ο όρος "τοπικό σύστημα" ή "σύστημα διαχειριστή" αφορά το σύστημα που θα χρησιμοποιήσετε για τη δημιουργία των αρχείων ανάπτυξης ή του πακέτου του SupportAssist· ο όρος "συστήματα προορισμού" αφορά όλα τα συστήματα στα οποία θα αναπτυχθεί το SupportAssist.

Πληροφορίες για το TechDirect


Το TechDirect είναι μια κεντρική πύλη υποστήριξης, η οποία επιτρέπει στους διαχειριστές της επιχείρησής σας να διαχειρίζονται τις ειδοποιήσεις που δημιουργούνται από το SupportAssist. Οι διαχειριστές μπορούν να δημιουργούν κανόνες στο TechDirect για την αυτόματη προώθηση των ειδοποιήσεων στην Dell για την παροχή τεχνικής υποστήριξης ή για την αποστολή εξαρτημάτων. Αν είναι απενεργοποιημένη η αυτόματη προώθηση είτε για την παροχή τεχνικής υποστήριξης είτε για την αποστολή εξαρτημάτων, οι διαχειριστές ή οι ομάδες υποστήριξης στην επιχείρησή σας μπορούν να ελέγχουν και να

διαπιστώνουν αν η ειδοποίηση θα πρέπει να προωθηθεί στην Dell. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαχείριση των ειδοποιήσεων του SupportAssist μέσω του TechDirect, βλ. [Διαχείριση ειδοποιήσεων του SupportAssist στο TechDirect](#).

Βασικές δυνατότητες του SupportAssist

Στις βασικές δυνατότητες του SupportAssist περιλαμβάνονται τα εξής:

- Αυτόματη δημιουργία αιτήματος υποστήριξης, όταν εντοπίζεται κάποιο πρόβλημα.
- Αυτόματη αποστολή εξαρτημάτων για τα προβλήματα που απαιτούν την αντικατάσταση ενός εξαρτήματος για την επίλυση του προβλήματος που εντοπίστηκε.
- Προληπτική επικοινωνία από προσωπικό τεχνικής υποστήριξης για να σας βοηθήσει να επιλύσετε το πρόβλημα.
- Προγνωστικός εντοπισμός προβλήματος και ειδοποίηση για την αποτροπή εμφάνισης ενός προβλήματος.
- Προώθηση ειδοποιήσεων στο συνδεδεμένο λογαριασμό TechDirect.
- Δυνατότητα προβολής των ειδοποιήσεων του SupportAssist με χρήση του συνδεδεμένου λογαριασμού TechDirect.
- Δυνατότητα ανάκτησης των δεδομένων του SupportAssist από το σύστημα με χρήση του WMI.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Οι δυνατότητες του SupportAssist που είναι διαθέσιμες για κάθε σύστημα διαφέρουν ανάλογα με το δικαίωμα παροχής υπηρεσιών Dell του συστήματος. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην ενότητα [Δυνατότητες του SupportAssist και δικαιώματα παροχής υπηρεσιών Dell](#).

Δυνατότητες του SupportAssist και δικαιώματα παροχής υπηρεσιών Dell

Ο ακόλουθος πίνακας παρέχει μια περίληψη των δυνατοτήτων του SupportAssist που διατίθενται για συστήματα με δικαιώματα παροχής υπηρεσιών Dell Basic, Dell ProSupport ή Dell ProSupport Plus.

Πίνακας 1. Δυνατότητες του SupportAssist και δικαιώματα παροχής υπηρεσιών Dell

Δυνατότητα	Περιγραφή	Basic	ProSupport	ProSupport Plus
Αυτόματος εντοπισμός προβλημάτων, ειδοποίηση και δημιουργία αιτήματος υποστήριξης *	Αφού δημιουργήσει η Dell ένα αίτημα υποστήριξης για αποστολή εξαρτημάτων ή για τεχνική υποστήριξη, αποστέλλεται σε εσάς μια ειδοποίηση. Για τα αιτήματα τεχνικής υποστήριξης, επικοινωνεί προληπτικά μαζί σας ένας εκπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης για να σας βοηθήσει να επιλύσετε το πρόβλημα.	✘	✔	✔
Προγνωστικός εντοπισμός προβλημάτων και δημιουργία αιτημάτων υποστήριξης για πρόληψη βλαβών **	Αποστέλλεται μια ειδοποίηση στην κύρια και τη δευτερεύουσα διεύθυνση επικοινωνίας σας σχετικά με την ενδεχόμενη βλάβη του εξαρτήματος. Η Dell ανοίγει ένα αίτημα υποστήριξης και επικοινωνεί μαζί σας για την αποστολή του ανταλλακτικού.	✘	✘	✔

* Εάν είναι απενεργοποιημένη η αυτόματη προώθηση στο TechDirect είτε για τεχνική υποστήριξη είτε για αποστολή εξαρτημάτων, οι διαχειριστές ή οι ομάδες υποστήριξης του οργανισμού σας μπορούν να εξετάσουν και να προσδιορίσουν αν η ειδοποίηση πρέπει να προωθηθεί στην Dell.

** Η δυνατότητα προληπτικού εντοπισμού προβλημάτων διατίθεται μόνο για μπαταρίες, σκληρούς δίσκους, ανεμιστήρες και μονάδες αποθήκευσης σταθερής κατάστασης (SSD).

Πρόσθετοι πόροι

Εκτός από αυτόν τον οδηγό, μπορείτε επίσης να προσπελάσετε τους παρακάτω πόρους:

- Την online πύλη *SupportAssist Community* στην τοποθεσία Dell.com/SupportAssistGroup η οποία παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις δυνατότητες και τις λειτουργίες του SupportAssist, ιστολόγια, συχνές ερωτήσεις και άλλα τεχνικά έγγραφα.
- Την online πύλη TechDirect στην τοποθεσία TechDirect.com η οποία παρέχει πληροφορίες για την εγγραφή της εταιρείας σας και σας παρέχει τη δυνατότητα διαχείρισης των ειδοποιήσεων του SupportAssist, των αιτημάτων τεχνικής υποστήριξης και των αιτημάτων αυτόματης αποστολής εξαρτημάτων.
- Τεχνικά έγγραφα που είναι διαθέσιμα στην [πύλη εγχειριδίων για το SupportAssist για PC και tablet](#).


Προγράμματα εκμάθησης βίντεο

Εκτός από αυτόν τον οδηγό, ανατρέξτε στα παρακάτω προγράμματα εκμάθησης βίντεο.

- [Πρόσβαση στον οδηγό διαχείρισης εγκατάστασης](#)
- [Δημιουργία διαμόρφωσης ανάπτυξης με χρήση αρχείου MST](#)
- [Ανάπτυξη του SupportAssist και του αρχείου MST με χρήση του SCCM](#)
- [Δημιουργία διαμόρφωσης ανάπτυξης \(ADML και ADMX\)](#)
- [Ανάπτυξη των αρχείων ADML και ADMX και του SupportAssist με χρήση του SCCM](#)
- [Δημιουργία διαμόρφωσης ανάπτυξης με χρήση αρχείου απαντήσεων](#)
- [Ανάπτυξη του SupportAssist και του αρχείου απαντήσεων με χρήση του SCCM](#)
- [Χρήση του TechDirect για παρακολούθηση ειδοποιήσεων](#)
- [Τροποποίηση της διαμόρφωσης ανάπτυξης](#)
- [Δημιουργία διαμόρφωσης ανάπτυξης για προεγκατεστημένα συστήματα](#)

Απαιτήσεις συστήματος

Η ανάπτυξη του SupportAssist υποστηρίζεται σε συστήματα Dell που πληρούν τις απαιτήσεις υλικού, λογισμικού και δικτύου που καθορίζονται στις ακόλουθες ενότητες.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Το SupportAssist δεν υποστηρίζεται σε εικονικές μηχανές.

Υποστηριζόμενα συστήματα


- **Φορητοί και επιτραπέζιοι υπολογιστές**
 - Dell Inspiron
 - Dell XPS
 - Dell Alienware
 - Dell Latitude
 - Dell Vostro
 - Dell OptiPlex
 - Dell Precision
- **Tablet**
 - Dell Venue Pro
- **Υπολογιστές Gateway και Embedded**
 - Dell Edge Gateway
 - Υπολογιστές Dell Embedded Box

Ελάχιστες απαιτήσεις συστήματος

Στον παρακάτω πίνακα θα βρείτε τις ελάχιστες απαιτήσεις για το SupportAssist.

Πίνακας 2. Ελάχιστες απαιτήσεις συστήματος


Στοιχεία	Απαιτήσεις
Λειτουργικό σύστημα	<p>Φορητοί και επιτραπέζιοι υπολογιστές:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Microsoft Windows 7 · Microsoft Windows 8 · Microsoft Windows 8.1 · Microsoft Windows 10 <p>Tablet:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Microsoft Windows 8.1 · Microsoft Windows 10 <p>Dell Edge Gateway:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (64 bit)

Στοιχεία	Απαιτήσεις
	<p>Υπολογιστές Dell Embedded Box:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (μόνο 64 bit) · Microsoft Windows Embedded Standard 7 E (μόνο 64 bit) · Microsoft Windows 7 Professional (μόνο 64 bit) · Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (μόνο 64 bit) · Microsoft Windows 10 Professional (μόνο 64 bit) · Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (64 bit)
Λογισμικό	Microsoft .NET Framework 4.5 ή νεότερη έκδοση
Μνήμη (RAM)	4 GB (προτείνεται)
Δίκτυο	<ul style="list-style-type: none"> · Σύνδεση Internet · Το τοπικό σύστημα και τα συστήματα προορισμού πρέπει να έχουν δυνατότητα σύνδεσης στους ακόλουθους προορισμούς: <p> ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Ο όρος "τοπικό σύστημα" ή "σύστημα διαχειριστή" αφορά το σύστημα που θα χρησιμοποιήσετε για τη δημιουργία των αρχείων ανάπτυξης ή του πακέτου του SupportAssist. ο όρος "συστήματα προορισμού" αφορά όλα τα συστήματα στα οποία θα αναπτυχθεί το SupportAssist.</p> <ul style="list-style-type: none"> - https://apidp.dell.com - https://api.dell.com - https://is.us.dell.com - https://techdirect.dell.com - https://downloads.dell.com - https://www.dell.com

Προετοιμασία για ανάπτυξη


Πριν από την ανάπτυξη του SupportAssist, θα πρέπει να λάβετε υπόψη τα εξής:

- Αν σχεδιάζετε να κάνετε τη διαχείριση των ειδοποιήσεων του SupportAssist από το TechDirect, θα πρέπει να έχετε ένα λογαριασμό Dell συνδεδεμένο με το λογαριασμό σας στο TechDirect. Συνεπώς, πρέπει να επιβεβαιώσετε τα εξής:
 - Βεβαιωθείτε ότι διαθέτετε λογαριασμό (Ο λογαριασμός μου). Αν δεν διαθέτετε λογαριασμό, επισκεφθείτε τη σελίδα εγγραφής [Ο λογαριασμός μου](#) και δημιουργήστε έναν.
 - Εγγραφείτε στο TechDirect με τα ίδια διαπιστευτήρια που χρησιμοποιείτε για το λογαριασμό σας. Για να κάνετε εγγραφή της επιχείρησής σας στο TechDirect, επισκεφθείτε τη σελίδα [Εγγραφή στο TechDirect](#).
- Εάν διαχειρίζεστε διάφορες τοποθεσίες που έχουν διαφορετικές ρυθμίσεις Internet ή διαφορετικές πληροφορίες επικοινωνίας και αποστολής, βεβαιωθείτε ότι έχετε στη διάθεσή σας τις πληροφορίες Internet, επικοινωνίας και αποστολής.
- Αν η ανάπτυξη αναμένεται να γίνει σε συστήματα που διαθέτουν λειτουργικά συστήματα 32 bit και 64 bit, η Dell συνιστά να κάνετε αναλόγως την ομαδοποίηση των συστημάτων. Η δημιουργία αυτών των ομάδων διευκολύνει τη διαδικασία ανάπτυξης.
- Αν διαθέτετε συστήματα που έχουν το SupportAssist προεγκατεστημένο μέσω της ανάπτυξης ενός προσαρμοσμένου ειδώλου του συστήματος που έχει δημιουργηθεί με το ImageAssist, ενημερώστε τις ρυθμίσεις του SupportAssist στα συστήματα προορισμού. Για περισσότερες πληροφορίες, βλ. [Συχνές ερωτήσεις](#).

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Για να διαμορφώσετε τις ρυθμίσεις του SupportAssist, πρέπει να διαθέτετε λογαριασμό (Ο λογαριασμός μου). Συνιστάται η δημιουργία λογαριασμού TechDirect, δεν είναι όμως υποχρεωτική.

Λήψη του SupportAssist

Το πακέτο εγκατάστασης του SupportAssist (MSI) διατίθεται σε μορφή 32 bit και 64 bit. Ως πρώτο βήμα για τη διαδικασία ανάπτυξης, πρέπει να κάνετε λήψη και εξαγωγή του κατάλληλου πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist στο τοπικό σύστημα. Το πακέτο εγκατάστασης που πρέπει να λάβετε και να εξαγάγετε εξαρτάται από το επίπεδο των bit του λειτουργικού συστήματος που χρησιμοποιείται στα συστήματα προορισμού. Αν η επιχείρησή σας διαθέτει συστήματα 32 bit και 64 bit, πρέπει να κάνετε λήψη και των δύο εκδόσεων του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist στο τοπικό σύστημα.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Μπορείτε να πραγματοποιήσετε λήψη και των δύο πακέτων προγράμματος εγκατάστασης, 32 bit και 64 bit, στο τοπικό σύστημα, ωστόσο η διαδικασία δημιουργίας του αρχείου ρύθμισης παραμέτρων είναι η ίδια.

Στην παρούσα ενότητα παρέχονται οδηγίες για τα εξής:

- Λήψη και εξαγωγή του πακέτου προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist.
- Πρόσβαση στον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist που θα χρησιμοποιήσετε για τη δημιουργία του αρχείου ρύθμισης παραμέτρων.


Λήψη και εξαγωγή του πακέτου προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist

Προϋποθέσεις

Πρέπει να έχετε συνδεθεί στο τοπικό σύστημα με λογαριασμό που έχει δικαιώματα διαχειριστή.


Βήματα


1. Επισκεφθείτε την τοποθεσία Dell.com/Support/SupportAssist.
2. Στην ενότητα **Διαχείριση συσκευών επιχείρησης** κάντε κλικ στη σύνδεση για τη λήψη των κατάλληλων πακέτων εγκατάστασης του SupportAssist στο τοπικό σύστημά σας.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Ο όρος "τοπικό σύστημα" ή "σύστημα διαχειριστή" αφορά το σύστημα που θα χρησιμοποιήσετε για τη δημιουργία των αρχείων ανάπτυξης ή του πακέτου του SupportAssist· ο όρος "συστήματα προορισμού" αφορά όλα τα συστήματα στα οποία θα αναπτυχθεί το SupportAssist.

Γίνεται λήψη του ακόλουθου πακέτου προγράμματος εγκατάστασης στο τοπικό σύστημα:

- SupportAssistx64.msi — Χρησιμοποιείται για την ανάπτυξη σε συστήματα προορισμού 64 bit.
- SupportAssistx86.msi — Χρησιμοποιείται για την ανάπτυξη σε συστήματα προορισμού 32 bit.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Για την ανάπτυξη του SupportAssist σε συστήματα προορισμού τόσο 32 bit όσο και 64 bit, πρέπει να πραγματοποιήσετε λήψη και των δύο πακέτων προγράμματος εγκατάστασης (SupportAssistx64.msi και SupportAssistx86.msi).

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Για την ανάπτυξη του SupportAssist, χρησιμοποιήστε το πακέτο εγκατάστασης (.msi) του SupportAssist που λάβατε. Δεν πρέπει να χρησιμοποιήσετε το πακέτο εγκατάστασης (.msi) που έχετε εξαγάγει με το ίδιο όνομα στο βήμα 6.

3. Κάντε κλικ στο πλήκτρο με το Λογότυπο των **Windows** και πληκτρολογήστε command στο πλαίσιο αναζήτησης. Το μενού έναρξης εμφανίζει τα αποτελέσματα που αντιστοιχούν.
4. Κάντε δεξί κλικ στη **Γραμμή εντολών** και πατήστε **Εκτέλεση ως διαχειριστής**. Εμφανίζεται το παράθυρο **Command Prompt** (Γραμμή εντολών).
5. Μεταβείτε στο φάκελο όπου έχετε κάνει λήψη του πακέτου προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist.


6. Για να εξαγάγετε το πακέτο προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist, πληκτρολογήστε την ακόλουθη εντολή, ανάλογα με τις απαιτήσεις σας:

- Για εξαγωγή του πακέτου προγράμματος εγκατάστασης 64 bit:
`msiexec /a SupportAssistx64.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`

Όπου η *διαδρομή φακέλου* είναι η θέση στην οποία θέλετε να γίνει η εξαγωγή των αρχείων.

- Για εξαγωγή του πακέτου προγράμματος εγκατάστασης 32 bit:
`msiexec /a SupportAssistx86.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`

Όπου η *διαδρομή φακέλου* είναι η θέση στην οποία θέλετε να γίνει η εξαγωγή των αρχείων.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Δεν μπορείτε να εξαγάγετε το πακέτο εγκατάστασης στον ίδιο φάκελο όπου έχετε τοποθετήσει το πακέτο εγκατάστασης. Βεβαιωθείτε ότι έχετε ορίσει ένα διαφορετικό φάκελο προορισμού για την εξαγωγή του πακέτου εγκατάστασης.

Γίνεται εξαγωγή του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist στην καθορισμένη διαδρομή φακέλου. Μετά την ολοκλήρωση της εξαγωγής δημιουργούνται οι ακόλουθοι φάκελοι:

- **Dell** — Περιέχει τα αρχεία DDV που χρησιμοποιούνται για συλλογή πληροφοριών για το υλικό και το λογισμικό από τα συστήματα.
- **Program Files 64** (σε συστήματα 64 bit) ή **program files** (σε συστήματα 32 bit) — Περιέχει τα εκτελέσιμα αρχεία του SupportAssist.
- **SupportAssistx64.msi** (σε συστήματα 64 bit) ή **SupportAssistx86.msi** (σε συστήματα 32 bit) — Αντίγραφο του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist.

Επόμενα βήματα

Ανοίξτε τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist** για να δημιουργήσετε το αρχείο διαμόρφωσης.


Πρόσβαση στον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist

Προϋποθέσεις

- Πρέπει να έχετε συνδεθεί στο τοπικό σύστημα με λογαριασμό που έχει δικαιώματα διαχειριστή.
- Πρέπει να έχετε εξαγάγει το πακέτο προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist στο φάκελο που θέλετε στο τοπικό σύστημα.

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Ο οδηγός **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist** σας δίνει τη δυνατότητα να δημιουργήσετε το αρχείο ρύθμισης παραμέτρων που απαιτείται για την ανάπτυξη του SupportAssist. Πρέπει επίσης να χρησιμοποιήσετε τον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης για την ενημέρωση των ρυθμίσεων στο αρχείο ρύθμισης παραμέτρων που είχατε αναπτύξει παλιότερα.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Εάν θέλετε να αναπτύξετε το SupportAssist τόσο σε συστήματα 32 bit όσο και σε συστήματα 64 bit, μπορείτε να εξαγάγετε και να εκκινήσετε τον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης SupportAssist από το πακέτο προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist είτε των 32 bit είτε των 64 bit. Τα αρχεία ρύθμισης παραμέτρων που δημιουργούνται από τον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης SupportAssist μπορούν να αναπτυχθούν στα συστήματα προορισμού τόσο των 32 bit όσο και των 64 bit.

Βήματα

1. Στο τοπικό σύστημα, ανοίξτε την Εξερεύνηση των Windows, μεταβείτε στη θέση όπου έχετε εξαγάγει το πακέτο προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist και κάντε ένα από τα εξής:
 - Εάν έχετε εξαγάγει το πακέτο προγράμματος εγκατάστασης των 64 bit, μεταβείτε στη θέση `x\Program Files 64\Dell\SupportAssist Agent\bin\`
 - Εάν έχετε εξαγάγει το πακέτο προγράμματος εγκατάστασης των 32 bit, μεταβείτε στη θέση `x\program files\Dell\SupportAssist Agent\bin\`

Όπου **x** είναι η θέση στην οποία έχετε εξαγάγει το πακέτο προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist.

2. Κάντε δεξί κλικ στο αρχείο **SupportAssistWizard.exe** και επιλέξτε **Εκτέλεση ως διαχειριστής**.
Εμφανίζεται ο οδηγός **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**.



Επόμενα βήματα

Ακολουθήστε τις οδηγίες του οδηγού Διαχείριση εγκατάστασης SupportAssist για να δημιουργήσετε τα αρχεία ρύθμισης παραμέτρων που απαιτούνται για την ανάπτυξη του SupportAssist. Για περισσότερες πληροφορίες, βλ. [Ρύθμιση παραμέτρων και ανάπτυξη του SupportAssist](#).

Ρύθμιση παραμέτρων και ανάπτυξη του SupportAssist

Η ανάπτυξη του SupportAssist χρειάζεται τα εξής στοιχεία, ώστε να είναι δυνατή η διαχείριση των μοναδικών ρυθμίσεων του οργανισμού σας.

- Ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet
- Διαπιστευτήρια για TechDirect ή για το "Ο Λογαριασμός μου"
- Πληροφορίες επικοινωνίας και αποστολής
- Προτιμήσεις

Ο οδηγός **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist** σας δίνει τη δυνατότητα να δημιουργήσετε το αρχείο ρύθμισης παραμέτρων με τις παραπάνω ρυθμίσεις. Στον οδηγό, επιλέξτε ένα από τα παρακάτω αρχεία ρύθμισης παραμέτρων με βάση το υπάρχον εργαλείο που χρησιμοποιείται για την ανάπτυξη των ρυθμίσεων παραμέτρων:

- Αρχείο Windows Installer (MST) — Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε αυτό το αρχείο ρύθμισης παραμέτρων αν χρησιμοποιείτε εργαλεία διαχείρισης ρυθμίσεων, όπως το Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), το KACE, ή οποιοδήποτε άλλο εργαλείο για την ανάπτυξη των πληροφοριών ρυθμίσεων.
- Πρότυπο διαχείρισης Active Directory — Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε αυτό το αρχείο ρύθμισης παραμέτρων αν μπορείτε να δημιουργήσετε μια πολιτική ομάδας Active Directory για την ανάπτυξη των πληροφοριών ρυθμίσεων.
- Αρχείο απαντήσεων — Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε αυτό το αρχείο ρύθμισης παραμέτρων αν θέλετε να χρησιμοποιήσετε ένα αρχείο απαντήσεων για την ανάπτυξη των πληροφοριών ρυθμίσεων.

Αναλυτικές οδηγίες για τη δημιουργία του αρχείου ρύθμισης παραμέτρων και την ανάπτυξη του SupportAssist θα βρείτε στις ακόλουθες ενότητες:

- [Επισκόπηση της ανάπτυξης με αρχείο MST](#)
- [Επισκόπηση της ανάπτυξης με χρήση της Πολιτικής ομάδας για το Active Directory](#)
- [Επισκόπηση της ανάπτυξης με αρχείο απαντήσεων](#)

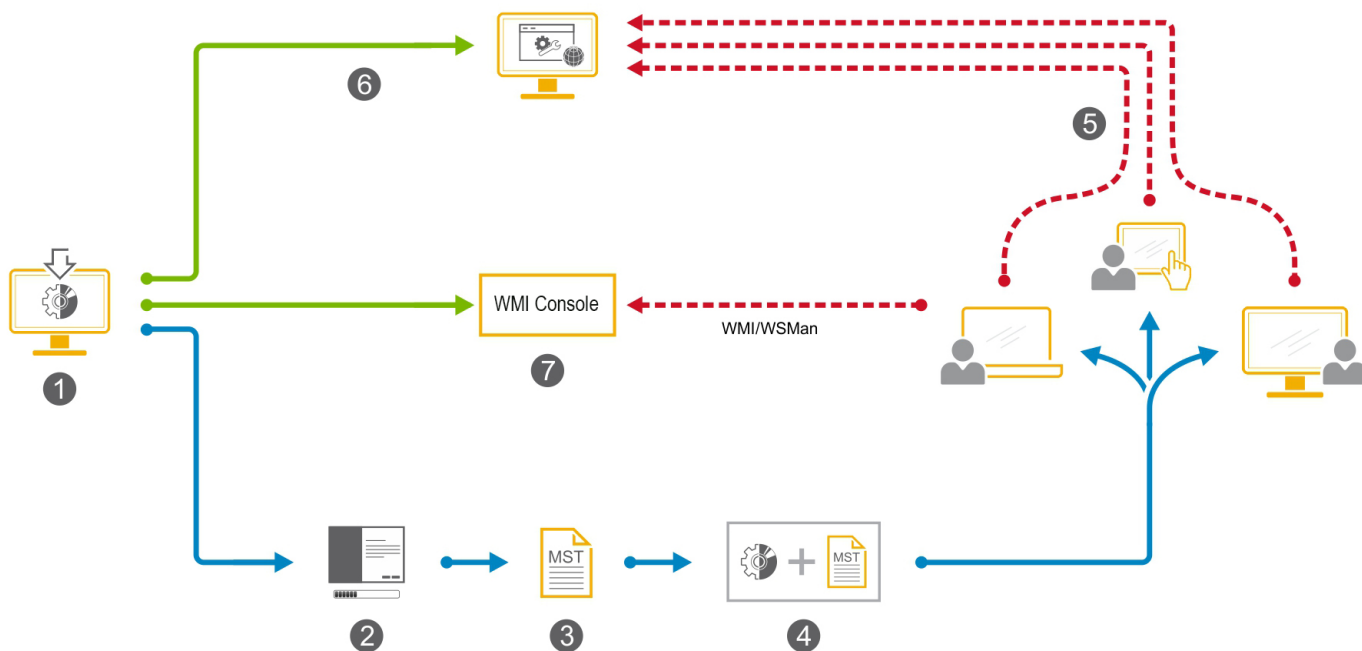
Εάν έχετε αγοράσει συστήματα από την Dell στα οποία έχει εγκατασταθεί ένα προσαρμοσμένο είδωλο, ίσως το SupportAssist να είναι προεγκαταστημένο στα συστήματα. Για να αναπτύξετε τις ρυθμίσεις του SupportAssist σε αυτά τα συστήματα, ανατρέξτε στην ενότητα [Συχνές ερωτήσεις](#).

Επισκόπηση της ανάπτυξης με αρχείο MST

Σε αυτήν την ενότητα παρέχονται οδηγίες για τη δημιουργία του αρχείου MST που περιέχει τις ρυθμίσεις παραμέτρων, και για την ανάπτυξη, στη συνέχεια, του SupportAssist με το αρχείο MST στα συστήματα προορισμού.

Στην εικόνα που ακολουθεί απεικονίζεται η ροή εργασιών για τη δημιουργία του αρχείου MST και την ανάπτυξή του με το SupportAssist στα συστήματα προορισμού.





Αριθμός 1. Ανάπτυξη με αρχείο MST

Πίνακας 3. Ανάπτυξη με αρχείο MST

Βήμα	Περιγραφή
1	Κάντε λήψη και εξαγωγή του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist στο τοπικό σύστημα. Βλ. Λήψη και εξαγωγή του πακέτου προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist .
2	Ανοίξτε τον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist. Βλ. Πρόσβαση στον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist .
3	Δημιουργήστε το αρχείο MST και αποθηκεύστε το στο τοπικό σύστημα. Βλ. Δημιουργία αρχείου MST .
4	Εκτελέστε την ανάπτυξη του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist και του αρχείου MST στα συστήματα προορισμού χρησιμοποιώντας οποιοδήποτε εργαλείο ανάπτυξης. Βλ. Ανάπτυξη του SupportAssist με αρχείο MST .
5	Αφού ολοκληρωθεί η ανάπτυξη, οι ειδοποιήσεις του SupportAssist θα εισέρχονται στο λογαριασμό TechDirect για εύκολη, κεντρική διαχείριση.
6	Συνδεθείτε στο TechDirect για να δείτε και να διαχειριστείτε τις ειδοποιήσεις του SupportAssist. Βλ. Διαχείριση ειδοποιήσεων του SupportAssist στο TechDirect .
7	Ανακτήστε τα δεδομένα του SupportAssist από ένα σύστημα χρησιμοποιώντας κονσόλες WMI όπως οι SCCM ή SCOM. Βλ. Ανάκτηση δεδομένων του SupportAssist με χρήση του WMI .

Δημιουργία αρχείου MST

Ο οδηγός **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist** σας καθοδηγεί στη διαδικασία δημιουργίας του αρχείου MST με τις ρυθμίσεις διαμόρφωσης.


Προϋποθέσεις

- Πρέπει να έχετε συνδεθεί στο τοπικό σύστημα με δικαιώματα διαχειριστή των Microsoft Windows.
- Το τοπικό σύστημα πρέπει να έχει συνδεσιμότητα στο Internet.
- Πρέπει να έχετε δημιουργήσει ένα "Ο Λογαριασμός μου" και ένα λογαριασμό TechDirect με τα ίδια διαπιστευτήρια.


Βήματα

1. Ανοίξτε τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**. Βλ. [Πρόσβαση στον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist](#).
2. Βεβαιωθείτε ότι πληρούνται όλες οι προϋποθέσεις και πατήστε **Επόμενο**.

3. Στη σελίδα **Τύπος ρύθμισης**, επιλέξτε **Δημιουργία νέας διαμόρφωσης** και κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.
4. Στη σελίδα **Σύμβαση**, διαβάστε τη σύμβαση και τους όρους κοινής χρήσης των πληροφοριών του συστήματος Dell, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Επιτρέπω στην Dell να συλλέγει την ετικέτα εξυπηρέτησης και άλλες πληροφορίες χρήσης του συστήματος** και κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.
5. Στη σελίδα **Ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet**, επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα στοιχεία:
 - **Απευθείας σύνδεση** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο εάν το τοπικό σύστημά σας συνδέεται απευθείας στο Internet.
 - **Σύνδεση μέσω διακομιστή μεσολάβησης** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν το τοπικό σύστημά σας συνδέεται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης και μετά πληκτρολογήστε τη διεύθυνση και τη θύρα του διακομιστή μεσολάβησης. Αν απαιτείται έλεγχος ταυτότητας για το διακομιστή μεσολάβησης, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Για αυτό το διακομιστή μεσολάβησης απαιτείται έλεγχος ταυτότητας** και εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για το διακομιστή μεσολάβησης.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Για τον έλεγχο ταυτότητας του διακομιστή μεσολάβησης, η Dell συνιστά να εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης ενός λογαριασμού υπηρεσίας που δεν έχει ημερομηνία λήξης.

6. Αν στα συστήματα προορισμού χρησιμοποιούνται διαφορετικές ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Τα συστήματα προορισμού διαθέτουν διαφορετικές ρυθμίσεις** και, στην καρτέλα **Συστήματα προορισμού**, επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα:
 - **Απευθείας σύνδεση** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν τα συστήματα προορισμού συνδέονται απευθείας στο Internet.
 - **Σύνδεση μέσω διακομιστή μεσολάβησης** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο εάν τα συστήματα προορισμού συνδέονται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης και μετά πληκτρολογήστε τη διεύθυνση και τη θύρα του διακομιστή μεσολάβησης. Αν απαιτείται έλεγχος ταυτότητας για το διακομιστή μεσολάβησης, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Για αυτό το διακομιστή μεσολάβησης απαιτείται έλεγχος ταυτότητας** και εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για το διακομιστή μεσολάβησης.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η συνδεσιμότητα στο Internet των συστημάτων προορισμού δεν μπορεί να επαληθευτεί από τον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist.

7. Πατήστε **Επόμενο**.
Εμφανίζεται η σελίδα **Είσοδος στο λογαριασμό μου Dell**.
8. Πατήστε **Επόμενο**.
Θα εμφανιστεί η σελίδα εισόδου στο λογαριασμό Dell σε νέο παράθυρο.
9. Πληκτρολογήστε τα στοιχεία εισόδου στο λογαριασμό σας και πατήστε **Είσοδος**.
Εμφανίζεται η σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**.
10. Στη σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.
 - Ελέγξτε εάν τα στοιχεία **Εταιρεία**, **Όνομα**, **Email**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικό email**, **Αριθμός τηλεφώνου**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικός αριθμός τηλεφώνου** εμφανίζονται σωστά και, εάν χρειάζεται, κάντε αλλαγές. Επιλέξτε την προτιμώμενη μέθοδο επαφής:
 - **Email**
 - **Τηλέφωνο**
 - Προαιρετικά, για να προσθέσετε τα στοιχεία μιας δευτερεύουσας επαφής, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Προσθήκη δευτερεύουσας επαφής** και εισαγάγετε τα στοιχεία **Όνομα**, **Email**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικό email**, **Αριθμός τηλεφώνου**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικός αριθμός τηλεφώνου**. Επιλέξτε την προτιμώμενη μέθοδο επαφής:
 - **Email**
 - **Τηλέφωνο**
 - Στην ενότητα **Διεύθυνση αποστολής/εξυπηρέτησης**, ελέγξτε εάν τα στοιχεία **Χώρα**, **Διεύθυνση αποστολής**, **Πόλη**, **Νομός/Περιφέρεια** και **Ταχυδρομικός κώδικας** εμφανίζονται σωστά και κάντε αλλαγές, εάν απαιτείται.
11. Στη σελίδα **Προτιμήσεις**, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και μετά πατήστε **Επόμενο**.
 - Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Αποδοχή και εγκατάσταση ενημερώσεων**, για να επιτρέψετε την αυτόματη λήψη και εγκατάσταση των πιο πρόσφατων ενημερώσεων του SupportAssist.
 - Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Να συμπεριλαμβάνονται πληροφορίες λογισμικού στις συλλογές** για να επιτρέψετε στην Dell να συλλέγει πληροφορίες από τα συστήματά σας σχετικά με τις εγκατεστημένες εφαρμογές, τα προγράμματα οδήγησης και τις ενημερώσεις του λειτουργικού συστήματος.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Το SupportAssist δεν συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τη χρήση των εφαρμογών σας.

- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Ρυθμίσεις πληροφοριών αναγνώρισης**, για να επιτρέψετε στην Dell να συλλέξει πληροφορίες αναγνώρισης του συστήματος.

12. Στη σελίδα **Τύπος ανάπτυξης**, επιλέξτε **Αρχείο Windows Installer** και εκτελέστε τα εξής:

- Για το πλαίσιο **Επιλογή αρχείου MSI**, κάντε κλικ στην επιλογή **Αναζήτηση** και επιλέξτε το πακέτο εγκατάστασης του SupportAssist (SupportAssistx64.msi ή SupportAssistx64.msi) που λάβατε νωρίτερα.
- Για το πλαίσιο **Επιλογή του ονόματος και της διαδρομής αρχείου**, κάντε κλικ στην επιλογή **Αναζήτηση** και επιλέξτε τη διαδρομή αρχείου όπου θέλετε να αποθηκεύσετε το αρχείο διαμόρφωσης και εισαγάγετε ένα όνομα για το αρχείο MST.

13. Πατήστε **Δημιουργία**.

Δημιουργείται ένα αρχείο MST με το όνομα που καθορίσατε στην καθορισμένη διαδρομή αρχείου.

14. Στη σελίδα **Περίληψη**, εκτελέστε τα ακόλουθα:

- Για να δημιουργήσετε ένα άλλο αρχείο διαμόρφωσης με διαφορετικές ρυθμίσεις, κάντε κλικ στην επιλογή **Δημιουργία νέου** και εκτελέστε τα βήματα 5 έως 13.
Αν θέλετε να εκτελέσετε ανάπτυξη του SupportAssist σε πολλές τοποθεσίες με διαφορετικές ρυθμίσεις, πρέπει να δημιουργήσετε ένα αρχείο διαμόρφωσης για κάθε τοποθεσία με αντίστοιχες ρυθμίσεις.
- Για να κλείσετε τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**, πατήστε **Κλείσιμο**.

Επόμενα βήματα

Εκτελέστε την ανάπτυξη του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist μαζί με το αρχείο MST χρησιμοποιώντας ένα εργαλείο ανάπτυξης. Βλ. [Ανάπτυξη του SupportAssist με αρχείο MST](#).

Ανάπτυξη του SupportAssist με αρχείο MST

Προϋποθέσεις

- Τα συστήματα προορισμού πρέπει να καλύπτουν τις ελάχιστες απαιτήσεις συστήματος για το SupportAssist. Βλ. [Απαιτήσεις συστήματος](#).
- Πρέπει να έχετε δικαιώματα διαχειριστή στα συστήματα προορισμού για να εγκαταστήσετε το SupportAssist.
- Πρέπει να έχετε δημιουργήσει τα αρχεία MST για τα συστήματα που είναι διαθέσιμα σε διαφορετικές θέσεις της τοποθεσίας, βλ. [Δημιουργία αρχείου MST](#).


Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Η Dell έχει επικυρώσει την ανάπτυξη του SupportAssist στα συστήματα προορισμού με χρήση του Microsoft System Center Configuration Manager 2012 (SCCM 2012). Ωστόσο, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε οποιοδήποτε εργαλείο ανάπτυξης για την ανάπτυξη του πακέτου προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist (SupportAssistx64.msi ή SupportAssistx86.msi) μαζί με το αρχείο MST. Στο εργαλείο ανάπτυξης, χρησιμοποιήστε την ακόλουθη εντολή και αναπτύξτε το SupportAssist στα συστήματα προορισμού:

```
msiexec /i <File path of the SupportAssist installer package> TRANSFORMS=<File path of the MST file> /qn
```

Για παράδειγμα:

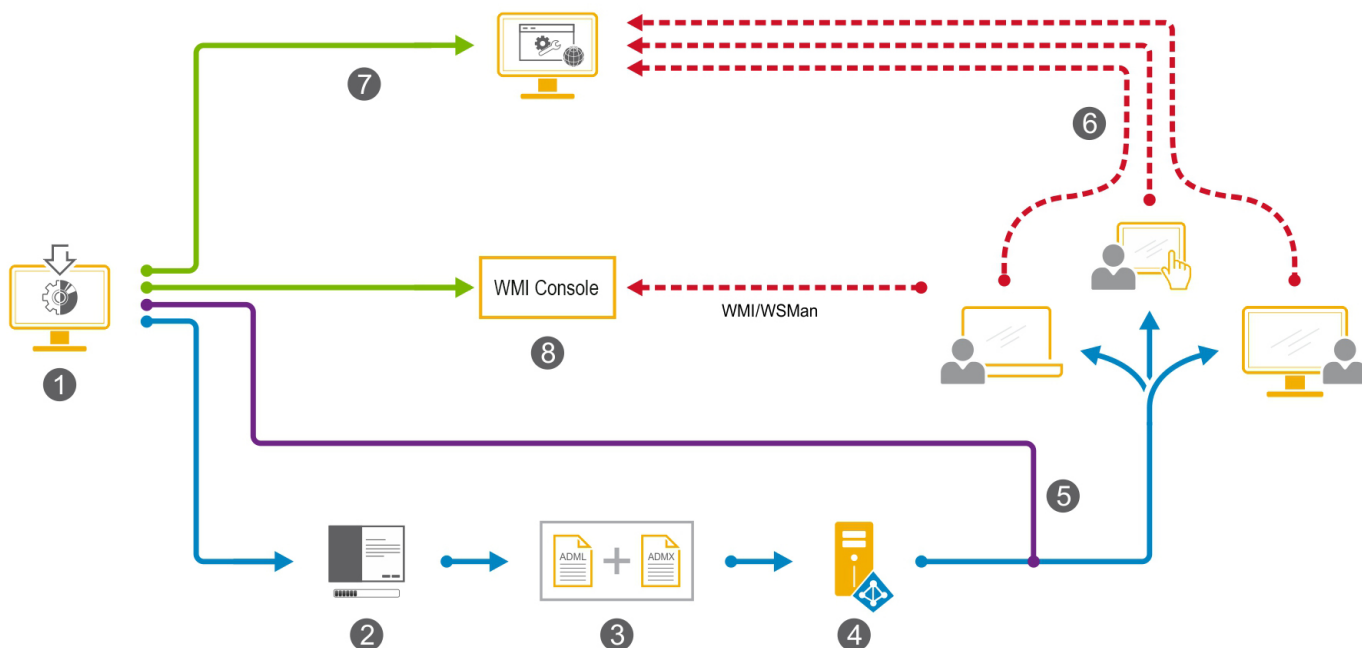
```
msiexec /i "c:\extract\SupportAssistx64.msi" TRANSFORMS="c:\config\nSupportAssistConfig.mst" /qn
```

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Βεβαιωθείτε ότι χρησιμοποιείτε το πακέτο προγράμματος εγκατάστασης του **SupportAssist** (**SupportAssistx64.msi** ή **SupportAssistx32.msi**) που λάβατε από την **Dell** για την ανάπτυξη του **SupportAssist** στα συστήματα προορισμού. **Μη χρησιμοποιείτε το αρχείο supportassistx64.msi ή το αρχείο supportassistx32.msi που εξάγεται από το πακέτο προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist.**

Επισκόπηση της ανάπτυξης με χρήση της Πολιτικής ομάδας για το Active Directory

Σε αυτήν την ενότητα παρέχονται οδηγίες για τη δημιουργία των αρχείων προτύπου Active Directory (AD) που περιέχουν τις ρυθμίσεις παραμέτρων, και για την ανάπτυξη, στη συνέχεια, του SupportAssist με τα αρχεία προτύπου AD στα συστήματα προορισμού.

Στην εικόνα που ακολουθεί απεικονίζεται η ροή εργασιών για τη δημιουργία των αρχείων προτύπου AD (ADML και ADMX), τη δημιουργία του αντικειμένου πολιτικής ομάδας, και την ανάπτυξη του SupportAssist στα συστήματα προορισμού.



Αριθμός 2. Ανάπτυξη με χρήση της Πολιτικής ομάδας για το **Active Directory**

Πίνακας 4. Ανάπτυξη με χρήση της Πολιτικής ομάδας για το **Active Directory**

Βήμα	Περιγραφή
1	Κάντε λήψη και εξαγωγή του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist στο τοπικό σύστημα. Βλ. Λήψη και εξαγωγή του πακέτου προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist .
2	Ανοίξτε τον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist . Βλ. Πρόσβαση στον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist .
3	Δημιουργήστε τα αρχεία προτύπου για το Active Directory (ADML και ADMX) και αποθηκεύστε τα στο τοπικό σύστημα. Βλ. Δημιουργία αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory .
4	Στο Active Directory, δημιουργήστε ένα αντικείμενο Πολιτικής ομάδας και εφαρμόστε τα αρχεία ADML και ADMX. Βλ. Ανάπτυξη αρχείων προτύπου διαχειριστή Active Directory σε ελεγκτή τομέα .
5	Εκτελέστε την ανάπτυξη του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist στα συστήματα προορισμού χρησιμοποιώντας οποιοδήποτε εργαλείο ανάπτυξης. Βλ. Ανάπτυξη του SupportAssist με χρήση αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory .
6	Αφού ολοκληρωθεί η ανάπτυξη, οι ειδοποιήσεις του SupportAssist θα εισέρχονται στο λογαριασμό TechDirect για εύκολη, κεντρική διαχείριση. Βλ. Διαχείριση ειδοποιήσεων του SupportAssist στο TechDirect .
7	Συνδεθείτε στο TechDirect για να δείτε και να διαχειριστείτε τις ειδοποιήσεις του SupportAssist. Βλ. Διαχείριση ειδοποιήσεων του SupportAssist στο TechDirect .
8	Ανακτήστε τα δεδομένα του SupportAssist από ένα σύστημα χρησιμοποιώντας κονσόλες WMI όπως οι SCCM ή SCOM. Βλ. Ανάκτηση δεδομένων του SupportAssist με χρήση του WMI .

Δημιουργία αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory

Ο οδηγός **Διαχείριση εγκατάστασης SupportAssist** σας καθοδηγεί στη διαδικασία δημιουργίας των αρχείων πρότυπου διαχείρισης του Active Directory (ADML και ADMX).

Προϋποθέσεις


- Πρέπει να έχετε συνδεθεί στο τοπικό σύστημα με δικαιώματα διαχειριστή των Microsoft Windows.




- Το τοπικό σύστημα πρέπει να έχει συνδεσιμότητα στο Internet.
- Πρέπει να έχετε δημιουργήσει ένα "Ο Λογαριασμός μου" και ένα λογαριασμό TechDirect με τα ίδια διαπιστευτήρια.

Βήματα

1. Ανοίξτε τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**. Βλ. [Πρόσβαση στον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist](#).
2. Βεβαιωθείτε ότι πληρούνται όλες οι προϋποθέσεις και πατήστε **Επόμενο**.
3. Στη σελίδα **Τύπος ρύθμισης**, επιλέξτε **Δημιουργία νέας διαμόρφωσης** και κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.
4. Στη σελίδα **Σύμβαση**, διαβάστε τη σύμβαση και τους όρους κοινής χρήσης των πληροφοριών του συστήματος Dell, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Επιτρέπω στην Dell να συλλέγει την ετικέτα εξυπηρέτησης και άλλες πληροφορίες χρήσης του συστήματος** και κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.
5. Στη σελίδα **Ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet**, επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα στοιχεία:
 - **Απευθείας σύνδεση** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο εάν το τοπικό σύστημά σας συνδέεται απευθείας στο Internet.
 - **Σύνδεση μέσω διακομιστή μεσολάβησης** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν το τοπικό σύστημά σας συνδέεται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης και μετά πληκτρολογήστε τη διεύθυνση και τη θύρα του διακομιστή μεσολάβησης. Αν απαιτείται έλεγχος ταυτότητας για το διακομιστή μεσολάβησης, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Για αυτό το διακομιστή μεσολάβησης απαιτείται έλεγχος ταυτότητας** και εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για το διακομιστή μεσολάβησης.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Για τον έλεγχο ταυτότητας του διακομιστή μεσολάβησης, η Dell συνιστά να εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης ενός λογαριασμού υπηρεσίας που δεν έχει ημερομηνία λήξης.
6. Αν στα συστήματα προορισμού χρησιμοποιούνται διαφορετικές ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Τα συστήματα προορισμού διαθέτουν διαφορετικές ρυθμίσεις** και, στην καρτέλα **Συστήματα προορισμού**, επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα:
 - **Απευθείας σύνδεση** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν τα συστήματα προορισμού συνδέονται απευθείας στο Internet.
 - **Σύνδεση μέσω διακομιστή μεσολάβησης** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο εάν τα συστήματα προορισμού συνδέονται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης και μετά πληκτρολογήστε τη διεύθυνση και τη θύρα του διακομιστή μεσολάβησης. Αν απαιτείται έλεγχος ταυτότητας για το διακομιστή μεσολάβησης, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Για αυτό το διακομιστή μεσολάβησης απαιτείται έλεγχος ταυτότητας** και εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για το διακομιστή μεσολάβησης.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η συνδεσιμότητα στο Internet των συστημάτων προορισμού δεν μπορεί να επαληθευτεί από τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**.
7. Πατήστε **Επόμενο**.
Εμφανίζεται η σελίδα **Είσοδος στο λογαριασμό μου Dell**.
8. Πατήστε **Επόμενο**.
Θα εμφανιστεί η σελίδα εισόδου στο λογαριασμό Dell σε νέο παράθυρο.
9. Πληκτρολογήστε τα στοιχεία εισόδου στο λογαριασμό σας και πατήστε **Είσοδος**.
Εμφανίζεται η σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**.
10. Στη σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.
 - Ελέγξτε εάν τα στοιχεία **Εταιρεία**, **Όνομα**, **Email**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικό email**, **Αριθμός τηλεφώνου**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικός αριθμός τηλεφώνου** εμφανίζονται σωστά και, εάν χρειάζεται, κάντε αλλαγές. Επιλέξτε την προτιμώμενη μέθοδο επαφής:
 - **Email**
 - **Τηλέφωνο**
 - Προαιρετικά, για να προσθέσετε τα στοιχεία μιας δευτερεύουσας επαφής, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Προσθήκη δευτερεύουσας επαφής** και εισαγάγετε τα στοιχεία **Όνομα**, **Email**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικό email**, **Αριθμός τηλεφώνου**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικός αριθμός τηλεφώνου**. Επιλέξτε την προτιμώμενη μέθοδο επαφής:
 - **Email**
 - **Τηλέφωνο**
 - Στην ενότητα **Διεύθυνση αποστολής/εξυπηρέτησης**, ελέγξτε εάν τα στοιχεία **Χώρα**, **Διεύθυνση αποστολής**, **Πόλη**, **Νομός/Περιφέρεια** και **Ταχυδρομικός κώδικας** εμφανίζονται σωστά και κάντε αλλαγές, εάν απαιτείται.
11. Στη σελίδα **Προτιμήσεις**, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και μετά πατήστε **Επόμενο**.

- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Αποδοχή και εγκατάσταση ενημερώσεων**, για να επιτρέψετε την αυτόματη λήψη και εγκατάσταση των πιο πρόσφατων ενημερώσεων του SupportAssist.
- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Να συμπεριλαμβάνονται πληροφορίες λογισμικού στις συλλογές** για να επιτρέψετε στην Dell να συλλέγει πληροφορίες από τα συστήματά σας σχετικά με τις εγκατεστημένες εφαρμογές, τα προγράμματα οδήγησης και τις ενημερώσεις του λειτουργικού συστήματος.


 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Το SupportAssist δεν συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τη χρήση των εφαρμογών σας.

- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Ρυθμίσεις πληροφοριών αναγνώρισης**, για να επιτρέψετε στην Dell να συλλέξει πληροφορίες αναγνώρισης του συστήματος.

12. Στη σελίδα **Τύπος ανάπτυξης**, επιλέξτε **Active Directory (AD)** και πατήστε **Επόμενο**.

13. Πληκτρολογήστε ένα όνομα για το πρότυπο διαχείρισης.

14. Πατήστε **Αναζήτηση** και επιλέξτε μια διαδρομή αρχείου για την αποθήκευση των αρχείων προτύπου διαχείρισης του Active Directory.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η Dell συνιστά να ονομάσετε τα αρχεία προτύπου **Active Directory** με βάση την οργανωτική ή επιχειρηματική μονάδα σας.

15. Πατήστε **Δημιουργία**.

Τα δύο αρχεία προτύπου διαχείρισης Active Directory (ADML και ADMX) δημιουργούνται στην καθορισμένη διαδρομή αρχείου.

16. Στη σελίδα **Περίληψη**, εκτελέστε τα ακόλουθα:

- Για να δημιουργήσετε ένα άλλο αρχείο διαμόρφωσης με διαφορετικές ρυθμίσεις, πατήστε **Δημιουργία νέου** και εκτελέστε τα βήματα 5 έως 15.
Αν θέλετε να εκτελέσετε ανάπτυξη του SupportAssist σε πολλές τοποθεσίες με διαφορετικές ρυθμίσεις, πρέπει να δημιουργήσετε ένα αρχείο διαμόρφωσης για κάθε τοποθεσία με αντίστοιχες ρυθμίσεις.
- Για να κλείσετε τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**, πατήστε **Κλείσιμο**.

Επόμενα βήματα

1. Ανάπτυξη αρχείων προτύπου διαχείρισης του Active Directory (ADML και ADMX) σε ελεγκτή τομέα. Βλ. [Ανάπτυξη αρχείων προτύπου διαχειριστή Active Directory σε ελεγκτή τομέα](#).
2. Ανάπτυξη πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist με χρήση εργαλείου ανάπτυξης. Βλ. [Ανάπτυξη του SupportAssist με χρήση αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory](#).

Ανάπτυξη αρχείων προτύπου διαχειριστή Active Directory σε ελεγκτή τομέα

Προϋποθέσεις


- Πρέπει να έχετε δημιουργήσει τα αρχεία προτύπου διαχειριστή Active Directory. Βλέπε [Δημιουργία αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory](#)
- Τα συστήματα προορισμού πρέπει να είναι συνδεδεμένα στο δίκτυο τομέα.

Βήματα

1. Μεταβείτε στον κεντρικό χώρο αποθήκευσης στον ελεγκτή τομέα.


 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η θέση του κεντρικού χώρου αποθήκευσης αφορά τη θέση **SYSVOL**. Παράδειγμα: **C:\Windows \SYSVOL\sysvol\<το όνομα του τομέα σας>\Policies\PolicyDefinitions**.

2. Δημιουργήστε ένα φάκελο με το όνομα του κωδικού γλώσσας που χρησιμοποιείται από το λειτουργικό σύστημα.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Με βάση τις ρυθμίσεις γλώσσας του λειτουργικού σας συστήματος, δημιουργήστε ένα φάκελο γλώσσας με τον κωδικό γλώσσας ως το όνομα του φακέλου. Για παράδειγμα, αν το λειτουργικό σας σύστημα είναι στα Αγγλικά, δημιουργήστε ένα φάκελο με το όνομα **en-US**.

3. Αντιγράψτε το αρχείο ADML και επικολλήστε το στο φάκελο που δημιουργήσατε.

4. Αντιγράψτε το αρχείο ADMX και επικολλήστε το στη θέση του κεντρικού χώρου αποθήκευσης.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Οποιοσδήποτε αλλαγές γίνονται στα αρχεία προτύπου διαχείρισης **Active Directory** χρειάζονται λίγο χρόνο για να ενημερωθούν σε όλα τα συστήματα που είναι συνδεδεμένα στο δίκτυο του τομέα. Για να διασφαλίσετε ότι η ενημέρωση θα γίνει γρήγορα, σε κάθε σύστημα που είναι συνδεδεμένο στο δίκτυο τομέα, ανοίξτε τη Γραμμή εντολών ως διαχειριστής, πληκτρολογήστε **groupdate** και πατήστε **Enter**.

5. Ανοίξτε το στοιχείο **Διαχείριση πολιτικής ομάδας**, κάντε δεξί κλικ στο φάκελο τομέα και επιλέξτε **Δημιουργία GPO σε αυτόν τον τομέα και σύνδεσή του εδώ**.
Εμφανίζεται το αναδυόμενο παράθυρο **Νέο GPO**.
6. Εισαγάγετε το προτιμώμενο όνομα τομέα και πατήστε **OK**.
7. Κάντε δεξί κλικ σε κάθε φάκελο λειτουργικής μονάδας και πατήστε **Δημιουργία GPO σε αυτόν τον τομέα και σύνδεσή του εδώ**.
Εμφανίζεται το αναδυόμενο παράθυρο **Νέο GPO**.
8. Εισαγάγετε το όνομα προτύπου διαχείρισης Active Directory της λειτουργικής μονάδας και πατήστε **OK**.
9. Κάντε δεξί κλικ στην πολιτική ομάδας τομέα που δημιουργήθηκε και πατήστε **Επεξεργασία**.
Εμφανίζεται το στοιχείο **Επεξεργασία διαχείρισης πολιτικής ομάδας**.
10. Μεταβείτε στο πρότυπο διαχείρισης Active Directory που δημιουργήθηκε. Πατήστε **Εισαγωγή του περιεχόμενου ανάπτυξης προς διανομή**.
Εμφανίζεται η σελίδα **Εισαγωγή του περιεχόμενου ανάπτυξης προς διανομή**.
11. Κάντε κλικ στο **Ενεργοποιήθηκε** και κατόπιν στο **Εφαρμογή**.
12. Κάντε κλικ στην επιλογή **OK**.

Ανάπτυξη του SupportAssist με χρήση αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory

Προϋποθέσεις

- Τα συστήματα προορισμού πρέπει να καλύπτουν τις ελάχιστες απαιτήσεις συστήματος για το SupportAssist. Βλ. [Απαιτήσεις συστήματος](#).
- Πρέπει να έχετε δικαιώματα διαχειριστή στα συστήματα προορισμού για να εγκαταστήσετε το SupportAssist.
- Πρέπει να έχετε δημιουργήσει τα αρχεία ADML και ADMX για τα συστήματα που είναι διαθέσιμα σε διάφορες θέσεις τοποθεσίας. Βλέπε [Δημιουργία αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory](#).


Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε οποιοδήποτε εργαλείο ανάπτυξης για την ανάπτυξη του πακέτου προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist (SupportAssistx64.msi ή SupportAssistx86.msi). Στο εργαλείο ανάπτυξης, χρησιμοποιήστε την παρακάτω εντολή και αναπτύξτε το SupportAssist στα συστήματα προορισμού:

```
msiexec /i <File path of the SupportAssist installer package> /qn
```

Για παράδειγμα: `msiexec /i "c:\installer\SupportAssistx64.msi" /qn`

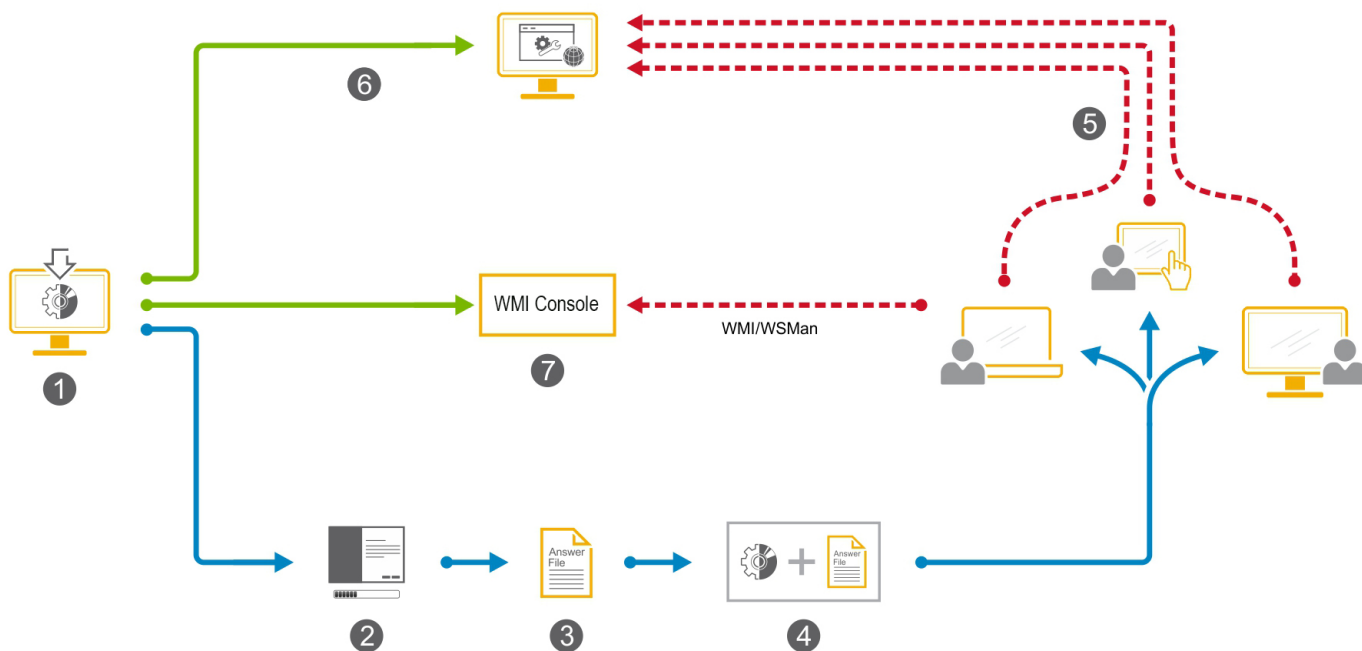
Το SupportAssist αναπτύσσεται αυτόματα στο παρασκήνιο.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Βεβαιωθείτε ότι χρησιμοποιείτε το πακέτο προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist (SupportAssistx64.msi ή SupportAssistx32.msi) που λάβατε από την Dell για την ανάπτυξη του SupportAssist στα συστήματα προορισμού. Μη χρησιμοποιείτε το αρχείο supportassistx64.msi ή το αρχείο supportassistx32.msi που εξάγεται από το πακέτο προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist.

Επισκόπηση της ανάπτυξης με αρχείο απαντήσεων

Σε αυτήν την ενότητα παρέχονται οδηγίες για τη δημιουργία του αρχείου απαντήσεων που περιέχει τις ρυθμίσεις παραμέτρων, και για την ανάπτυξη, στη συνέχεια, του SupportAssist με το αρχείο απαντήσεων στα συστήματα προορισμού.

Στην εικόνα που ακολουθεί απεικονίζεται η ροή εργασιών για τη δημιουργία του αρχείου απαντήσεων και την ανάπτυξή του με το SupportAssist.



Αριθμός 3. Ανάπτυξη με αρχείο απαντήσεων

Πίνακας 5. Ανάπτυξη με αρχείο απαντήσεων

Βήμα	Περιγραφή
1	Κάντε λήψη και εξαγωγή του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist στο τοπικό σύστημα. Βλ. Λήψη και εξαγωγή του πακέτου προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist .
2	Ανοίξτε τον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist . Βλ. Πρόσβαση στον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist .
3	Δημιουργήστε το αρχείο απαντήσεων και αποθηκεύστε το στο τοπικό σύστημα. Βλ. Δημιουργία αρχείου απαντήσεων .
4	Εκτελέστε την ανάπτυξη του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist και του αρχείου απαντήσεων στα συστήματα προορισμού χρησιμοποιώντας οποιοδήποτε εργαλείο ανάπτυξης. Βλ. Ανάπτυξη του SupportAssist με αρχείο απαντήσεων .
5	Αφού ολοκληρωθεί η ανάπτυξη, οι ειδοποιήσεις του SupportAssist θα εισέρχονται στο λογαριασμό TechDirect για εύκολη, κεντρική διαχείριση. Βλ. Διαχείριση ειδοποιήσεων του SupportAssist στο TechDirect .
6	Συνδεθείτε στο TechDirect για να δείτε και να διαχειριστείτε τις ειδοποιήσεις του SupportAssist. Βλ. Διαχείριση ειδοποιήσεων του SupportAssist στο TechDirect .
7	Ανακτήστε τα δεδομένα του SupportAssist από ένα σύστημα χρησιμοποιώντας κονσόλες WMI όπως οι SCCM ή SCOM. Βλ. Ανάκτηση δεδομένων του SupportAssist με χρήση του WMI .

Δημιουργία αρχείου απαντήσεων


Ο οδηγός **Διαχείριση εγκατάστασης SupportAssist** σας καθοδηγεί στη διαδικασία δημιουργίας του αρχείου απαντήσεων.


Προϋποθέσεις

- Πρέπει να έχετε συνδεθεί στο τοπικό σύστημα με δικαιώματα διαχειριστή των Microsoft Windows.
- Το τοπικό σύστημα πρέπει να έχει συνδεσιμότητα στο Internet.
- Πρέπει να έχετε δημιουργήσει ένα "Ο Λογαριασμός μου" και ένα λογαριασμό TechDirect με τα ίδια διαπιστευτήρια.

Βήματα

1. Ανοίξτε τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**. Βλ. [Πρόσβαση στον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist](#).
2. Βεβαιωθείτε ότι πληρούνται όλες οι προϋποθέσεις και πατήστε **Επόμενο**.
3. Στη σελίδα **Τύπος ρύθμισης**, επιλέξτε **Δημιουργία νέας διαμόρφωσης** και κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.
4. Στη σελίδα **Σύμβαση**, διαβάστε τη σύμβαση και τους όρους κοινής χρήσης των πληροφοριών του συστήματος Dell, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Επιτρέπω στην Dell να συλλέγει την ετικέτα εξυπηρέτησης και άλλες πληροφορίες χρήσης του συστήματος** και κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.
5. Στη σελίδα **Ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet**, επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα στοιχεία:
 - **Απευθείας σύνδεση** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο εάν το τοπικό σύστημά σας συνδέεται απευθείας στο Internet.
 - **Σύνδεση μέσω διακομιστή μεσολάβησης** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν το τοπικό σύστημά σας συνδέεται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης και μετά πληκτρολογήστε τη διεύθυνση και τη θύρα του διακομιστή μεσολάβησης. Αν απαιτείται έλεγχος ταυτότητας για το διακομιστή μεσολάβησης, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Για αυτό το διακομιστή μεσολάβησης απαιτείται έλεγχος ταυτότητας** και εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για το διακομιστή μεσολάβησης.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Για τον έλεγχο ταυτότητας του διακομιστή μεσολάβησης, η Dell συνιστά να εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης ενός λογαριασμού υπηρεσίας που δεν έχει ημερομηνία λήξης.
6. Αν στα συστήματα προορισμού χρησιμοποιούνται διαφορετικές ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Τα συστήματα προορισμού διαθέτουν διαφορετικές ρυθμίσεις** και, στην καρτέλα **Συστήματα προορισμού**, επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα:
 - **Απευθείας σύνδεση** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν τα συστήματα προορισμού συνδέονται απευθείας στο Internet.
 - **Σύνδεση μέσω διακομιστή μεσολάβησης** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο εάν τα συστήματα προορισμού συνδέονται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης και μετά πληκτρολογήστε τη διεύθυνση και τη θύρα του διακομιστή μεσολάβησης. Αν απαιτείται έλεγχος ταυτότητας για το διακομιστή μεσολάβησης, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Για αυτό το διακομιστή μεσολάβησης απαιτείται έλεγχος ταυτότητας** και εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για το διακομιστή μεσολάβησης.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η συνδεσιμότητα στο Internet των συστημάτων προορισμού δεν μπορεί να επαληθευτεί από τον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist.
7. Πατήστε **Επόμενο**.
Εμφανίζεται η σελίδα **Είσοδος στο λογαριασμό μου Dell**.
8. Πατήστε **Επόμενο**.
Θα εμφανιστεί η σελίδα εισόδου στο λογαριασμό Dell σε νέο παράθυρο.
9. Πληκτρολογήστε τα στοιχεία εισόδου στο λογαριασμό σας και πατήστε **Είσοδος**.
Εμφανίζεται η σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**.
10. Στη σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.
 - Ελέγξτε εάν τα στοιχεία **Εταιρεία, Όνομα, Email**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικό email, Αριθμός τηλεφώνου**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικός αριθμός τηλεφώνου** εμφανίζονται σωστά και, εάν χρειάζεται, κάντε αλλαγές. Επιλέξτε την προτιμώμενη μέθοδο επαφής:
 - **Email**
 - **Τηλέφωνο**
 - Προαιρετικά, για να προσθέσετε τα στοιχεία μιας δευτερεύουσας επαφής, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Προσθήκη δευτερεύουσας επαφής** και εισαγάγετε τα στοιχεία **Όνομα, Email**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικό email, Αριθμός τηλεφώνου**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικός αριθμός τηλεφώνου**. Επιλέξτε την προτιμώμενη μέθοδο επαφής:
 - **Email**
 - **Τηλέφωνο**
 - Στην ενότητα **Διεύθυνση αποστολής/εξυπηρέτησης**, ελέγξτε εάν τα στοιχεία **Χώρα, Διεύθυνση αποστολής, Πόλη, Νομός/ Περιφέρεια** και **Ταχυδρομικός κώδικας** εμφανίζονται σωστά και κάντε αλλαγές, εάν απαιτείται.
11. Στη σελίδα **Προτιμήσεις**, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και μετά πατήστε **Επόμενο**.
 - Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Αποδοχή και εγκατάσταση ενημερώσεων**, για να επιτρέψετε την αυτόματη λήψη και εγκατάσταση των πιο πρόσφατων ενημερώσεων του SupportAssist.

- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Να συμπεριλαμβάνονται πληροφορίες λογισμικού στις συλλογές** για να επιτρέψετε στην Dell να συλλέγει πληροφορίες από τα συστήματά σας σχετικά με τις εγκατεστημένες εφαρμογές, τα προγράμματα οδήγησης και τις ενημερώσεις του λειτουργικού συστήματος.



ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Το **SupportAssist** δεν συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τη χρήση των εφαρμογών σας.

- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Ρυθμίσεις πληροφοριών αναγνώρισης**, για να επιτρέψετε στην Dell να συλλέξει πληροφορίες αναγνώρισης του συστήματος.

12. Στη σελίδα **Τύπος ανάπτυξης**, επιλέξτε **Αρχείο απαντήσεων** και εισαγάγετε ένα κλειδί για την κρυπτογράφηση του αρχείου απαντήσεων.



ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Φροντίστε να σημειώσετε το κλειδί κρυπτογράφησης, επειδή το ίδιο κλειδί θα απαιτηθεί κατά την ανάπτυξη του **SupportAssist** με το αρχείο απαντήσεων στα συστήματα προορισμού.

13. Πατήστε **Αναζήτηση**, επιλέξτε τη διαδρομή του φακέλου όπου θέλετε να αποθηκευτεί το αρχείο απαντήσεων και εισαγάγετε το όνομα για το αρχείο απαντήσεων.

14. Πατήστε **Δημιουργία**.

Δημιουργείται ένα αρχείο απαντήσεων στην καθορισμένη διαδρομή αρχείου.

15. Στη σελίδα **Περίληψη**, εκτελέστε τα ακόλουθα:

- Για να δημιουργήσετε ένα άλλο αρχείο διαμόρφωσης με διαφορετικές ρυθμίσεις, πατήστε **Δημιουργία νέου** και εκτελέστε τα βήματα 5 έως 14.

Αν θέλετε να εκτελέσετε ανάπτυξη του **SupportAssist** σε πολλές τοποθεσίες με διαφορετικές ρυθμίσεις, πρέπει να δημιουργήσετε ένα αρχείο διαμόρφωσης για κάθε τοποθεσία με αντίστοιχες ρυθμίσεις.

- Για να κλείσετε τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**, πατήστε **Κλείσιμο**.

Επόμενα βήματα

Εκτελέστε την ανάπτυξη του αρχείου απαντήσεων μαζί με το πακέτο εγκατάστασης του **SupportAssist** χρησιμοποιώντας ένα εργαλείο ανάπτυξης. Βλ. [Ανάπτυξη του SupportAssist με αρχείο απαντήσεων](#).

Ανάπτυξη του SupportAssist με αρχείο απαντήσεων

Προϋποθέσεις

- Τα συστήματα προορισμού πρέπει να καλύπτουν τις ελάχιστες απαιτήσεις συστήματος για το **SupportAssist**. Βλ. [Απαιτήσεις συστήματος](#).
- Πρέπει να έχετε δικαιώματα διαχειριστή στα συστήματα προορισμού για να εγκαταστήσετε το **SupportAssist**.
- Πρέπει να έχετε δημιουργήσει τα αρχεία απαντήσεων για τα συστήματα που είναι διαθέσιμα σε διάφορες θέσεις της τοποθεσίας. [Δημιουργία αρχείου απαντήσεων](#).

Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Η Dell έχει εγκρίνει την ανάπτυξη του **SupportAssist** σε συστήματα προορισμού με χρήση του **Microsoft System Center Configuration Manager 2012 (SCCM 2012)**. Ωστόσο, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε οποιοδήποτε κατάλληλο εργαλείο για την ανάπτυξη του πακέτου εγκατάστασης του **SupportAssist** (**SupportAssistx64.msi** ή **SupportAssistx86.msi**) μαζί με το αρχείο απαντήσεων στα συστήματα προορισμού. Στο εργαλείο ανάπτυξης, χρησιμοποιήστε την ακόλουθη εντολή για να εκτελέσετε την ανάπτυξη του **SupportAssist** στα συστήματα προορισμού:

```
msiexec /i <File path of the SupportAssist installer package> CONFIG=<File path of the Answer file> KEY=<key> /qn
```

Όπου **κλειδί** είναι το κλειδί κρυπτογράφησης που χρησιμοποιήθηκε για την κρυπτογράφηση του αρχείου απαντήσεων στον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης SupportAssist**.

Για παράδειγμα:

```
msiexec /i "c:\installer\SupportAssistx64.msi" CONFIG="c:\config\SupportAssistConfig.xml"  
KEY=Abcd$ /qn
```



ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Βεβαιωθείτε ότι χρησιμοποιείτε το πακέτο προγράμματος εγκατάστασης του **SupportAssist** (**SupportAssistx64.msi** ή **SupportAssistx32.msi**) που λάβατε από την **Dell** για την ανάπτυξη του **SupportAssist** στα συστήματα προορισμού. Μην χρησιμοποιείτε το αρχείο **supportassistx64.msi** ή το αρχείο **supportassistx32.msi** που εξάγεται από το πακέτο προγράμματος εγκατάστασης του **SupportAssist**.



- **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Εάν το κλειδί που χρησιμοποιήθηκε για την κρυπτογράφηση του αρχείου απαντήσεων περιέχει ειδικούς χαρακτήρες, περικλείστε το κλειδί σε εισαγωγικά.
- **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Αν εκτελέσετε την ανάπτυξη της πιο πρόσφατης έκδοσης του πακέτου εγκατάστασης του **SupportAssist** στα συστήματα προορισμού με λανθασμένο κλειδί απαντήσεων, θα καταργηθεί η εγκατάσταση της προηγούμενης έκδοσης του **SupportAssist**. Ωστόσο, δεν θα εγκατασταθεί η πιο πρόσφατη έκδοση του **SupportAssist**. Αν προκύψει αυτό το ζήτημα, επαναλάβετε την ανάπτυξη του πακέτου εγκατάστασης του **SupportAssist** με το σωστό κλειδί για το αρχείο απαντήσεων.

Τροποποίηση των ρυθμίσεων παραμέτρων ανάπτυξης του SupportAssist

Μετά την ανάπτυξη του SupportAssist, μπορείτε να τροποποιήσετε τις ρυθμίσεις παραμέτρων του SupportAssist που αναπτύχθηκαν στα συστήματα προορισμού. Για παράδειγμα, ίσως να θέλετε να τροποποιήσετε τις ρυθμίσεις παραμέτρων για τη συνδεσιμότητα στο Internet, τις προτιμήσεις, τα στοιχεία του λογαριασμού "Ο Λογαριασμός μου", ή τα στοιχεία επικοινωνίας και αποστολής. Ο οδηγός **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist** σας δίνει τη δυνατότητα να τροποποιήσετε τις ρυθμίσεις ενός αρχείου ρύθμισης παραμέτρων. Μετά την τροποποίηση ενός αρχείου ρύθμισης παραμέτρων, χρησιμοποιήστε οποιοδήποτε εργαλείο ανάπτυξης για να ενημερώσετε τις ρυθμίσεις του SupportAssist στα συστήματα προορισμού.

- Για την τροποποίηση των ρυθμίσεων σε ένα αρχείο MST. Βλέπε [Τροποποίηση αρχείου MST](#).
- Για την τροποποίηση των ρυθμίσεων σε αρχεία προτύπου διαχείρισης Active Directory. Βλέπε [Τροποποίηση των υπαρχόντων αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory](#).
- Για την τροποποίηση των ρυθμίσεων σε ένα αρχείο απαντήσεων. [Τροποποίηση αρχείου απαντήσεων](#).

Τροποποίηση αρχείου MST


Ο οδηγός **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist** σας επιτρέπει να τροποποιείτε τις ρυθμίσεις σε ένα υπάρχον αρχείο MST. Μετά την τροποποίηση του αρχείου MST, χρησιμοποιήστε οποιοδήποτε εργαλείο ανάπτυξης για να εκτελέσετε την ανάπτυξη των τροποποιημένων ρυθμίσεων διαμόρφωσης του SupportAssist στα συστήματα προορισμού.


Προϋποθέσεις

- Πρέπει να έχετε συνδεθεί στο τοπικό σύστημα με λογαριασμό χρήστη που έχει δικαιώματα διαχειριστή.
- Πρέπει να έχετε τη δυνατότητα πρόσβασης στο υπάρχον αρχείο MST.
- Το τοπικό σύστημα πρέπει να έχει συνδεσιμότητα στο Internet.


Βήματα

1. Εκτελέστε ένα από τα ακόλουθα βήματα για να ανοίξετε τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**.
 - Αν το SupportAssist είναι ήδη εγκατεστημένο στο σύστημα, μεταβείτε στο C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin, κάντε δεξί κλικ στο αρχείο SupportAssistWizard.exe και επιλέξτε **Εκτέλεση ως διαχειριστής**.
 - Αν το SupportAssist δεν είναι εγκατεστημένο στο σύστημα, ανατρέξτε στην ενότητα [Πρόσβαση στον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist](#) για οδηγίες σχετικά με το άνοιγμα του οδηγού Διαχείριση εγκατάστασης SupportAssist.
2. Βεβαιωθείτε ότι πληρούνται όλες οι προϋποθέσεις και πατήστε **Επόμενο**.
3. Στη σελίδα **Τύπος ρύθμισης**, επιλέξτε **Τροποποίηση υπάρχουσας διαμόρφωσης**, επιλέξτε ή ακυρώστε τις επιλογές των ρυθμίσεων που θέλετε να τροποποιήσετε και πατήστε **Επόμενο**.
 - **Σύνδεση στο Internet**
 - **Ο Λογαριασμός μου Dell**
 - **Επικοινωνία και αποστολή**
 - **Προτιμήσεις**


 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Αν επιλέξατε τα στοιχεία **Ο λογαριασμός μου Dell**, **Επικοινωνία και αποστολή** ή **Προτιμήσεις**, αλλά δεν έχετε ενεργή σύνδεση στο Internet, το SupportAssist θα σας ζητήσει να επαληθεύσετε τη σύνδεση στο Internet. Για να συνεχίσετε, πρέπει να καθορίσετε τις σωστές ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Αν επιλέξατε για τροποποίηση μόνο το στοιχείο **Επικοινωνία και αποστολή**, το **SupportAssist** θα σας ζητήσει να συνδεθείτε και να επαληθεύσετε το λογαριασμό σας, για να επιβεβαιώσετε τη διεύθυνση επικοινωνίας και αποστολής. Για να συνεχίσετε, πρέπει να συνδεθείτε στο λογαριασμό σας στην **Dell**.

4. Αν το SupportAssist είναι εγκατεστημένο στο τοπικό σύστημα, οι υπάρχουσες ρυθμίσεις διαμόρφωσης ανακτώνται αυτόματα και εμφανίζονται για τροποποίηση. Αν το SupportAssist δεν είναι εγκατεστημένο στο τοπικό σύστημα, μπορείτε να επιλέξετε ένα υπάρχον αρχείο διαμόρφωσης. Για να επιλέξετε ένα υπάρχον αρχείο διαμόρφωσης, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και πατήστε **Επόμενο**.
 - a. Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Χρήση υπάρχοντος αρχείου διαμόρφωσης**.
 - b. Πατήστε **Αναζήτηση** και επιλέξτε το αρχείο πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist που λάβατε από την τοποθεσία web της Dell.
 - c. Πατήστε **Αναζήτηση** και επιλέξτε το υπάρχον αρχείο διαμόρφωσης του SupportAssist (αρχείο MST) που θέλετε να χρησιμοποιήσετε και να τροποποιήσετε.
5. Στη σελίδα **Ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet**, επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα στοιχεία:
 - **Απευθείας σύνδεση** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν το τοπικό σύστημά σας συνδέεται απευθείας στο Internet.
 - **Σύνδεση μέσω διακομιστή μεσολάβησης** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν το τοπικό σύστημά σας συνδέεται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης και μετά πληκτρολογήστε τη διεύθυνση και τη θύρα του διακομιστή μεσολάβησης. Αν απαιτείται έλεγχος ταυτότητας για το διακομιστή μεσολάβησης, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Για αυτό το διακομιστή μεσολάβησης απαιτείται έλεγχος ταυτότητας** και εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για το διακομιστή μεσολάβησης.
6. Αν στα συστήματα προορισμού χρησιμοποιούνται διαφορετικές ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Τα συστήματα προορισμού διαθέτουν διαφορετικές ρυθμίσεις** και, στην καρτέλα **Συστήματα προορισμού**, επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα:
 - **Απευθείας σύνδεση** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν τα συστήματα προορισμού συνδέονται απευθείας στο Internet.
 - **Σύνδεση μέσω διακομιστή μεσολάβησης** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν τα συστήματα προορισμού συνδέονται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης και μετά πληκτρολογήστε τη διεύθυνση και τη θύρα του διακομιστή μεσολάβησης. Αν απαιτείται έλεγχος ταυτότητας για το διακομιστή μεσολάβησης, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Για αυτό το διακομιστή μεσολάβησης απαιτείται έλεγχος ταυτότητας** και εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για το διακομιστή μεσολάβησης.
7. Πατήστε **Επόμενο**.
Εμφανίζεται η σελίδα **Είσοδος στο λογαριασμό μου Dell**.
8. Πατήστε **Επόμενο**.
Θα εμφανιστεί η σελίδα εισόδου στο λογαριασμό Dell σε νέο παράθυρο.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Πρέπει να έχετε δημιουργήσει ένα **"Ό Λογαριασμός μου Dell"** και ένα λογαριασμό **TechDirect** χρησιμοποιώντας τα ίδια διαπιστευτήρια.

9. Πληκτρολογήστε τα στοιχεία εισόδου στο λογαριασμό σας και πατήστε **Είσοδος**.
Εμφανίζεται η σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**.
10. Στη σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και μετά πατήστε **Επόμενο**.
 - Ελέγξτε αν τα στοιχεία **Εταιρεία, Όνομα, Email**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικό email, Αριθμός τηλεφώνου**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικός αριθμός τηλεφώνου** εμφανίζονται σωστά και, αν χρειάζεται, κάντε αλλαγές. Επιλέξτε τη μέθοδο επικοινωνίας που προτιμάτε:
 - **Email**
 - **Τηλέφωνο**
 - Προαιρετικά, για να προσθέσετε τα στοιχεία μιας δευτερεύουσας επαφής, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Προσθήκη δευτερεύουσας επαφής** και εισαγάγετε τα στοιχεία **Όνομα, Email**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικό email, Αριθμός τηλεφώνου** και (προαιρετικά) **Εναλλακτικός αριθμός τηλεφώνου**. Επιλέξτε την προτιμώμενη μέθοδο επαφής:
 - **Email**
 - **Τηλέφωνο**
 - Στην ενότητα **Διεύθυνση αποστολής/εξυπηρέτησης**, ελέγξτε αν τα στοιχεία **Χώρα, Διεύθυνση αποστολής, Πόλη, Νομός/Επαρχία** και **Ταχυδρομικός κώδικας** εμφανίζονται σωστά και κάντε αλλαγές, αν θέλετε να τροποποιήσετε οποιοδήποτε από τα πεδία.
11. Στη σελίδα **Προτιμήσεις**, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και μετά πατήστε **Επόμενο**.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η σελίδα Προτιμήσεις εμφανίζεται μόνο αν έχετε ενεργοποιήσει την επιλογή Σύνδεση στο Internet στη σελίδα Τύπος ρύθμισης.

- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Αποδοχή και εγκατάσταση ενημερώσεων**, για να επιτρέψετε την αυτόματη λήψη και εγκατάσταση των πιο πρόσφατων ενημερώσεων του SupportAssist.
- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Να συμπεριλαμβάνονται πληροφορίες λογισμικού στις συλλογές** για να επιτρέψετε στην Dell να συλλέγει πληροφορίες από τα συστήματά σας σχετικά με τις εγκατεστημένες εφαρμογές, τα προγράμματα οδήγησης και τις ενημερώσεις του λειτουργικού συστήματος.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Το SupportAssist δεν συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τη χρήση των εφαρμογών σας.

- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Ρυθμίσεις πληροφοριών αναγνώρισης**, για να επιτρέψετε στην Dell να συλλέξει τη διεύθυνση MAC του συστήματος.

12. Στη σελίδα **Τύπος ανάπτυξης**, επιλέξτε **Αρχείο εγκατάστασης για Windows**.

13. Πατήστε **Αναζήτηση**, επιλέξτε το φάκελο όπου θέλετε να αποθηκευτεί το αρχείο MST και εισαγάγετε ένα όνομα για το αρχείο MST.

14. Πατήστε **Δημιουργία**.

Στο φάκελο που ορίσατε, δημιουργείται ένα αρχείο MST με τις τροποποιημένες πληροφορίες και το αρχείο SupportAssistConfiguration.msi.

15. Στη σελίδα **Περίληψη**, πατήστε **Κλείσιμο**.

Επόμενα βήματα

Εκτελέστε την ανάπτυξη του αρχείου SupportAssistConfiguration.msi μαζί με το αρχείο MST χρησιμοποιώντας οποιοδήποτε εργαλείο ανάπτυξης. Στο εργαλείο ανάπτυξης, χρησιμοποιήστε την ακόλουθη εντολή και εκτελέστε την ανάπτυξη του αρχείου SupportAssistConfiguration.msi μαζί με το αρχείο MST, για να ενημερώσετε τις ρυθμίσεις διαμόρφωσης στα συστήματα προορισμού.

Για παράδειγμα:

```
msiexec /i "c:\modify\SupportAssistConfiguration.msi" TRANSFORMS="c:\modify\n\SupportAssistConfig.mst" /qn
```

Τροποποίηση των υπαρχόντων αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory

Ο οδηγός **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist** σας επιτρέπει να δημιουργήσετε ένα πρότυπο AD με τροποποιημένες ρυθμίσεις. Μετά τη δημιουργία του προτύπου AD, χρησιμοποιήστε οποιοδήποτε σχετικό εργαλείο για να εκτελέσετε την ανάπτυξη του SupportAssist μαζί με το πρότυπο AD που περιέχει τις πληροφορίες διαμόρφωσης που θα τροποποιηθούν στα συστήματα προορισμού.

Προϋποθέσεις

- Πρέπει να έχετε συνδεθεί στο τοπικό σύστημα με λογαριασμό χρήστη που έχει δικαιώματα διαχειριστή.
- Έχετε πρόσβαση στα υπάρχοντα αρχεία προτύπου διαχείρισης.
- Το τοπικό σύστημα πρέπει να έχει συνδεσιμότητα στο Internet.

Βήματα

1. Εκτελέστε ένα από τα ακόλουθα βήματα για να ανοίξετε τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**.

- Αν το SupportAssist είναι ήδη εγκατεστημένο στο σύστημα, μεταβείτε στο C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin, κάντε δεξί κλικ στο αρχείο SupportAssistWizard.exe και επιλέξτε **Εκτέλεση ως διαχειριστής**.
- Αν το SupportAssist δεν είναι εγκατεστημένο στο σύστημα, ανατρέξτε στην ενότητα [Πρόσβαση στον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist](#) για οδηγίες σχετικά με το άνοιγμα του οδηγού Διαχείριση εγκατάστασης SupportAssist.


2. Βεβαιωθείτε ότι πληρούνται όλες οι προϋποθέσεις και πατήστε **Επόμενο**.


3. Στη σελίδα **Τύπος ρύθμισης**, επιλέξτε **Τροποποίηση υπαρχουσας διαμόρφωσης**, επιλέξτε ή ακυρώστε τις επιλογές των ρυθμίσεων που θέλετε να τροποποιήσετε και πατήστε **Επόμενο**.

- **Σύνδεση στο Internet**
- **Ο Λογαριασμός μου Dell**
- **Επικοινωνία και αποστολή**



· Προτιμήσεις

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Αν επιλέξατε τα στοιχεία **Ο λογαριασμός μου Dell, Επικοινωνία και αποστολή ή Προτιμήσεις**, αλλά δεν έχετε ενεργή σύνδεση στο **Internet**, το **SupportAssist** θα σας ζητήσει να επαληθεύσετε τη σύνδεση στο **Internet**. Για να συνεχίσετε, πρέπει να καθορίσετε τις σωστές ρυθμίσεις σύνδεσης στο **Internet**.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Αν επιλέξατε για τροποποίηση μόνο το στοιχείο **Επικοινωνία και αποστολή**, το **SupportAssist** θα σας ζητήσει να συνδεθείτε και να επαληθεύσετε το λογαριασμό σας, για να επιβεβαιώσετε τη διεύθυνση επικοινωνίας και αποστολής. Για να συνεχίσετε, πρέπει να συνδεθείτε στο λογαριασμό σας στην **Dell**.

4. Αν το **SupportAssist** είναι εγκατεστημένο στο τοπικό σύστημά σας, οι υπάρχουσες ρυθμίσεις διαμόρφωσης ανακτώνται αυτόματα και εμφανίζονται για να τις τροποποιήσετε. Αν το **SupportAssist** δεν είναι εγκατεστημένο στο σύστημά σας, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τις ρυθμίσεις από τα υπάρχοντα αρχεία. Για να χρησιμοποιήσετε ένα υπάρχον αρχείο, εκτελέστε τα παρακάτω βήματα και μετά πατήστε **Επόμενο**. Για να χρησιμοποιήσετε τα υπάρχοντα αρχεία, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και μετά πατήστε **Επόμενο**:

- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Χρήση υπάρχοντος αρχείου διαμόρφωσης**.
- Πατήστε **Αναζήτηση** και επιλέξτε το υπάρχον αρχείο προτύπου διαχείρισης του **SupportAssist (ADML)** που θέλετε να χρησιμοποιήσετε και να τροποποιήσετε.

5. Στη σελίδα **Ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet**, επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα στοιχεία:

- **Απευθείας σύνδεση** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν το τοπικό σύστημά σας συνδέεται απευθείας στο **Internet**.
- **Σύνδεση μέσω διακομιστή μεσολάβησης** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν το τοπικό σύστημά σας συνδέεται στο **Internet** μέσω διακομιστή μεσολάβησης και μετά πληκτρολογήστε τη διεύθυνση και τη θύρα του διακομιστή μεσολάβησης. Αν απαιτείται έλεγχος ταυτότητας για το διακομιστή μεσολάβησης, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Για αυτό το διακομιστή μεσολάβησης απαιτείται έλεγχος ταυτότητας** και εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για το διακομιστή μεσολάβησης.

6. Αν στα συστήματα προορισμού χρησιμοποιούνται διαφορετικές ρυθμίσεις σύνδεσης στο **Internet**, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Τα συστήματα προορισμού διαθέτουν διαφορετικές ρυθμίσεις** και, στην καρτέλα **Συστήματα προορισμού**, επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα:


- **Απευθείας σύνδεση** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν τα συστήματα προορισμού συνδέονται απευθείας στο **Internet**.
- **Σύνδεση μέσω διακομιστή μεσολάβησης** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν τα συστήματα προορισμού συνδέονται στο **Internet** μέσω διακομιστή μεσολάβησης και μετά πληκτρολογήστε τη διεύθυνση και τη θύρα του διακομιστή μεσολάβησης. Αν απαιτείται έλεγχος ταυτότητας για το διακομιστή μεσολάβησης, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Για αυτό το διακομιστή μεσολάβησης απαιτείται έλεγχος ταυτότητας** και εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για το διακομιστή μεσολάβησης.

7. Πατήστε **Επόμενο**.

Εμφανίζεται η σελίδα **Είσοδος στο λογαριασμό μου Dell**.

8. Πατήστε **Επόμενο**.

Θα εμφανιστεί η σελίδα εισόδου στο λογαριασμό **Dell** σε νέο παράθυρο.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Πρέπει να έχετε δημιουργήσει ένα **"Ο Λογαριασμός μου Dell"** και ένα λογαριασμό **TechDirect** χρησιμοποιώντας τα ίδια διαπιστευτήρια.

9. Πληκτρολογήστε τα στοιχεία εισόδου στο λογαριασμό σας και πατήστε **Είσοδος**.

Εμφανίζεται η σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**.

10. Στη σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και μετά πατήστε **Επόμενο**.

- Ελέγξτε αν τα στοιχεία **Εταιρεία, Όνομα, Email**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικό email, Αριθμός τηλεφώνου**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικός αριθμός τηλεφώνου** εμφανίζονται σωστά και, αν χρειάζεται, κάντε αλλαγές. Επιλέξτε τη μέθοδο επικοινωνίας που προτιμάτε:

- **Email**
- **Τηλέφωνο**


- Προαιρετικά, για να προσθέσετε τα στοιχεία μιας δευτερεύουσας επαφής, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Προσθήκη δευτερεύουσας επαφής** και εισαγάγετε τα στοιχεία **Όνομα, Email**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικό email, Αριθμός τηλεφώνου** και (προαιρετικά) **Εναλλακτικός αριθμός τηλεφώνου**. Επιλέξτε την προτιμώμενη μέθοδο επαφής:

- **Email**

– Τηλέφωνο

- Στην ενότητα **Διεύθυνση αποστολής/εξυπηρέτησης**, ελέγξτε αν τα στοιχεία **Χώρα, Διεύθυνση αποστολής, Πόλη, Νομός/Επαρχία και Ταχυδρομικός κώδικας** εμφανίζονται σωστά και κάντε αλλαγές, αν θέλετε να τροποποιήσετε οποιοδήποτε από τα πεδία.

11. Στη σελίδα **Προτιμήσεις**, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και μετά πατήστε **Επόμενο**.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η σελίδα Προτιμήσεις εμφανίζεται μόνο αν έχετε ενεργοποιήσει την επιλογή Σύνδεση στο Internet στη σελίδα Τύπος ρύθμισης.

- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Αποδοχή και εγκατάσταση ενημερώσεων**, για να επιτρέψετε την αυτόματη λήψη και εγκατάσταση των πιο πρόσφατων ενημερώσεων του SupportAssist.
- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Να συμπεριλαμβάνονται πληροφορίες λογισμικού στις συλλογές** για να επιτρέψετε στην Dell να συλλέγει πληροφορίες από τα συστήματά σας σχετικά με τις εγκατεστημένες εφαρμογές, τα προγράμματα οδήγησης και τις ενημερώσεις του λειτουργικού συστήματος.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Το SupportAssist δεν συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τη χρήση των εφαρμογών σας.

- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Ρυθμίσεις πληροφοριών αναγνώρισης**, για να επιτρέψετε στην Dell να συλλέξει τη διεύθυνση MAC του συστήματος.

12. Στη σελίδα **Τύπος ανάπτυξης**, επιλέξτε **Active Directory (AD)**.

13. Πληκτρολογήστε ένα όνομα για το πρότυπο διαχείρισης.

14. Πατήστε **Αναζήτηση** και επιλέξτε τη διαδρομή του φακέλου όπου θέλετε να αποθηκευτούν τα αρχεία προτύπου διαχείρισης του Active Directory.

15. Πατήστε **Δημιουργία**.

16. Στη σελίδα **Περίληψη**, πατήστε **Κλείσιμο**.

Τα δύο αρχεία προτύπου διαχείρισης Active Directory ADML και ADMX με τις τροποποιημένες ρυθμίσεις παραμέτρων αποθηκεύονται στην καθορισμένη διαδρομή αρχείου.

Επόμενα βήματα

Αντιγράψτε και αντικαταστήστε τα υπάρχοντα αρχεία ADML και ADMX στον ελεγκτή τομέα. Επεξεργαστείτε την πολιτική ομάδας κάνοντας δεξί κλικ στο αντίστοιχο πρότυπο του Active Directory. Πατήστε **Επεξεργασία ρυθμίσεων πολιτικής**. Για να εφαρμόσετε ξανά τις τροποποιημένες ρυθμίσεις, πατήστε **Απενεργοποίηση** και μετά ξανά **Ενεργοποίηση**. Πατήστε **Εφαρμογή**. Το μητρώο και η Πολιτική ομάδας ενημερώνονται. Το τροποποιημένο πρότυπο διαχείρισης ενημερώνεται μετά την εφαρμογή της πολιτικής ομάδας.

Τροποποίηση αρχείου απαντήσεων

Ο οδηγός **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist** σας επιτρέπει να δημιουργήσετε ένα αρχείο απαντήσεων με τροποποιημένες ρυθμίσεις. Μετά τη δημιουργία του αρχείου απαντήσεων, χρησιμοποιήστε οποιοδήποτε σχετικό εργαλείο για να εκτελέσετε την ανάπτυξη του SupportAssist μαζί με το αρχείο απαντήσεων που περιέχει τις πληροφορίες διαμόρφωσης που θα τροποποιηθούν στα συστήματα προορισμού.

Προϋποθέσεις

- Πρέπει να έχετε συνδεθεί στο τοπικό σύστημα με λογαριασμό χρήστη που έχει δικαιώματα διαχειριστή.
- Έχετε πρόσβαση στο υπάρχον αρχείο απαντήσεων.
- Το τοπικό σύστημα πρέπει να έχει συνδεσιμότητα στο Internet.

Βήματα

1. Εκτελέστε ένα από τα ακόλουθα βήματα για να ανοίξετε τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**.

- Αν το SupportAssist είναι ήδη εγκατεστημένο στο σύστημα, μεταβείτε στο C:\Program Files\Dell\SupportAssistAgent\bin, κάντε δεξί κλικ στο αρχείο SupportAssistWizard.exe και επιλέξτε **Εκτέλεση ως διαχειριστής**.
- Αν το SupportAssist δεν είναι εγκατεστημένο στο σύστημα, ανατρέξτε στην ενότητα [Πρόσβαση στον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist](#) για οδηγίες σχετικά με το άνοιγμα του οδηγού Διαχείριση εγκατάστασης SupportAssist.


2. Βεβαιωθείτε ότι πληρούνται όλες οι προϋποθέσεις και πατήστε **Επόμενο**.


3. Στη σελίδα **Τύπος ρύθμισης**, επιλέξτε **Τροποποίηση υπάρχουσας διαμόρφωσης**, επιλέξτε ή ακυρώστε τις επιλογές των ρυθμίσεων που θέλετε να τροποποιήσετε και πατήστε **Επόμενο**.

- **Σύνδεση στο Internet**




- Ο Λογαριασμός μου Dell
- Επικοινωνία και αποστολή
- Προτιμήσεις

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Αν επιλέξατε τα στοιχεία Ο λογαριασμός μου Dell, Επικοινωνία και αποστολή ή Προτιμήσεις, αλλά δεν έχετε ενεργή σύνδεση στο Internet, το SupportAssist θα σας ζητήσει να επαληθεύσετε τη σύνδεση στο Internet. Για να συνεχίσετε, πρέπει να καθορίσετε τις σωστές ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Αν επιλέξατε για τροποποίηση μόνο το στοιχείο Επικοινωνία και αποστολή, το SupportAssist θα σας ζητήσει να συνδεθείτε και να επαληθεύσετε το λογαριασμό σας, για να επιβεβαιώσετε τη διεύθυνση επικοινωνίας και αποστολής. Για να συνεχίσετε, πρέπει να συνδεθείτε στο λογαριασμό σας στην Dell.


4. Αν το SupportAssist είναι εγκατεστημένο στο τοπικό σύστημά σας, οι υπάρχουσες ρυθμίσεις διαμόρφωσης ανακτώνται αυτόματα και εμφανίζονται για να τις τροποποιήσετε. Αν το SupportAssist δεν είναι εγκατεστημένο στο σύστημά σας, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τις ρυθμίσεις από τα υπάρχοντα αρχεία. Για να χρησιμοποιήσετε ένα υπάρχον αρχείο, εκτελέστε τα παρακάτω βήματα και μετά πατήστε **Επόμενο**. Για να χρησιμοποιήσετε τα υπάρχοντα αρχεία, εκτελέστε τα παρακάτω βήματα και μετά πατήστε **Επόμενο**.
 - Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Χρήση υπάρχοντος αρχείου διαμόρφωσης**.
 - Πατήστε **Αναζητήση**, επιλέξτε το αρχείο απαντήσεων που θέλετε να χρησιμοποιήσετε και τροποποιήστε τις ρυθμίσεις.
5. Στο παράθυρο διαλόγου που εμφανίζεται, εισαγάγετε το κλειδί για την αποκρυπτογράφηση του αρχείου απαντήσεων.
6. Στη σελίδα **Ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet**, επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα στοιχεία:
 - **Απευθείας σύνδεση** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν το τοπικό σύστημά σας συνδέεται απευθείας στο Internet.
 - **Σύνδεση μέσω διακομιστή μεσολάβησης** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν το τοπικό σύστημά σας συνδέεται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης και μετά πληκτρολογήστε τη διεύθυνση και τη θύρα του διακομιστή μεσολάβησης. Αν απαιτείται έλεγχος ταυτότητας για το διακομιστή μεσολάβησης, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Για αυτό το διακομιστή μεσολάβησης απαιτείται έλεγχος ταυτότητας** και εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για το διακομιστή μεσολάβησης.
7. Αν στα συστήματα προορισμού χρησιμοποιούνται διαφορετικές ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Τα συστήματα προορισμού διαθέτουν διαφορετικές ρυθμίσεις** και, στην καρτέλα **Συστήματα προορισμού**, επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα:
 - **Απευθείας σύνδεση** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν τα συστήματα προορισμού συνδέονται απευθείας στο Internet.
 - **Σύνδεση μέσω διακομιστή μεσολάβησης** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν τα συστήματα προορισμού συνδέονται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης και μετά πληκτρολογήστε τη διεύθυνση και τη θύρα του διακομιστή μεσολάβησης. Αν απαιτείται έλεγχος ταυτότητας για το διακομιστή μεσολάβησης, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Για αυτό το διακομιστή μεσολάβησης απαιτείται έλεγχος ταυτότητας** και εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για το διακομιστή μεσολάβησης.
8. Πατήστε **Επόμενο**.
Εμφανίζεται η σελίδα **Είσοδος στο λογαριασμό μου Dell**.
9. Πατήστε **Επόμενο**.
Θα εμφανιστεί η σελίδα εισόδου στο λογαριασμό Dell σε νέο παράθυρο.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Πρέπει να έχετε δημιουργήσει ένα "Ο Λογαριασμός μου Dell" και ένα λογαριασμό TechDirect χρησιμοποιώντας τα ίδια διαπιστευτήρια.
10. Πληκτρολογήστε τα στοιχεία εισόδου στο λογαριασμό σας και πατήστε **Είσοδος**.
Εμφανίζεται η σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**.
11. Στη σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και μετά πατήστε **Επόμενο**.
 - Ελέγξτε αν τα στοιχεία **Εταιρεία, Όνομα, Email**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικό email, Αριθμός τηλεφώνου**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικός αριθμός τηλεφώνου** εμφανίζονται σωστά και, αν χρειάζεται, κάντε αλλαγές. Επιλέξτε τη μέθοδο επικοινωνίας που προτιμάτε:
 - **Email**
 - **Τηλέφωνο**
 - Προαιρετικά, για να προσθέσετε τα στοιχεία μιας δευτερεύουσας επαφής, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Προσθήκη δευτερεύουσας επαφής** και εισαγάγετε τα στοιχεία **Όνομα, Email**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικό email, Αριθμός τηλεφώνου** και (προαιρετικά) **Εναλλακτικός αριθμός τηλεφώνου**. Επιλέξτε την προτιμώμενη μέθοδο επαφής:

- Email
- Τηλέφωνο

• Στην ενότητα **Διεύθυνση αποστολής/εξυπηρέτησης**, ελέγξτε αν τα στοιχεία **Χώρα, Διεύθυνση αποστολής, Πόλη, Νομός/Επαρχία και Ταχυδρομικός κώδικας** εμφανίζονται σωστά και κάντε αλλαγές, αν θέλετε να τροποποιήσετε οποιοδήποτε από τα πεδία.

12. Στη σελίδα **Προτιμήσεις**, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και μετά πατήστε **Επόμενο**.


 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η σελίδα **Προτιμήσεις** εμφανίζεται μόνο αν έχετε ενεργοποιήσει την επιλογή **Σύνδεση στο Internet** στη σελίδα **Τύπος ρύθμισης**.

- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Αποδοχή και εγκατάσταση ενημερώσεων**, για να επιτρέψετε την αυτόματη λήψη και εγκατάσταση των πιο πρόσφατων ενημερώσεων του SupportAssist.
- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Να συμπεριλαμβάνονται πληροφορίες λογισμικού στις συλλογές** για να επιτρέψετε στην Dell να συλλέγει πληροφορίες από τα συστήματά σας σχετικά με τις εγκατεστημένες εφαρμογές, τα προγράμματα οδήγησης και τις ενημερώσεις του λειτουργικού συστήματος.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Το **SupportAssist** δεν συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τη χρήση των εφαρμογών σας.

- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Ρυθμίσεις πληροφοριών αναγνώρισης**, για να επιτρέψετε στην Dell να συλλέξει τη διεύθυνση MAC του συστήματος.

13. Στη σελίδα **Τύπος ανάπτυξης**, επιλέξτε **Αρχείο απαντήσεων** και εισαγάγετε το κλειδί για την κρυπτογράφηση του αρχείου απαντήσεων.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Φροντίστε να σημειώσετε το κλειδί κρυπτογράφησης, επειδή το ίδιο κλειδί θα απαιτηθεί κατά την ανάπτυξη του **SupportAssist** με το αρχείο απαντήσεων στα συστήματα προορισμού.

14. Πατήστε **Αναζήτηση**, επιλέξτε τη διαδρομή του φακέλου όπου θέλετε να αποθηκευτεί το αρχείο απαντήσεων και εισαγάγετε το όνομα για το αρχείο απαντήσεων.

15. Πατήστε **Δημιουργία**.

Ένα αρχείο απαντήσεων με το όνομα που καθορίσατε αποθηκεύεται στη διαδρομή της τοπικής μονάδας δίσκου.

16. Στη σελίδα **Περίληψη**, πατήστε **Κλείσιμο**.

Στη διαδρομή που ορίσατε, αποθηκεύεται ένα αρχείο απαντήσεων με ενημερωμένες πληροφορίες μαζί με το αρχείο **SupportAssistConfiguration.msi**.

Επόμενα βήματα


Εκτελέστε την ανάπτυξη του αρχείου **SupportAssistConfiguration.msi** μαζί με το αρχείο απαντήσεων χρησιμοποιώντας οποιοδήποτε εργαλείο ανάπτυξης. Στο εργαλείο ανάπτυξης, χρησιμοποιήστε την ακόλουθη εντολή για να εκτελέσετε την ανάπτυξη του ενημερωμένου αρχείου απαντήσεων στα συστήματα προορισμού:

```
msiexec /i <File path of the SupportAssistConfiguration.msi file> CONFIG=<File path of the Answer file> KEY=<key> /qn
```

Όπου **κλειδί** είναι το κλειδί κρυπτογράφησης που χρησιμοποιήθηκε για την κρυπτογράφηση του αρχείου απαντήσεων στον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης SupportAssist**.

Για παράδειγμα:

```
msiexec /i "c:\modify\SupportAssistConfiguration.msi" CONFIG="c:\modify\nSupportAssistConfig.xml" KEY=Dell2$ /qn
```

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Εάν το κλειδί που χρησιμοποιήθηκε για την κρυπτογράφηση του αρχείου απαντήσεων περιέχει ειδικούς χαρακτήρες, περικλείστε το κλειδί σε εισαγωγικά.

Διαχείριση ειδοποιήσεων του SupportAssist στο TechDirect

Η online πύλη του TechDirect σας επιτρέπει να λάβετε την αναφορά ειδοποιήσεων του SupportAssist σε μια κεντρική τοποθεσία προκειμένου να τις διαχειριστείτε. Σε αυτό το κεφάλαιο παρέχονται πληροφορίες για τη διαχείριση των ειδοποιήσεων του SupportAssist.

Διαμόρφωση κανόνων ειδοποιήσεων

Οι διαχειριστές του οργανισμού σας μπορούν να διαμορφώσουν κανόνες για να προσδιορίσουν τον τρόπο με τον οποίο θα αντιμετωπίζονται από την πύλη TechDirect οι ειδοποιήσεις που δημιουργούνται από το SupportAssist. Για παράδειγμα, μπορούν να επιλέξουν την αυτόματη προώθηση όλων των ειδοποιήσεων στην Τεχνική υποστήριξη της Dell ή την τοποθέτησή τους στη σειρά αναμονής ειδοποιήσεων του SupportAssist για έλεγχο από τη δική σας ομάδα υποστήριξης και προσδιορισμό αν η ειδοποίηση πρέπει να προωθηθεί στην Dell.

Προϋποθέσεις

Βεβαιωθείτε ότι τα διαπιστευτήρια του λογαριασμού TechDirect είναι ίδια με τα διαπιστευτήρια του "Ο Λογαριασμός μου" που χρησιμοποιήθηκαν κατά την ανάπτυξη του SupportAssist.

Βήματα

1. Μεταβείτε στο TechDirect.com
2. Συνδεθείτε στο TechDirect χρησιμοποιώντας ένα λογαριασμό διαχειριστή.
Εμφανίζεται ο πίνακας εργαλείων διαχειριστή του TechDirect.
3. Εκτελέστε ένα από τα εξής βήματα:
 - Από το μενού **Υπηρεσίες**, κάντε κλικ στην επιλογή **SupportAssist**.
 - Στη μικροεφαρμογή **SupportAssist**, κάντε κλικ στην επιλογή **Επίσκεψη στο SupportAssist**.

Εμφανίζεται η σελίδα **SupportAssist για PC και Tablet**.
4. Κάντε κλικ στην επιλογή **Διαμόρφωση** στο πλαίσιο ενεργειών **Διαμόρφωση κανόνων**.
Εμφανίζεται η σελίδα **Ρύθμιση κανόνων ειδοποιήσεων του SupportAssist**.
5. Στο πεδίο **Διάστημα ειδοποίησης αδράνειας**, πληκτρολογήστε την επιθυμητή διάρκεια.
6. Για την επιλογή **Αυτόματα αιτήματα περιστατικών τεχνικής υποστήριξης**, επιλέξτε ένα από τα εξής:
 - Επιλέξτε **Ναι** για απευθείας προώθηση όλων των ειδοποιήσεων τεχνικής υποστήριξης στην Dell.
 - Επιλέξτε **Όχι** για αποστολή όλων των ειδοποιήσεων τεχνικής υποστήριξης στη σειρά αναμονής ειδοποιήσεων του SupportAssist της εταιρείας σας για έλεγχο από τη δική σας ομάδα υποστήριξης, προκειμένου να προσδιοριστεί αν η ειδοποίηση πρέπει να προωθηθεί στην Dell.
7. Για την επιλογή **Αυτόματη προώθηση όλων των ειδοποιήσεων αποστολής στην Dell**, επιλέξτε ένα από τα εξής:
 - Επιλέξτε **Ναι** για απευθείας προώθηση όλων των ειδοποιήσεων αποστολής εξαρτημάτων στην Dell.
 - Επιλέξτε **Όχι** για αποστολή όλων των ειδοποιήσεων αποστολής εξαρτημάτων στην ουρά αναμονής ειδοποιήσεων του SupportAssist της εταιρείας σας για έλεγχο από τη δική σας ομάδα υποστήριξης, προκειμένου να προσδιοριστεί αν η ειδοποίηση πρέπει να προωθηθεί στην Dell.

Η ενότητα **Διαχείριση ομάδας** εμφανίζεται αν έχετε επιλέξει την προώθηση όλων των ειδοποιήσεων αποστολής εξαρτημάτων στην Dell.

8. Κάντε κλικ στην επιλογή **Προσθήκη κανόνα ομάδας**.

Οι κανόνες ομάδας χρησιμοποιούνται για τον προσδιορισμό της διεύθυνσης στην οποία πρέπει να αποσταλούν τα εξαρτήματα. Κάθε φορά που προωθείται μια ειδοποίηση του SupportAssist στην Dell για αποστολή εξαρτημάτων, η

διεύθυνση που υπάρχει στην ειδοποίηση συγκρίνεται με τις διευθύνσεις που καθορίζονται στους κανόνες ομάδας. Εάν υπάρχει αντιστοιχία, τα στοιχεία της διεύθυνσης που είναι συσχετισμένη με τον συγκεκριμένο κανόνα ομάδας χρησιμοποιούνται για τον προσδιορισμό της διεύθυνσης αποστολής των εξαρτημάτων.

9. Στη σελίδα **Προσθήκη κανόνα ομάδας**, επιλέξτε ένα από τα εξής:
 - **Ανά χώρα** — Επιλέξτε το αν θέλετε να δρομολογούνται όλες οι αυτόματες αποστολές από μια χώρα σε μια συγκεκριμένη διεύθυνση.
 - **Ανά νομό/επαρχία** — Επιλέξτε το αν θέλετε να δρομολογούνται όλες οι αυτόματες αποστολές από ένα νομό ή μια επαρχία σε μια συγκεκριμένη διεύθυνση.
 - **Ανά πόλη** — Επιλέξτε το αν θέλετε να δρομολογούνται όλες οι αυτόματες αποστολές από μια πόλη σε μια συγκεκριμένη διεύθυνση.
 - **Ανά ταχυδρομικό κώδικα** — Επιλέξτε το αν θέλετε να δρομολογούνται όλες οι αυτόματες αποστολές με ταχυδρομικό κώδικα σε μια συγκεκριμένη διεύθυνση.
10. Εισαγάγετε τα απαιτούμενα στοιχεία με βάση την επιλογή που κάνατε στο Βήμα 8 και κάντε κλικ στο στοιχείο **Αποθήκευση κανόνα**.
11. Κάντε κλικ στο **Save Alert Rules** (Αποθήκευση κανόνων ειδοποιήσεων).

Προβολή ειδοποιήσεων του SupportAssist

Στα συστήματα που είναι διαμορφωμένα με ένα αρχείο MST, ένα αρχείο απαντήσεων ή ένα πρότυπο διαχείρισης Active Directory, όταν το SupportAssist ανιχνεύσει ένα πρόβλημα, δημιουργείται αυτόματα μια ειδοποίηση στο TechDirect.

Προϋποθέσεις

- Πρέπει να έχετε εγγράψει την εταιρία σας στο TechDirect.
- Πρέπει να έχετε χρησιμοποιήσει κοινά διαπιστευτήρια σύνδεσης και κωδικού πρόσβασης στο αρχείο MST του SupportAssist, στο αρχείο απαντήσεων, στο πρότυπο διαχείρισης Active Directory, στο "Ο Λογαριασμός μου" και στη ρύθμιση του λογαριασμού TechDirect.

Βήματα

1. Μεταβείτε στο TechDirect.com
Θα εμφανιστεί η σελίδα προορισμού της πύλης του TechDirect.
2. Κάντε κλικ στο **Sign In** (Είσοδος).
3. Πληκτρολογήστε τα διαπιστευτήρια του TechDirect και κάντε κλικ στο **Submit** (Υποβολή).
Θα εμφανιστεί το **Dashboard** του TechDirect.
4. Εκτελέστε ένα από τα εξής βήματα:
 - Από το μενού **Υπηρεσίες**, κάντε κλικ στην επιλογή **SupportAssist**.
 - Στη μικροεφαρμογή **SupportAssist**, κάντε κλικ στην επιλογή **Επίσκεψη στο SupportAssist**.

Εμφανίζεται η σελίδα **SupportAssist για PC και Tablet**.
5. Κάντε κλικ στην επιλογή **Προβολή** στη μικροεφαρμογή **Προβολή ειδοποιήσεων του SupportAssist**.
Θα εμφανιστεί η σελίδα **SupportAssist Alerts** (Ειδοποιήσεις SupportAssist).


Ειδοποιήσεις SupportAssist

Μπορείτε να προβάλετε λεπτομέρειες για τις ειδοποιήσεις που δημιουργούνται από το SupportAssist μέσω της πύλης TechDirect. Ο παρακάτω πίνακας περιγράφει τις λεπτομέρειες που εμφανίζονται στη σελίδα **Ειδοποιήσεις SupportAssist**.

Πίνακας 6. Λεπτομέρειες ειδοποιήσεων

Όνομασία	Περιγραφή
Ετικέτα εξυπηρέτησης	Εμφανίζει το μοναδικό αναγνωριστικό του συστήματος που ανέφερε το πρόβλημα.
Αριθμός ειδοποίησης	Εμφανίζει τον μοναδικό αριθμό αιτήματος υποστήριξης που έχει αντιστοιχιστεί στην ειδοποίηση, στον οποίο μπορείτε να



Όνομασία	Περιγραφή
	αναφερθείτε κατά την επικοινωνία σας με την Τεχνική υποστήριξη.
Τύπος ειδοποίησης	Εμφανίζει τον τύπο της ειδοποίησης: <ul style="list-style-type: none"> • Τεχνική υποστήριξη • Αποστολή
Σημειώσεις	Εμφανίζει λεπτομέρειες για το πρόβλημα που ανιχνεύτηκε και τις πληροφορίες του σφάλματος για διερεύνηση.
Δημιουργία χρονικής σήμανσης	Εμφανίζει την ημερομηνία και την ώρα που δημιουργήθηκε η ειδοποίηση στο TechDirect.
Χρόνος τελευταίας δραστηριότητας	Εμφανίζει την ημερομηνία και την ώρα της τελευταίας ενέργειας που πραγματοποίησε ο διαχειριστής ή ο χρήστης-τεχνικός πελάτη.
Κατάσταση	Εμφανίζει την κατάσταση της ειδοποίησης: <ul style="list-style-type: none"> • Μη αντιστοιχισμένη — Κανένας χρήστης-τεχνικός πελάτη δεν έχει αναλάβει την ιδιοκτησία • Αντιστοιχισμένη — Ένας χρήστης-τεχνικός πελάτη έχει την ιδιοκτησία • Η υποβολή απέτυχε — Η προσπάθεια προώθησης στην Dell απέτυχε
Ενέργειες	Κάντε κλικ για να προβάλετε τις διαθέσιμες ενέργειες για την ειδοποίηση. Οι χρήστες-τεχνικοί μπορούν: <ul style="list-style-type: none"> • Να αναλάβουν την ιδιοκτησία της ειδοποίησης • Να ενημερώσουν τις λεπτομέρειες της ειδοποίησης • Να κλείσουν την ειδοποίηση • Να προωθήσουν την ειδοποίηση στην Dell <p>Οι διαχειριστές μπορούν να πραγματοποιούν όλες τις ενέργειες που είναι διαθέσιμες για χρήστες με το ρόλο Τεχνικός. Οι διαχειριστές μπορούν να αντιστοιχίσουν μια ειδοποίηση σε έναν από τους χρήστες-τεχνικούς.</p>
Ιδιοκτήτης	Εμφανίζει τον χρήστη-τεχνικό που είναι επί του παρόντος ο ιδιοκτήτης μιας ειδοποίησης.  ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Το πεδίο Ιδιοκτήτης δεν εμφανίζεται στην προεπιλεγμένη προβολή. Μπορείτε να επιλέξετε το πεδίο Ιδιοκτήτης μέσω της σύνδεσης Προτιμήσεις στήλης.

Ενέργειες σχετικά με τις ειδοποιήσεις του SupportAssist

Μπορείτε να προβείτε σε ενέργειες σχετικά με τις ειδοποιήσεις που δημιουργούνται από το SupportAssist μέσω της πύλης TechDirect. Ο παρακάτω πίνακας περιγράφει τις ενέργειες που διατίθενται για τις ειδοποιήσεις που δημιουργούνται από το SupportAssist.

Πίνακας 7. Ενέργειες σχετικά με τις ειδοποιήσεις

Τύπος λογαριασμού TechDirect	Διαθέσιμες ενέργειες	Περιγραφή
Διαχειριστής και χρήστες-τεχνικοί	Ανάληψη ιδιοκτησίας	Οι μεμονωμένοι χρήστες-τεχνικοί που έχουν λογαριασμό TechDirect μπορούν να βλέπουν όλες τις ειδοποιήσεις του SupportAssist που λαμβάνονται. Ένας χρήστης-τεχνικός μπορεί να αναλάβει την ιδιοκτησία μιας ειδοποίησης. Οι χρήστες-τεχνικοί δεν μπορούν να αντιστοιχίσουν εκ νέου τις ειδοποιήσεις, αυτό μπορεί να το κάνει μόνο ο διαχειριστής του λογαριασμού TechDirect.
	Ενημέρωση	Εμφανίζει τη σελίδα Details (Λεπτομέρειες) στην οποία μπορείτε να προσθέσετε μια σημείωση ή μια επισύναψη για την ειδοποίηση.
	Κλείσιμο ειδοποίησης	Κλείνει την ειδοποίηση. Τόσο εσείς όσο και η Dell δεν θα μπορείτε να προβείτε σε περαιτέρω ενέργειες για την ειδοποίηση.
	Προώθηση στην Dell	Πρωωθεί το αίτημα υποστήριξης στην Τεχνική υποστήριξη. Μπορείτε να συνεχίσετε να παρακολουθείτε τη διαδικασία από τις σελίδες Τεχνική υποστήριξη ή Περίληψη αποστολής στο TechDirect.
Διαχειριστής	Αντιστοίχιση ιδιοκτησίας	Αντιστοιχεί ένα χρήστη-τεχνικό ως ιδιοκτήτη μιας ειδοποίησης. Επίσης, μπορεί να χρησιμοποιηθεί για εκ νέου αντιστοίχιση σε άλλο χρήστη-τεχνικό.

Ανάκτηση δεδομένων του SupportAssist με χρήση του WMI

Μπορείτε να λάβετε πληροφορίες για την κατάσταση κάθε συστήματος όπου γίνεται η ανάπτυξη του SupportAssist χρησιμοποιώντας κλάσεις των Οργάνων διαχείρισης των Windows (WMI). Ο χώρος ονομάτων για την πρόσβαση στα προφίλ και τις κλάσεις του SupportAssist είναι το `root\supportassist`. Οι πληροφορίες που εκτίθενται από τις κλάσεις WMI είναι οι εξής:

- Κατάσταση καταχώρισης
- Λεπτομέρειες αιτημάτων υποστήριξης
- Λεπτομέρειες ειδοποιήσεων
- Λεπτομέρειες διαμόρφωσης και δικαιωμάτων

Αυτό το κεφάλαιο παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες κλάσεις WMI.

DSA_RegistrationInformation

Πίνακας 8. DSA_RegistrationInformation

Ιδιότητα	Τύπος ιδιότητας	Περιγραφή
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Μια συμβολοσειρά που προσδιορίζει με αποκλειστικό τρόπο την παρουσία της κλάσης.
IsRegistrationDone	CIM_BOOLEAN	Μια τιμή boolean που δείχνει αν το SupportAssist είναι καταχωρισμένο στην Dell. Οι πιθανές τιμές είναι: <ul style="list-style-type: none"> · True — Το SupportAssist είναι καταχωρισμένο στην Dell. · False — Το SupportAssist δεν είναι καταχωρισμένο στην Dell.
RegistrationTime	CIM_DATETIME	Δείχνει την ημερομηνία και την ώρα καταχώρισης του SupportAssist.

DSA_CaseInformation

Πίνακας 9. DSA_CaseInformation

Ιδιότητα	Τύπος ιδιότητας	Περιγραφή
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Μια συμβολοσειρά που προσδιορίζει με αποκλειστικό τρόπο την παρουσία της κλάσης.
CaseID	CIM_STRING	Μια συμβολοσειρά που προσδιορίζει τον αριθμό αιτήματος υποστήριξης που δημιουργήθηκε για μια παρουσία.
Περιγραφή	CIM_STRING	Μια συμβολοσειρά που παρέχει μια περιγραφή του αιτήματος υποστήριξης.

Ιδιότητα	Τύπος ιδιότητας	Περιγραφή
Type	CIM_UNIT16	Μια ακέραια τιμή που δείχνει τον τύπο του αιτήματος υποστήριξης. Οι πιθανές τιμές είναι: <ul style="list-style-type: none"> · 0 — Οποιοδήποτε άλλο αίτημα υποστήριξης. · 1 — Αίτημα υποστήριξης για λήψη υποστήριξης από το τμήμα τεχνικής υποστήριξης της Dell. · 2 — Αίτημα υποστήριξης για αποστολή εξαρτημάτων.
Status	CIM_UNIT16	Μια ακέραια τιμή που δείχνει την κατάσταση του αιτήματος υποστήριξης. Οι πιθανές τιμές είναι: <ul style="list-style-type: none"> · 0 — Οποιαδήποτε άλλη κατάσταση. · 1 — Το αίτημα υποστήριξης έχει υποβληθεί. · 2 — Το αίτημα υποστήριξης είναι ανοιχτό. · 3 — Το αίτημα υποστήριξης έχει ανοίξει ξανά. · 4 — Το αίτημα υποστήριξης βρίσκεται σε εξέλιξη. · 5 — Ο πελάτης έχει μεταθέσει χρονικά το αίτημα υποστήριξης. · 6 — Το αίτημα υποστήριξης έχει κλείσει.
CaseCreationTime	CIM_DATETIME	Δείχνει την ημερομηνία και την ώρα δημιουργίας του αιτήματος υποστήριξης.
AlertDetails	CIM_STRING	Συμβολοσειρά που παρέχει λεπτομέρειες για την ειδοποίηση για την οποία δημιουργείται το αίτημα υποστήριξης.

DSA_AlertInformation

Πίνακας 10. DSA_AlertInformation

Ιδιότητα	Τύπος ιδιότητας	Περιγραφή
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Μια συμβολοσειρά που προσδιορίζει με αποκλειστικό τρόπο την παρουσία της κλάσης.
TrapID	CIM_STRING	Μια συμβολοσειρά που προσδιορίζει το αναγνωριστικό παγίδευσης της ειδοποίησης.
EventID	CIM_STRING	Μια συμβολοσειρά που προσδιορίζει το αναγνωριστικό ειδοποίησης μιας ειδοποίησης DDV.
AlertDescription	CIM_STRING	Μια συμβολοσειρά που περιγράφει την ειδοποίηση, όπως καθορίζεται σε μια ειδοποίηση DDV.
AlertTime	CIM_DATETIME	Δείχνει την ημερομηνία και την ώρα δημιουργίας της ειδοποίησης.



DSA_SystemInformation

Πίνακας 11. DSA_SystemInformation

Ιδιότητα	Τύπος ιδιότητας	Περιγραφή
Name	CIM_STRING [KEY]	Μια συμβολοσειρά που παρέχει το όνομα του συστήματος.
IsConfigurationSet	CIM_BOOLEAN	Μια τιμή boolean που δείχνει αν η διαμόρφωση έχει εφαρμοστεί στο σύστημα. Οι πιθανές τιμές είναι: <ul style="list-style-type: none">· True — Η διαμόρφωση έχει εφαρμοστεί στο σύστημα.· False — Η διαμόρφωση δεν έχει εφαρμοστεί στο σύστημα.
Entitlement	CIM_UNIT16	Δείχνει το δικαίωμα παροχής υπηρεσιών στο σύστημα. Οι πιθανές τιμές είναι: <ul style="list-style-type: none">· 0 — Άλλο· 1 — Basic· 2 — ProSupport· 3 — ProSupportPlus
EntitlementExpiryDate	CIM_DATETIME	Δείχνει την ημερομηνία λήξης του δικαιώματος παροχής υπηρεσιών στο σύστημα.
Version	CIM_STRING	Μια συμβολοσειρά που προσδιορίζει την έκδοση του SupportAssist που είναι εγκατεστημένη στο σύστημα.

Δεδομένα που συλλέγονται από το SupportAssist

Τα δεδομένα που απαιτούνται για την αντιμετώπιση ενός προβλήματος συλλέγονται αυτόματα από το σύστημα μέσω του SupportAssist και αποστέλλονται με ασφαλή τρόπο στο τμήμα τεχνικής υποστήριξης. Τα δεδομένα επιτρέπουν στην Dell να σας παρέχει μια βελτιωμένη, αποτελεσματική και γρήγορη εμπειρία υποστήριξης. Σε αυτήν την ενότητα παρατίθενται τα δεδομένα που συλλέγονται από διάφορα εξαρτήματα του συστήματός σας.

Πίνακας 12. Παρακολούθηση DDV

Κατηγορίες	Χαρακτηριστικά
Πληροφορίες συστήματος	System Service Tag
	Μοντέλο συστήματος
	ePPID μητρικής πλακέτας
	BIOS Version
	Τύπος συστήματος
	Processor Information (Πληροφορίες για τον επεξεργαστή)
	Processor Speed
	Ελεγκτής γραφικών
	Byte Video RAM
	Αριθμός οθονών
	Λειτουργικό σύστημα
	Watt μετασχηματιστή AC
	Πληροφορίες λογικής μονάδας δίσκου
	RAM συστήματος (GB)
Χρήση και ισχύς συστήματος	Ώρες με τροφοδοσία AC
	Ώρες με τροφοδοσία DC
	Απενεργοποιήσεις και ενεργοποιήσεις
	Καταστάσεις αναμονής
	Χρόνος σε καταστάσεις αναμονής
	Ρυθμίσεις διαχείρισης ενέργειας
Μπαταρία	Θέση
	Manufacture Date
	Σειριακός αριθμός
	Χημεία

Κατηγορίες	Χαρακτηριστικά
	Χωρητικότητα σχεδίασης
	Όνομα
	Ονομασία κατασκευαστή
	ePPID
	Ρεύμα
	Τάση
	Κύκλοι
	Χωρητικότητα πλήρους φόρτισης
	Θερμοκρασία
	Αρχεία καταγραφής κατασκευαστή
	Αποθήκευση (HDD/ SSD)
Όνομα δίσκου	
Μοντέλο μάρκας δίσκου	
MB μεγέθους δίσκου	
ePPID δίσκου	
Θέση διαμερίσματος δίσκου	
Όνομα διαμερίσματος δίσκου	
MB μεγέθους διαμερίσματος δίσκου	
Ποσοστό χρόνου ανάγνωσης	
Ποσοστό χρόνου εγγραφής	
Ποσοστό χρόνου αδράνειας	
MB byte ανάγνωσης	
MB byte εγγραφής	
Αρχεία καταγραφής SMART	
Συμβάντα συστήματος	Συμβάντα σφαλμάτων ΛΣ
	Power Events
	Thermal Events
	Συμβάντα σφαλμάτων εκκίνησης
	Διαγνωστικά συμβάντα
Επεξεργαστής	Χρήση CPU
	Ταυτόχρονα νήματα
	Διάρκεια ουράς
	Καταστάσεις C
Μνήμη	Θέση DIMM

Κατηγορίες	Χαρακτηριστικά
	Όνομα DIMM
	Κατασκευαστής DIMM
	Εξάρτημα DIMM
	Τοποθεσία DIMM
	Σειριακό DIMM
	Χρήση ελεύθερης/διαθέσιμης μνήμης
	Δραστηριότητα σελιδοποίησης
Θερμοκρασίες	RPM / Κατάσταση ανεμιστήρα
	Θερμοκρασίες συστήματος
	Θερμοκρασίες μπαταρίας
	Θερμοκρασίες CPU
Μηχανικά	Εύρυθμη λειτουργία εσωτερικού καλωδίου/ συνδέσμου
	Κύκλοι αρθρώσεων
	Είσοδοι ισχύος - AC/DC
	Κύκλοι αγκύρωσης
Δίκτυο	Όνομα προσαρμογέα
	MAC προσαρμογέα
	Όνομα συσκευής προσαρμογέα
	IMEI προσαρμογέα
	Χρήση δικτύου
	Χρόνος χρήσης WLAN / WLAN
	Ταχύτητα σύνδεσης
Οθόνη	Στοιχεία προμηθευτή οθόνης
	Επίπεδα φωτεινότητας
Λογισμικό	Εγκαταστημένες εφαρμογές
	Προγράμματα οδήγησης
	Ενημερώσεις λειτουργικού συστήματος

Συχνές ερωτήσεις

Μπορώ να εγκαταστήσω το SupportAssist σε εικονικές μηχανές (VM);

Όχι, το SupportAssist δεν έχει σχεδιαστεί για να εντοπίζει προβλήματα σε εικονικές μηχανές, επειδή απαιτεί πρόσβαση σε στοιχεία υλικού.

Ποιους λογαριασμούς Dell πρέπει να δημιουργήσω πριν να ξεκινήσω την ανάπτυξη;

Αν σχεδιάζετε να κάνετε τη διαχείριση των ειδοποιήσεων του SupportAssist από το TechDirect, θα πρέπει να έχετε ένα λογαριασμό Dell συνδεδεμένο με το λογαριασμό σας στο TechDirect. Συνεπώς, πρέπει να επιβεβαιώσετε τα εξής:

- Βεβαιωθείτε ότι διαθέτετε λογαριασμό (Ο λογαριασμός μου). Αν δεν διαθέτετε λογαριασμό, επισκεφθείτε τη σελίδα εγγραφής [Ο λογαριασμός μου](#) και δημιουργήστε έναν.
- Εγγραφείτε στο TechDirect με τα ίδια διαπιστευτήρια που χρησιμοποιείτε για το στοιχείο "Ο λογαριασμός μου". Για να κάνετε εγγραφή της επιχείρησής σας στο TechDirect, επισκεφθείτε τη σελίδα [Εγγραφή στο TechDirect](#).

Πώς μπορώ να δημιουργήσω το "Ο Λογαριασμός μου";

Για να δημιουργήσετε ένα "Ο Λογαριασμός μου", ακολουθήστε τα παρακάτω βήματα:

1. Μεταβείτε στη διεύθυνση ecom.dell.com/myaccount.
2. Στη σελίδα Είσοδος, κάντε κλικ στην επιλογή **Δημιουργία λογαριασμού**.
3. Στη σελίδα **Δήλωση λογαριασμού Dell.com**, εισαγάγετε τις απαιτούμενες λεπτομέρειες, κάντε κλικ στην επιλογή **Ολοκλήρωση δήλωσης**.

Πώς μπορώ να δημιουργήσω ένα λογαριασμό TechDirect;

Η εταιρεία σας θα πρέπει να καθορίσει ένα διαχειριστή που θα ρυθμίσει το λογαριασμό σας στο TechDirect. Αυτός ο διαχειριστής θα μεταβεί στη διεύθυνση TechDirect.com και θα κάνει κλικ στην επιλογή **Δήλωση τώρα** για να ξεκινήσει η διαδικασία εγγραφής. Ως μέρος αυτής της διαδικασίας, ο διαχειριστής θα προσθέσει χρήστες-τεχνικούς που θα λάβουν ένα email που επιβεβαιώνει την εγγραφή τους και που θα περιλαμβάνει τα στοιχεία εισόδου. Οι χρήστες που θέλουν να αποστείλουν εξαρτήματα πρέπει πρώτα να ολοκληρώσουν τα δωρεάν online μαθήματα πιστοποίησης που είναι διαθέσιμα στην online πύλη του TechDirect. Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφθείτε τη διεύθυνση techdirect.dell.com/portal/register.

Έκανα ανάπτυξη του SupportAssist, αλλά δεν εμφανίζονται ειδοποιήσεις στο λογαριασμό μου στο TechDirect. Πώς μπορώ να τις προβάλω;

Βεβαιωθείτε ότι το στοιχείο "Ο λογαριασμός μου" και ο λογαριασμός σας στο TechDirect χρησιμοποιούν τα ίδια διαπιστευτήρια εισόδου. Εξετάστε το ενδεχόμενο να ενημερώσετε τη διαμόρφωση του SupportAssist, εάν απαιτείται.

Ποιον τύπο ανάπτυξης θα πρέπει να χρησιμοποιήσω;

Επιλέξτε τύπο ανάπτυξης με βάση την υφιστάμενη εγκατάσταση που χρησιμοποιείται για την ανάπτυξη των πληροφοριών ρύθμισης παραμέτρων:

- Αρχείο Windows Installer — Χρησιμοποιήστε αυτόν τον τύπο ανάπτυξης, αν χρησιμοποιείτε ένα εργαλείο διαχείρισης ρυθμίσεων παραμέτρων, όπως το SCCM, το KACE, ή οποιοδήποτε άλλο εργαλείο ανάπτυξης για την ανάπτυξη των πληροφοριών ρυθμίσεων παραμέτρων.
- Αρχείο προτύπου Active Directory — Χρησιμοποιήστε αυτόν τον τύπο ανάπτυξης, αν μπορείτε να δημιουργήσετε μια πολιτική ομάδας Active Directory για την ανάπτυξη των πληροφοριών ρυθμίσεων παραμέτρων και δεν έχετε κάποιο εργαλείο διαχείρισης ρυθμίσεων παραμέτρων.
- Αρχείο απαντήσεων — Χρησιμοποιήστε αυτόν τον τύπο ανάπτυξης, αν δεν μπορείτε να δημιουργήσετε μια πολιτική ομάδας Active Directory και πρέπει να χρησιμοποιήσετε ένα αρχείο απαντήσεων για την ανάπτυξη των πληροφοριών ρυθμίσεων παραμέτρων.

Ποια επιλογή πρέπει να χρησιμοποιήσω "Δημιουργία νέων ρυθμίσεων παραμέτρων" ή "Τροποποίηση υφιστάμενων ρυθμίσεων παραμέτρων" στον οδηγό Setup;

Θα πρέπει να επιλέξετε το στοιχείο "Δημιουργία νέων ρυθμίσεων παραμέτρων" για τις εξής περιπτώσεις:

- Όταν θέλετε να αναπτύξετε και να διαμορφώσετε το SupportAssist για πρώτη φορά στα συστήματα προορισμού.
- Όταν έχει εγκατασταθεί και διαμορφωθεί μια παλιότερη έκδοση του SupportAssist και τώρα θέλετε να εγκαταστήσετε την τρέχουσα έκδοση με τις ίδιες ή διαφορετικές ρυθμίσεις παραμέτρων.

Θα πρέπει να επιλέξετε το στοιχείο "Τροποποίηση υφιστάμενων ρυθμίσεων παραμέτρων" όταν η τρέχουσα έκδοση του SupportAssist έχει ήδη αναπτυχθεί και διαμορφωθεί στα συστήματα προορισμού και θέλετε να ενημερώσετε τις υπάρχουσες ρυθμίσεις.

Πώς μπορώ να κάνω ανάπτυξη της διαμόρφωσης σε συστήματα όπου υπάρχει προεγκατεστημένο το SupportAssist ως μέρος των προσαρμοσμένων ειδώλων συστήματος με χρήση του ImageAssist;

Εάν έχετε αγοράσει συστήματα από την Dell με το προσαρμοσμένο είδωλο, το SupportAssist μπορεί να είναι προεγκατεστημένο σε αυτά τα συστήματα. Εκτελέστε τα παρακάτω βήματα για να διαμορφώσετε τις ρυθμίσεις του SupportAssist σε αυτά τα συστήματα:

1. Ανοίξτε τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**. Βλ. [Πρόσβαση στον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist](#).
2. Χρησιμοποιήστε την επιλογή **Τροποποίηση υπάρχουσας διαμόρφωσης** στον οδηγό, για να δημιουργήσετε και να ενημερώσετε τη διαμόρφωση:
 - Για να τροποποιήσετε τις ρυθμίσεις σε ένα αρχείο MST. Βλ. [Τροποποίηση αρχείου MST](#).
 - Για να τροποποιήσετε τις ρυθμίσεις στα αρχεία προτύπου διαχείρισης Active Directory. Βλ. [Τροποποίηση των υπαρχόντων αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory](#).
 - Για να τροποποιήσετε τις ρυθμίσεις σε ένα αρχείο απαντήσεων. Βλ. [Τροποποίηση αρχείου απαντήσεων](#).
3. Αναπτύξτε τις ενημερωμένες ρυθμίσεις παραμέτρων.

Μετά την ανάπτυξη, δεν είναι δυνατή η δήλωση στο SupportAssist ορισμένων από τα συστήματα προορισμού. Ποια μπορεί να είναι η αιτία;

Αυτό πιθανώς οφείλεται στην εφαρμογή μη έγκυρων ρυθμίσεων συνδεσιμότητας στο Internet στα συστήματα προορισμού. Κατά τη δημιουργία ή την τροποποίηση του αρχείου διαμόρφωσης, η συνδεσιμότητα στο Internet για τα συστήματα προορισμού δεν μπορεί να επικυρωθεί από τον οδηγό εγκατάστασης. Για να παρέχετε τις σωστές ρυθμίσεις συνδεσιμότητας στο Internet, βλ. [Τροποποίηση των ρυθμίσεων παραμέτρων ανάπτυξης του SupportAssist](#)



Στον οργανισμό μου, διαχειρίζομαι συστήματα που βρίσκονται σε πολλές τοποθεσίες με διαφορετικές ρυθμίσεις. Πώς μπορώ να κάνω ανάπτυξη του SupportAssist;

Χρησιμοποιήστε την παρακάτω μέθοδο για να κάνετε ανάπτυξη του SupportAssist σε δύο διαφορετικές θέσεις της τοποθεσίας (Για παράδειγμα, "Τοποθεσία 1" και "Τοποθεσία 2") με διακριτές ρυθμίσεις:

1. Ανοίξτε τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**.
2. Χρησιμοποιήστε τις διαδικασίες δημιουργίας νέας ροής διαμόρφωσης και δημιουργίας αρχείου διαμόρφωσης (Τοποθεσία 1.mst) με τις ρυθμίσεις που απαιτούνται για την "Τοποθεσία 1".
3. Στη σελίδα **Σύνοψη**, κάντε κλικ στην επιλογή **Δημιουργία νέου** και δημιουργήστε ένα αρχείο διαμόρφωσης (Τοποθεσία2.xml) με τις ρυθμίσεις που απαιτούνται για την "Τοποθεσία 2".
4. Κάντε ανάπτυξη του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist με τα αντίστοιχα αρχεία διαμόρφωσης στα συστήματα προορισμού στην "Τοποθεσία 1" και την "Τοποθεσία 2" χρησιμοποιώντας οποιοδήποτε εργαλείο ανάπτυξης.

Μπορώ να χρησιμοποιήσω ξανά τον ίδιο λογαριασμό TechDirect ή "Ο Λογαριασμός μου", αν χρειαστεί να έχω πολλές παραλλαγές των ρυθμίσεων παραμέτρων ανάπτυξης;

Ναι, αλλά θα πρέπει να εκτελέσετε τη διαδικασία δημιουργίας διαμόρφωσης **μόνο μία φορά** και τη διαδικασία τροποποίησης ροής του οδηγού εγκατάστασης, για να δημιουργήσετε επόμενες διαμορφώσεις. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία τροποποίησης ροής, βλ. [Τροποποίηση των ρυθμίσεων παραμέτρων ανάπτυξης του SupportAssist](#)

Ας δούμε ένα παράδειγμα για να το κατανοήσουμε. Είστε διαχειριστής IT και διαχειρίζετε πολλά συστήματα από δύο τοποθεσίες. Τώρα, θέλετε να χρησιμοποιήσετε το λογαριασμό σας στο TechDirect ή το στοιχείο "Ο λογαριασμός μου" και για τις δύο τοποθεσίες, ώστε να μπορείτε να διαχειρίζεστε κεντρικά τις ειδοποιήσεις και τις αποστολές σας από ένα σημείο. Ωστόσο, θέλετε επίσης να διατηρήσετε διακριτές ρυθμίσεις, καθώς και οι δύο τοποθεσίες έχουν διαφορετικές ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet.

Σε αυτό το σενάριο, θα πρέπει να εκτελέσετε τον οδηγό εγκατάστασης και να δημιουργήσετε μια διαμόρφωση για την πρώτη τοποθεσία. Για τη δεύτερη τοποθεσία, θα πρέπει να εκτελέσετε τη διαδικασία τροποποίησης ροής και να δημιουργήσετε μια άλλη διακριτή διαμόρφωση όπως απαιτείται.

Μπορώ να χρησιμοποιήσω το αρχείο απαντήσεων που δημιουργήθηκε με την παλιότερη έκδοση του SupportAssist για να αναπτύξω την τρέχουσα έκδοση του SupportAssist;

Όχι. Πρέπει να δημιουργήσετε το αρχείο απαντήσεων με την τρέχουσα έκδοση του οδηγού εγκατάστασης του SupportAssist και να χρησιμοποιήσετε αυτό το αρχείο απαντήσεων για την ανάπτυξη.

Πώς μπορώ να αναπτύξω το SupportAssist σε συστήματα προορισμού που χρησιμοποιούν λειτουργικά συστήματα 32 bit και 64 bit;

Θα πρέπει να πραγματοποιήσετε λήψη τόσο της έκδοσης 32 bit όσο και της έκδοσης 64 bit του πακέτου προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist και να κάνετε τα εξής:

- Εάν επιλέξετε ως τύπο ανάπτυξης το αρχείο Windows Installer (MST), δημιουργήστε το αρχείο ρύθμισης παραμέτρων MST χρησιμοποιώντας τον αντίστοιχο οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist και για τα δύο πακέτα προγράμματος εγκατάστασης 32 bit και 64 bit.
- Εάν επιλέξετε ως τύπο ανάπτυξης το αρχείο απαντήσεων ή το αρχείο προτύπου Active Directory, δημιουργήστε το αρχείο ρύθμισης παραμέτρων χρησιμοποιώντας τον οδηγό Διαχείρισης εγκατάστασης Dell SupportAssist και για τα δύο πακέτα προγράμματος εγκατάστασης 32 bit και 64 bit.


Αφού δημιουργήσετε τα αρχεία ρύθμισης παραμέτρων, επιλέξτε τα αντίστοιχα πακέτα του SupportAssist ανάλογα με την πλατφόρμα και αναπτύξτε το SupportAssist στα συστήματα προορισμού.

Πώς μπορώ να γνωρίζω ότι το SupportAssist έχει εγκατασταθεί και διαμορφωθεί σωστά στο σύστημα προορισμού;

Η δέσμη ενεργειών InstallAndRegistration.ps1 σάς επιτρέπει να επαληθεύσετε εάν το SupportAssist έχει εγκατασταθεί και δηλωθεί στα συστήματα προορισμού.

Για να εκτελέσετε τη δέσμη ενεργειών σε ένα σύστημα προορισμού, πραγματοποιήστε τα εξής βήματα:

1. Κάντε κλικ στο πλήκτρο με το **Λογότυπο των Windows** και πληκτρολογήστε `command` στο πλαίσιο αναζήτησης. Το μενού **έναρξης** εμφανίζει τα αποτελέσματα που αντιστοιχούν.
2. Κάντε δεξί κλικ στη **Γραμμή εντολών** και πατήστε **Εκτέλεση ως διαχειριστής**. Εμφανίζεται το παράθυρο **Γραμμή εντολών**.
3. Μεταβείτε στη θέση όπου έχετε εξαγάγει το πακέτο εγκατάστασης του SupportAssist και εκτελέστε τα εξής:
 - Εάν έχετε κάνει λήψη και εξαγωγή της έκδοσης 64 bit του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist, μεταβείτε στη διαδρομή `\Program Files (64)\Dell\SupportAssist Agent\bin`
 - Εάν έχετε κάνει λήψη και εξαγωγή της έκδοσης 32 bit του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist, μεταβείτε στη διαδρομή `\Program Files\Dell\SupportAssist Agent\bin`
4. Πληκτρολογήστε `InstallAndRegistration.ps1` και πατήστε `Enter`.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Μπορείτε επίσης να χρησιμοποιήσετε κονσόλες παρακολούθησης όπως το **System Center Operations Manager (SCOM)** για να εκτελέσετε αυτή τη δέσμη ενεργειών στα συστήματα προορισμού. Ωστόσο, φροντίστε να ακολουθήσετε τις οδηγίες που παρέχονται για τις κονσόλες παρακολούθησης.

Το παρακάτω είναι παράδειγμα του αποτελέσματος, αν το SupportAssist έχει εγκατασταθεί και εγγραφεί στα συστήματα προορισμού.

```
<Computer Name> has Dell SupportAssist Installed and Registered.
```

Το παρακάτω είναι παράδειγμα του αποτελέσματος, αν το SupportAssist έχει εγκατασταθεί, αλλά δεν έχει εγγραφεί στα συστήματα προορισμού.

```
<Computer Name> has SupportAssist Installed but not Registered.
```

Το παρακάτω είναι παράδειγμα του αποτελέσματος, αν το SupportAssist δεν έχει εγκατασταθεί στα συστήματα προορισμού.

```
<Computer Name> does not have SupportAssist installed.
```

Το παρακάτω είναι παράδειγμα του αποτελέσματος, αν το SupportAssist έχει εγκατασταθεί και εγγραφεί, και λειτουργεί η υπηρεσία DDV στα συστήματα προορισμού.

```
<Computer Name> has Dell SupportAssist Installed and Registered and DDV Service is running.
```

Το παρακάτω είναι παράδειγμα του αποτελέσματος αν το SupportAssist έχει εγκατασταθεί και εγγραφεί, αλλά η υπηρεσία DDV δεν λειτουργεί στα συστήματα προορισμού.

```
<Computer Name> has Dell SupportAssist Installed and Registered but DDV service is not running.
```


Πώς μπορώ να επαληθεύσω ότι δημιουργήθηκαν αιτήματα υποστήριξης για τα συστήματα προορισμού;

Η δέσμη ενεργειών CaseAndDispatchReport.ps1 σάς επιτρέπει να επαληθεύσετε εάν το SupportAssist έχει δημιουργήσει οποιοδήποτε αίτημα υποστήριξης για τα συστήματα προορισμού.

Για να εκτελέσετε τη δέσμη ενεργειών σε ένα σύστημα προορισμού, πραγματοποιήστε τα εξής βήματα:



1. Κάντε κλικ στο πλήκτρο με το **Λογότυπο των Windows** και πληκτρολογήστε `command` στο πλαίσιο αναζήτησης. Το μενού **Έναρξη** εμφανίζει τα αποτελέσματα που αντιστοιχούν.
2. Κάντε δεξί κλικ στη **Γραμμή εντολών** και πατήστε **Εκτέλεση ως διαχειριστής**. Εμφανίζεται το παράθυρο **Γραμμή εντολών**.
3. Μεταβείτε στη θέση όπου έχετε εξαγάγει το πακέτο εγκατάστασης του SupportAssist και εκτελέστε τα εξής:
 - Εάν έχετε πραγματοποιήσει λήψη και εξαγωγή της έκδοσης 64 bit του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist, μεταβείτε στη διαδρομή `\Program Files (64)\Dell\SupportAssist Agent\bin`
 - Εάν έχετε κάνει λήψη και εξαγωγή της έκδοσης 32 bit του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist, μεταβείτε στη διαδρομή `\Program Files\Dell\SupportAssist Agent\bin`
4. Πληκτρολογήστε `CaseAndDispatchReport.ps1` και πατήστε `Enter`.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Μπορείτε επίσης να χρησιμοποιήσετε κονσόλες παρακολούθησης όπως το **System Center Operations Manager (SCOM)** για να εκτελέσετε αυτή τη δέσμη ενεργειών στα συστήματα προορισμού. Ωστόσο, φροντίστε να ακολουθήσετε τις οδηγίες που παρέχονται για τις κονσόλες παρακολούθησης.

Το παρακάτω είναι παράδειγμα του αποτελέσματος που εμφανίζει τα στοιχεία του αιτήματος υποστήριξης που δημιουργήθηκε σε ένα σύστημα προορισμού.

```
Case Number is : 907504464
Commodity type is : N/A
Description is: WCG: SAAGENT| PS| FA| Precision 5510| Microsoft Windows 10 Enterprise|
Automated SupportAssist Dispatch
Case Number is : 907504464
Commodity type is : N/A
Description is: WCG: SAAGENT| PS| FA| Precision 5510| Microsoft Windows 10 Enterprise|
Automated SupportAssist Dispatch
```

Τροποποίησα τη διαμόρφωση και ενημέρωσα το SupportAssist στα συστήματα προορισμού. Πώς θα μάθω εάν οι ρυθμίσεις ενημερώθηκαν σωστά;

Για να επαληθεύσετε ότι οι ρυθμίσεις έχουν ενημερωθεί στα συστήματα προορισμού, στο μητρώο, ελέγξτε την κατάσταση του πλήκτρου `HKLM\Dell\SupportAssistConfig>Status`. Εάν οι ρυθμίσεις έχουν ενημερωθεί σωστά, η κατάσταση του πλήκτρου εμφανίζεται ως "0".

Πώς μπορώ να παρακολουθώ τις ειδοποιήσεις και τα αιτήματα υποστήριξης του SupportAssist, αν δεν έχω λογαριασμό TechDirect;

Εάν δεν έχετε λογαριασμό στο TechDirect, μπορείτε να παρακολουθείτε τις ειδοποιήσεις στο πρόγραμμα προβολής συμβάντων. Όταν το SupportAssist δημιουργεί αιτήματα υποστήριξης για το πρόβλημα που εντοπίστηκε (τόσο προληπτικά όσο και προγνωστικά), καταγράφει το συμβάν στο πρόγραμμα προβολής συμβάντων του συστήματος.

Οι ρυθμίσεις διαμόρφωσης του Active Directory δεν εφαρμόζονται στα συστήματα προορισμού. Τι πρέπει να κάνω;

Εάν έχετε επιλέξει το πρότυπο AD ως τον τύπο ανάπτυξης, μπορεί να υπάρχει μικρή καθυστέρηση στην ενημέρωση των ρυθμίσεων, επειδή απαιτείται χρόνος για την εκτέλεση συγχρονισμού μεταξύ των συστημάτων προορισμού και του ελεγκτή τομέα. Εάν θέλετε να πραγματοποιηθεί άμεσα συγχρονισμός, στα συστήματα προορισμού, εκτελέστε την εξής εντολή:

```
grpupdate/force
```

Οι τελικοί χρήστες λαμβάνουν κάποια ενημέρωση στα συστήματα προορισμού, όταν το SupportAssist εντοπίζει ένα πρόβλημα;

Όχι. Μόνο η διαμορφωμένη επαφή θα λάβει ένα email επιβεβαίωσης όταν το SupportAssist δημιουργήσει ένα αίτημα υποστήριξης.

Το SupportAssist εντοπίζει αυτόματα τις ρυθμίσεις διακομιστή μεσολάβησης Internet στα συστήματα προορισμού;

Όχι. Εάν τα συστήματα προορισμού σας συνδέονται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης, πρέπει να παρέχετε τα στοιχεία του διακομιστή μεσολάβησης κατά τη δημιουργία του αρχείου διαμόρφωσης.

Στα συστήματα προορισμού μου υπάρχει εγκατεστημένη μια προγενέστερη έκδοση του SupportAssist. Πώς μπορώ να κάνω αναβάθμιση στην τρέχουσα έκδοση;

Με την εγκατάσταση της τρέχουσας έκδοσης του SupportAssist θα γίνει αναβάθμιση από την προγενέστερη έκδοση. Λάβετε υπόψη ότι το διαγνωστικό περιβάλλον εργασίας χρήστη που είναι διαθέσιμο στην παλαιότερη έκδοση δεν θα είναι πλέον διαθέσιμο μετά την αναβάθμιση.

Στο TechDirect, πώς μπορώ να δημιουργήσω μη αυτόματα ένα αίτημα υποστήριξης για κάποιο πρόβλημα που εντοπίστηκε σε ένα σύστημα προορισμού;

Για να δημιουργήσετε ένα αίτημα υποστήριξης στην πύλη του TechDirect, ακολουθήστε τα παρακάτω βήματα:

1. Κάντε σύνδεση στη διεύθυνση www.techdirect.dell.com χρησιμοποιώντας τα διαπιστευτήριά σας στο TechDirect.
2. Στη σελίδα **Πίνακας εργαλείων**, από το μενού **Υπηρεσίες**, κάντε κλικ στην επιλογή **Τεχνική υποστήριξη**.
3. Στη σελίδα **Τεχνική υποστήριξη**, κάντε κλικ στην επιλογή **Δημιουργία** στη μικροεφαρμογή **Δημιουργία νέου αιτήματος εξυπηρέτησης**.
Εμφανίζεται ο οδηγός **Δημιουργία αιτήματος εξυπηρέτησης**.
4. Ακολουθήστε τις οδηγίες στον οδηγό **Δημιουργία αιτήματος εξυπηρέτησης** για να εισαγάγετε την ετικέτα εξυπηρέτησης του συστήματός σας, πληροφορίες σχετικά με το συμβάν (λεπτομέρειες προβλήματος) και στοιχεία επικοινωνίας.
5. Κάντε κλικ στην επιλογή **Υποβολή**.

Φροντίστε να σημειώσετε τον αριθμό του αιτήματος υποστήριξης. Ένας εκπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης θα επικοινωνήσει μαζί σας για να συζητήσετε για το πρόβλημα που αντιμετωπίζετε.

Όταν ακυρώνω το πακέτο απεγκατάστασης του SupportAssist, οι υπηρεσίες είναι σε κατάσταση διακοπής. Πώς μπορώ να τις εκκινήσω;

Για να ξεκινήσετε την υπηρεσία:

1. Πατήστε το πλήκτρο με το λογότυπο των Windows, πληκτρολογήστε **services.msc** στο πλαίσιο αναζήτησης και πατήστε Enter.
Εμφανίζεται το παράθυρο **Υπηρεσίες**.
2. Κάντε δεξί κλικ στην επιλογή **Dell SupportAssist** και κάντε κλικ στην επιλογή **Έναρξη** από το αναπτυσσόμενο μενού.



Τι πρέπει να κάνω εάν οι δέσμες ενεργειών WMI δεν επιστρέφουν καμία τιμή;

Βεβαιωθείτε ότι η υπηρεσία WMI εκτελείται. Για να εκκινήσετε την υπηρεσία WMI, εκτελέστε τα εξής:

1. Πατήστε το πλήκτρο με το λογότυπο των Windows, πληκτρολογήστε `services.msc` στο πλαίσιο αναζήτησης και πατήστε **Enter**.
Εμφανίζεται το παράθυρο **Υπηρεσίες**.
2. Κάντε δεξί κλικ στην επιλογή **Όργανα διαχείρισης των Windows** και κάντε κλικ στην επιλογή **Έναρξη** από το αναπτυσσόμενο μενού.

Τι είναι το PII; Ποιά PIs συλλέγονται από το SupportAssist;

Τα αναγνωρίσιμα προσωπικά στοιχεία (PII) είναι πληροφορίες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να ταυτοποιήσουν το σύστημά σας. Το SupportAssist συλλέγει τα παρακάτω PII από το σύστημά σας: διεύθυνση IP, διεύθυνση MAC και όνομα κεντρικού υπολογιστή.

Γλωσσάριο

Πίνακας 13. Γλωσσάριο

Ορολογία/Συντμήσεις/Ακρωνύμια	Ορισμός
Σύστημα	Αντιπροσωπεύει φορητούς υπολογιστές, επιτραπέζιους υπολογιστές, tablet, υπολογιστές Gateway και Embedded box της Dell
Αίτημα υποστήριξης	Όταν εντοπίζεται κάποιο πρόβλημα σε ένα σύστημα, το SupportAssist δημιουργεί ένα αίτημα υποστήριξης και το προωθεί στην Τεχνική υποστήριξη για την επίλυσή του.
TechDirect	Είναι ένα κεντρικό εργαλείο υποστήριξης, σχεδιασμένο να παρέχει στους εμπορικούς πελάτες τη δυνατότητα να ανοίγουν και να διαχειρίζονται αιτήματα υποστήριξης προς την Dell. Η πύλη TechDirect σας επιτρέπει να διαχειρίζεστε τις ειδοποιήσεις του SupportAssist από μια κεντρική τοποθεσία.
WMI	Όργανα διαχείρισης των Windows
Ειδοποίηση	Η ειδοποίηση είναι μια ενημέρωση που δημιουργείται από το SupportAssist, όταν εντοπίζεται πρόβλημα σε ένα σύστημα προορισμού.
CPU	Central processing unit - Κεντρική μονάδα επεξεργασίας
MAC	Media access control - Διεύθυνση ελέγχου πρόσβασης μέσου
BIOS	Basic input/output system - Βασικό σύστημα εισόδου/εξόδου
IMEI	International Mobile Equipment Identity - Διεθνής ταυτότητα κινητού εξοπλισμού
κάρτα WLAN	Wireless local area network - Ασύρματο τοπικό δίκτυο
DIMM	Dual in-line memory module - Κάρτα διπλής εν σειρά μνήμης
DDV	Το Dell Data Vault παρακολουθεί και επιτρέπει τη συλλογή δεδομένων σε συστήματα προορισμού
Διαδικασία ePSA	Το βελτιωμένο διαγνωστικό πρόγραμμα της Dell για την αξιολόγηση του συστήματος πριν από την έναρξη (ePSA), που είναι ενσωματωμένο στο υλικό του συστήματός σας. Αυτές οι δοκιμές σας επιτρέπουν να ελέγχετε το υλικό του συστήματός σας από ένα σημείο εκτός του περιβάλλοντος του λειτουργικού συστήματος.
ePPID	Enhanced Performance Profile ID - Αναγνωριστικό προφίλ βελτιωμένης απόδοσης
GB	Gigabyte
DC	Direct current - Συνεχές ρεύμα
Dell CFI	Προσαρμοσμένη ενσωμάτωση στο εργοστάσιο από την Dell. Η προσαρμοσμένη ενσωμάτωση στο εργοστάσιο (CFI) από την Dell είναι μια υπηρεσία που παρέχεται από την Dell, μέσω της οποίας εγκαθίσταται εκ των προτέρων στα συστήματα που αγοράζονται από την Dell η απαιτούμενη εφαρμογή λογισμικού κατά την κατασκευή στο εργοστάσιο της Dell.

Ορολογία/Συντμήσεις/Ακρωνύμια	Ορισμός
Τοπικό σύστημα	Ο όρος "τοπικό σύστημα" ή "σύστημα διαχειριστή" αφορά το σύστημα που θα χρησιμοποιήσετε για τη δημιουργία των αρχείων ανάπτυξης ή του πακέτου του SupportAssist
RAM	Random-Access Memory -Μνήμη τυχαίας προσπέλασης
Συστήματα προορισμού	Ο όρος "συστήματα προορισμού" αφορά όλα τα συστήματα στα οποία θα αναπτυχθεί το SupportAssist.
MSI	Το Microsoft Installer (MSI) είναι μια μορφή αρχείου πακέτου προγράμματος εγκατάστασης που χρησιμοποιείται από τα Windows.
MST	Το αρχείο Microsoft Transform (MST) είναι ένα αρχείο διαμόρφωσης που χρησιμοποιείται από το Microsoft Windows Installer για τη διαμόρφωση παραμέτρων των εγκαταστάσεων λογισμικού. Το αρχείο MST του SupportAssist περιέχει ρυθμίσεις που διαμορφώνονται σε κάθε σύστημα προορισμού.
Αρχείο απαντήσεων	Το αρχείο απαντήσεων του SupportAssist είναι ένα αρχείο ρύθμισης παραμέτρων που βασίζεται σε XML και περιέχει τις ρυθμίσεις που θα διαμορφωθούν σε κάθε σύστημα προορισμού.
Πρότυπο διαχείρισης Active Directory (ADML/ADMX)	<p>Το πρότυπο διαχείρισης του Active Directory είναι μια δυνατότητα της Πολιτικής ομάδας που χρησιμοποιείται για την κεντρική διαχείριση συσκευών σε περιβάλλον Active Directory. Το αρχείο διαμόρφωσης του Active Directory στο SupportAssist περιέχει τις ρυθμίσεις που θα διαμορφωθούν σε κάθε σύστημα προορισμού.</p> <p>Τα αρχεία προτύπων διαμόρφωσης υποδιαιρούνται σε αρχεία .admx και σε αρχεία .adml που σχετίζονται με συγκεκριμένες γλώσσες και προορίζονται για χρήση από τους διαχειριστές της Πολιτικής ομάδας. Οι αλλαγές που γίνονται σε αυτά τα αρχεία επιτρέπουν στους διαχειριστές να διαμορφώνουν το ίδιο σύνολο πολιτικών με χρήση δύο γλωσσών. Οι διαχειριστές μπορούν να διαμορφώνουν πολιτικές χρησιμοποιώντας τα αρχεία .adml που σχετίζονται με συγκεκριμένες γλώσσες, καθώς και τα αρχεία .admx, που είναι ουδέτερα όσον αφορά τη γλώσσα.</p>
Εργαλεία ανάπτυξης	Τα εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την ανάπτυξη του SupportAssist στα συστήματα προορισμού.
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager
SCOM	System Center Operations Manager