



# SupportAssist for Business Client Systems


Deployment Guide—Using TechDirect



## الملاحظات والتنبيهات والتحذيرات

**ملاحظة:** تشير كلمة "ملاحظة" إلى معلومات هامة تساعدك على تحقيق أقصى استفادة من المنتج الخاص بك | 

**تنبيه:** تشير كلمة "تنبيه" إما إلى احتمال حدوث تلف بالأجهزة أو فقدان للبيانات، كما تعلمك بكيفية تجنب المشكلة | 

**تحذير:** تشير كلمة "تحذير" إلى احتمال حدوث ضرر بالممتلكات أو التعرض لإصابة جسدية أو الوفاة | 

أو الشركات التابعة لها.. Dell Inc. والعلامات التجارية الأخرى هي علامات تجارية لشركة EMC و Dell أو الشركات التابعة لها. جميع الحقوق محفوظة. علامة Dell Inc. حقوق النشر © 2019 لشركة  
والعلامات التجارية الأخرى قد تكون علامات تجارية لملاكها.

<b>1 مقدمة.....</b>	<b>5</b>
الإصدار.....	5
الغرض من هذا المستند.....	5
نظرة عامة على TechDirect.....	5
خطط خدمة Dell وخطط خدمة SupportAssist قدرات.....	5
الأنظمة المعتمدة.....	7
قطع الغيار القابلة للإرسال.....	7
موارد إضافية.....	7
<b>2 واستخراجها SupportAssist تنزيل حزمة نشر 2.....</b>	<b>8</b>
تنزيل SupportAssist من TechDirect.....	8
استخراج حزمة نشر SupportAssist.....	8
<b>3 ونشره SupportAssist تكوين 3.....</b>	<b>10</b>
الحد الأدنى من متطلبات النظام.....	10
تكوين SupportAssist.....	11
التفضيلات.....	12
نشر SupportAssist.....	13
على أجهزة الكمبيوتر الشخصي المنزلية SupportAssist إلغاء تثبيت.....	14
اختبار اتصال SupportAssist.....	14
<b>4 الذي تم نشره SupportAssist تعديل تكوين 4.....</b>	<b>15</b>
ونشره SupportAssist تعديل.....	15
<b>5 SupportAssist insights.....</b>	<b>16</b>
<b>6 إدارة الأصول الخاصة بك 6.....</b>	<b>17</b>
الوصول إلى صفحة إدارة الأصول.....	17
صفحة إدارة الأصول.....	17
طرق العرض المخصصة.....	18
المواقع ومجموعات الأجهزة.....	18
تنظيم الأجهزة والمجموعات.....	19
إنشاء مجموعة أجهزة.....	19
نقل الأجهزة بين المجموعات الحالية.....	19
حذف مجموعة أجهزة.....	20
العمليات المعلقة.....	20
الأخطاء.....	20
<b>7 SupportAssist في TechDirect إدارة تنبيهات 7.....</b>	<b>22</b>
تكوين قواعد التنبيه في TechDirect.....	22
عرض تنبيهات SupportAssist في TechDirect.....	23
تنبيهات SupportAssist.....	23
الإجراءات المتعلقة بتنبيهات SupportAssist.....	24

تكمّل تنبيهات	SupportAssist	مع	ServiceNow.....	24
تمكين تكامل	ServiceNow.....			24
تعطيل تكامل	ServiceNow.....			25
<b>8</b>	<b>استرداد بيانات SupportAssist باستخدام WMI.....</b>			<b>26</b>
	DSA_RegistrationInformation.....			26
	DSA_CaseInformation.....			26
	DSA_AlertInformation.....			27
	DSA_SystemInformation.....			27
<b>9</b>	<b>SupportAssist البيانات التي يتم تجميعها بواسطة.....</b>			<b>29</b>
<b>10</b>	<b>الأسئلة المتداولة.....</b>			<b>33</b>
	استخدام عرض النطاق الترددي للشبكة: <b>A</b> ملحق.....			<b>34</b>

## مقدمة

إنّ SupportAssist هو عبارة عن تقنية استباقية وتنبؤية تمكنك من تلقي الدعم الفني تلقائي لأنظمة Dell التي تستخدمها مؤسستك. يراقب SupportAssist كل نظام ويكتشف بشكل استباقي مشاكل الأجهزة والبرامج وذلك عند نشره على الأنظمة التابعة لك. بالنسبة للأنظمة التي تحتوي على خطة خدمة ProSupport أو ProSupport Plus نشطة، يتم تلقائيًا إنشاء طلب دعم باستخدام الدعم الفني الخاص بـ Dell للمشكلة التي تم اكتشافها. قد يبدأ طلب الدعم بطلب إرسال قطعة غيار تلقائي أو طلب دعم حسب نوع المشكلة.

يجمع SupportAssist بيانات الأجهزة والبرامج تلقائيًا من الأنظمة التابعة لك ويرسلها بأمان إلى قسم الدعم الفني في Dell. يتم استخدام هذه البيانات من قبل الدعم الفني لتحليل المشكلة وحلها.

الموضوعات:

- الإصدار
- الغرض من هذا المستند
- نظرة عامة على TechDirect
- قدرات SupportAssist وخطط خدمة Dell
- الأنظمة المعتمدة
- قطع الغيار القابلة للإرسال
- موارد إضافية

## الإصدار

2.0.1

## الغرض من هذا المستند

يوفر هذا المستند معلومات حول ما يلي:

- تكوين SupportAssist في TechDirect
- تنزيل حزمة نشر SupportAssist واستخراجها من TechDirect
- نشر SupportAssist
- إدارة الأصول الخاصة بك في TechDirect
- إدارة تنبيهات SupportAssist في TechDirect
- رؤية SupportAssist
- فئات (WMI) Windows Management Instrumentation المستخدمة لاسترداد بيانات SupportAssist.

## نظرة عامة على TechDirect

TechDirect هي بوابة عبر الإنترنت تمكنك من تكوين SupportAssist وتنزيل حزمة SupportAssist مخصصة، وإدارة التنبيهات التي تم إنشاؤها بواسطة SupportAssist لأنظمتك. إذا كان لديك حقوق مسؤول SupportAssist في TechDirect، يمكنك إنشاء قواعد لإعادة توجيه التنبيهات تلقائيًا إلى Dell للحصول على الدعم الفني أو بدء إرسال قطع الغيار. يمكنك أيضًا أن تراجع وتحدد يدويًا ما إذا كان ينبغي إعادة توجيه التنبيه إلى Dell.

## قدرات SupportAssist وخطط خدمة Dell

يلخص الجدول التالي قدرات SupportAssist المتاحة للأنظمة والخطط النشطة لخدمات العملاء Basic و ProSupport و ProSupport Plus و ProSupport Flex.

القدرة	الوصف	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
جدولة عمليات فحص الأجهزة والبرامج	يمكنك جدولة عمليات فحص الأجهزة والبرامج تبعًا لتفضيلك.	✓	✓	✓	✓
تحديث برامج التشغيل	يُتيح للمستخدمين الذين لديهم حقوق المسؤول فحص وتثبيت تحديثات برنامج التشغيل المتاح للنظام الخاص بهم.	✓	✓	✓	✓
فحص الأجهزة	يُتيح للمستخدمين فحص أجهزة النظام الخاصة بهم للبحث عن المشكلات.	✓	✓	✓	✓
مسح الملفات	مسح الملفات المؤقتة والمكررة وغيرها من الملفات غير المرغوب فيها من النظام. يمكنك أيضًا تمكين المستخدمين من مسح الملفات الموجودة على النظام.	✓	✓	✓	✓
تحسين أداء النظام	يمكنك ضبط إعدادات الطاقة وملفات التسجيل وتخصيصات الذاكرة لتحسين أداء النظام. يمكنك أيضًا تمكين المستخدمين من تحسين أداء النظام الخاص بهم.	✓	✓	✓	✓
تحسين الاتصال بالشبكة	تحسين الاتصال بالشبكة من خلال ضبط الإعدادات للحصول على شبكة فعالة وموثوق بها. يمكنك أيضًا تمكين المستخدمين من تحسين اتصالات الشبكة الخاصة بهم.	✓	✓	✓	✓
عرض SupportAssist معارف الدقيقة <sup>2</sup>	يقوم SupportAssist بشكل مستمر بمراقبة بيانات استخدام النظام. يمكنك عرض التفاصيل الخاصة بجميع الأنظمة التي يتم مراقبتها بواسطة SupportAssist أو مجموعة معينة من الأجهزة.	✗	✓	✓	✓
الاكتشاف التلقائي للمشكلات والإعلام بها وإنشاء طلب دعم <sup>3</sup>	سيتم إرسال إعلام إليك بعد إنشاء Dell لطلب دعم خاص بإرسال قطع الغيار أو بطلبات الدعم الفني. بالنسبة إلى طلبات الدعم الفني، سيتواصل معك ممثل الدعم الفني بشكل استباقي لمساعدتك في حل المشكلة.	✗	✓	✓	✓
التحسين التلقائي للبرامج <sup>1</sup>	يقوم SupportAssist تلقائيًا بتحسين الأنظمة أثناء عمليات الفحص التلقائي.	✗	✗	✓	✓
الاكتشاف التنبؤي للمشكلات وإنشاء طلب دعم لمنع الفشل <sup>4</sup>	يتم إرسال إعلام إلى جهة الاتصال الأساسية والثانوية لديك بشأن الفشل المحتمل في القطعة. تفتح Dell طلب دعم وتتواصل معك لشحن قطعة الغيار.	✗	✗	✓	✓
إزالة الفيروسات والبرامج الضارة <sup>1</sup>	يجب عزل الملفات التي أُنقِطها الفيروسات الضارة وإزالتها واستعادتها للحفاظ على أمان الأنظمة. يمكنك أيضًا تمكين المستخدمين من إزالة الفيروسات والبرامج الضارة من النظام.	✗	✗	✓	✓

1—لا تتوفر القدرة على إزالة الفيروسات والبرامج الضارة في بعض المناطق مثل الصين.

2—يمكن عرض SupportAssist معارف الدقيقة باللغة الإنجليزية فقط.

3—إذا تم إيقاف تشغيل إعادة التوجيه التلقائي في TechDirect للدعم الفني أو إرسال قطع الغيار، فيمكنك مراجعة وتحديد ما إذا كان ينبغي إعادة توجيه التنبيه إلى Dell وتقرير ذلك.

4—لا تتوفر قدرة اكتشاف المشاكل التنبؤية إلا للبطاريات ومحركات الأقراص الثابتة ومحركات الأقراص ذات الحالة الصلبة (SSDs) والمراوح.

**ملاحظة:** بالنسبة للأنظمة ذات خطة الخدمة **Basic**، لن يتم إعادة توجيه التنبيهات إلى **TechDirect**.

## الأنظمة المعتمدة

يتم دعم SupportAssist على أنظمة Dell التالية:

• أجهزة الكمبيوتر المحمولة والمكتبية:

– Latitude

– Precision

– OptiPlex

– Inspiron

– XPS

– Alienware

– Vostro

• البوابات وأجهزة الكمبيوتر الشخصي المضمنة:

– Edge Gateways

– Embedded Box PCs

**ملاحظة:** إن **SupportAssist** غير مدعوم على الأجهزة الافتراضية.

## قطع الغيار القابلة للإرسال

عندما يكتشف SupportAssist مشكلة في النظام، سيتم إرسال قطعة غيار بديلة تلقائيًا إليك تبعًا لخطة خدمة Dell للنظام.

في ما يلي الأجزاء التي قد يتم إرسالها تلقائيًا:

• محرك القرص الثابت

• وحدة الذاكرة

• محرك الأقراص الضوئي

• لوحة المفاتيح

• الماوس

• البطارية

• بطاقة الفيديو

## موارد إضافية

- للحصول على معلومات حول تسجيل مؤسستك، وإدارة تنبيهات SupportAssist وطلبات إرسال قطع الغيار في TechDirect، انتقل إلى [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com).
- لمزيد من المعلومات حول SupportAssist، انتقل إلى [www.dell.com/supportassist](http://www.dell.com/supportassist).
- للاطلاع على الأسئلة الخاصة بـ SupportAssist، انتقل إلى مجتمع [Dell.SupportAssist](http://Dell.SupportAssist).
- للوصول إلى مستندات SupportAssist الأخرى، انتقل إلى [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- للحصول على برامج تعليمية للفيديو حول ميزات SupportAssist المختلفة، انظر [SupportAssist](http://SupportAssist) لأنظمة التشغيل الخاصة بعمل العمل القائمة في YouTube.

## تنزيل حزمة نشر SupportAssist واستخراجها

يمكنك TechDirect من تنزيل ملف SupportAssist مخصص وقابل للتنفيذ ومقترن بحساب TechDirect الخاص بك. قم بتشغيل الملف القابل للتنفيذ لاستخراج حزمة نشر SupportAssist التي يمكن نشرها علي النظام لتمكين مراقبة SupportAssist.

**⚠ تنبيه:** يجب ألا تقوم بنشر الملف القابل للتنفيذ الذي تم تنزيله مباشرةً على أنظمتك. لا يعمل SupportAssist بشكل صحيح إذا قمت بنشر الملف القابل للتنفيذ.

يُوصى بتكوين SupportAssist في TechDirect قبل نشر الحزمة المستخرجة. يتم تطبيق التكوينات تلقائيًا علي الأنظمة خلال 24 ساعة بعد الاتصال بالإنترنت.

الموضوعات:

- تنزيل SupportAssist من TechDirect
- استخراج حزمة نشر SupportAssist

## تنزيل SupportAssist من TechDirect

المتطلب الأساسي

يجب أن تكون قيد تسجيل الدخول إلى TechDirect باستخدام حقوق مسؤول SupportAssist.

الخطوات

1 انتقل إلى خدمات SupportAssist.

سيتم عرض صفحة SupportAssist.

2 انقر فوق علامة التبويب الأصول.

تم عرض لوحة الأصول.

3 إذا كانت لديك عدة حسابات، فحدد الحساب من قائمة تحديد الحساب.

**ⓘ ملاحظة:** يتم عرض قائمة تحديد الحساب فقط إذا كانت لديك حسابات متعددة.

4 في الأداة الذكية تنزيل SupportAssist، انقر فوق تنزيل.

ستظهر صفحة تنزيل SupportAssist.

5 لتنزيل SupportAssist للمرة الأولى، يجب عليك التحقق من حساب TechDirect الخاص بك. للتحقق من الحساب، قم بتنفيذ الخطوات التالية:

a انقر فوق التحقق من حساب TechDirect.

ستظهر نافذة تسجيل الدخول إلى "حسابي" لدى Dell.

b أدخل نفس عنوان البريد الإلكتروني وكلمة المرور التي استخدمتهما لتسجيل الدخول إلى TechDirect، ثم انقر فوق تسجيل الدخول.

6 إذا كنت قد قمت بالفعل بتكوين SupportAssist في TechDirect، فحدد إصدار Windows المطلوب ثم انقر فوق تنزيل SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر الشخصي.

**ⓘ ملاحظة:** وإذا لم تكن قد قمت بتكوين SupportAssist وما زلت ترغب في تنزيل الملف التنفيذي، فحدد خانة الاختيار إنني أفهم ذلك وأريد الانتقال لتنفيذ مزيد من الإجراءات ثم قم بتنزيل الملف.

يتم تنزيل ملف SupportAssist التنفيذي.

**⚠ تنبيه:** يجب ألا تقوم بنشر الملف التنفيذي الذي تم تنزيله مباشرةً علي الأنظمة لديك. فلن يعمل SupportAssist بشكل صحيح إذا قمت بنشر الملف التنفيذي.

الخطوة التالية

قم بتشغيل الملف التنفيذي لاستخراج حزمة نشر SupportAssist، ثم قم بنشر SupportAssist.

**ⓘ ملاحظة:** نوصيك بتكوين SupportAssist في TechDirect قبل نشر الحزمة المستخرجة.

## استخراج حزمة نشر SupportAssist

المتطلب الأساسي

يجب أن تكون قد نزلت ملف SupportAssist القابل للتنفيذ من TechDirect. انظر تنزيل SupportAssist من TechDirect.

## الخطوات

- 1 انتقل إلى الموقع الذي نزلت فيه ملف SupportAssist القابل للتنفيذ من TechDirect.
  - 2 انقر نقرًا مزدوجًا فوق ملف .exe .  
يتم استخراج الملفات التالية تلقائيًا ويتم عرض معالج مستخرج حزمة النشر .
    - supportassistx86.msi أو Supportassistx64.msi
    - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
    - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
    - SupportAssistToken.txt
  - 3 في المعالج، حدد تنسيق حزمة النشر المطلوبة.  
يوصى بتحديد ملف **Windows القابل للتنفيذ** على أنه تنسيق حزمة نشر. يؤدي ذلك إلى تبسيط عملية نشر SupportAssist أو تعديل النشر الحالي
  - 4 إذا قمت بتحديد مثبت **Windows** على أنه تنسيق حزمة نشر، فحدد إنشاء نشر جديد.  
يتم فقط عرض خيارات إنشاء نشر جديد أو إعادة النشر باستخدام تفاصيل الوكيل المحدثة إذا قمت بتحديد مثبت **Windows**.
  - 5 نفذ أحد الإجراءات التالية:
    - إذا كانت الأنظمة التي ترغب بنشر SupportAssist عليها متصلة بالإنترنت مباشرة، فانقر فوق التالي.
    - إذا كانت الأنظمة التي ترغب بنشر SupportAssist عليها متصلة بالإنترنت عبر الخادم الوكيل، فقم بتنفيذ الخطوات التالية:
      - 1 حدد الاتصال بالإنترنت عبر الوكيل.
      - 2 أدخل العنوان ورقم المنفذ.
      - 3 إذا تطلب الخادم الوكيل المصادقة، فحدد هذا الوكيل يتطلب المصادقة.
      - 4 أدخل اسم المستخدم وكلمة المرور.
- 5 انقر فوق التالي. **ملاحظة:** لمصادقة الخادم الوكيل، يوصى بتقديم اسم مستخدم وكلمة مرور لحساب خدمة غير منتهي الصلاحية.
- 6 انقر فوق استعراض وحدد المجلد الذي تريد استخراج حزمة النشر فيه.
  - 7 انقر فوق التالي.
    - إذا اخترت ملف **Windows قابل للتنفيذ**، فسيتم إنشاء ملف EXE في المجلد المحدد وسيتم عرض صفحة تعليمات النشر.
    - إذا قمت بتحديد مثبت **Windows**، فسيتم إنشاء الملفات التالية في المجلد المحدد وسيتم عرض صفحة تعليمات النشر:
      - ملف MST
      - CheckAndUninstall.ps1
      - supportassistx86.msi أو Supportassistx64.msi
  - 8 لاحظ إرشادات النشر المعروضة على صفحة إرشادات النشر ثم انقر فوق إغلاق.

## تكوين SupportAssist ونشره

تحتوي حزمة النشر المستخرجة على تفاصيل حساب TechDirect الخاص بك فقط وتفاصيل اتصال الإنترنت للأنظمة التي سيتم نشر SupportAssist عليها. يمكنك TechDirect من تكوين المهام اليدوية والآلية في SupportAssist. يتم تطبيق الإعدادات تلقائيًا على الأنظمة عند توصيلها بالإنترنت والتحقق من وجود تحديثات لعمليات التكوين كل 24 ساعة. يُوصى بتكوين SupportAssist في TechDirect قبل نشر الحزمة المستخرجة.

الموضوعات:

- الحد الأدنى من متطلبات النظام
- تكوين SupportAssist
- التفضيلات
- نشر SupportAssist
- إلغاء تثبيت SupportAssist على أجهزة الكمبيوتر الشخصي المنزلية
- اختبار اتصال SupportAssist

### الحد الأدنى من متطلبات النظام

يسرد الجدول التالي الحد الأدنى لمتطلبات SupportAssist.

جدول 2. الحد الأدنى من المتطلبات

المواصفات	المتطلبات
نظام التشغيل	<p>أجهزة الكمبيوتر المحمولة والمكتبية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 7 SP1</li> <li>• Microsoft Windows 8</li> <li>• Microsoft Windows 8.1</li> <li>• Microsoft Windows 10</li> </ul> <p><b>:Dell Edge Gateways</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (64 بت فقط)</li> </ul> <p><b>:Dell Embedded Box PCs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (64 بت فقط)</li> <li>• Microsoft Windows Embedded Standard 7 E (64 بت فقط)</li> <li>• Microsoft Windows 7 Professional (64 بت فقط)</li> <li>• Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (64 بت فقط)</li> <li>• Microsoft Windows 10 Professional (64 بت فقط)</li> <li>• Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (64 بت فقط)</li> </ul>
البرامج	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft .NET Framework 4.5</li> <li>• يجب تمكين تنفيذ البرنامج النصي PowerShell في الأنظمة الهدف</li> </ul>
الأجهزة	4 جيجا بايت (مستحسن)
الشبكة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الاتصال بالإنترنت</li> <li>• يجب أن يكون المنفذ 5700 مفتوحًا في الأنظمة الهدف</li> <li>• يجب تمكين أمر رفع امتيازات بدء تشغيل SupportAssistUI.exe في الأنظمة الهدف</li> </ul>

المواصفات	المتطلبات
	<p>يجب أن يكون النظام المحلي والأنظمة الهدف قادرة على الاتصال بالجهات التالية:</p> <p><b>ملاحظة:</b> يشير مصطلح النظام المحلي أو نظام المسؤول إلى النظام الذي ستستخدمه لإنشاء ملفات أو حزمة نشر SupportAssist؛ وتشير الأنظمة الهدف إلى جميع الأنظمة التي ستنشر SupportAssist عليها.</p> <p>– <a href="https://apidp.dell.com">https://apidp.dell.com</a></p> <p>– <a href="https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0">https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0</a></p> <p>– <a href="https://techdirect.dell.com">https://techdirect.dell.com</a></p> <p>– <a href="http://downloads.dell.com">http://downloads.dell.com</a></p> <p>– <a href="https://www.dell.com">https://www.dell.com</a></p>

## تكوين SupportAssist

### المتطلب الأساسي

يجب عليك تسجيل الدخول إلى TechDirect بحقوق المسؤول SupportAssist.

### عن المهمة

يمكنك TechDirect من تكوين مهام التفاعل التي تعمل آليًا ومهام التفاعل الخاصة بالمستخدم في SupportAssist. يمكنك تكوين الإعدادات لجميع الأنظمة المدارة في TechDirect أو الأنظمة الموجودة في مجموعة معينة من الأجهزة.

إذا كنت تقوم بتكوين الإعدادات في TechDirect للمرة الأولى، فسيتم تطبيق الإعدادات على كل الأنظمة. يمكنك بعد ذلك تكوين SupportAssist للأنظمة الموجودة في مجموعة معينة من الأجهزة.

**ملاحظة:** يتم تطبيق التكوين على الأنظمة خلال 24 ساعة بعد الاتصال بالإنترنت.

### الخطوات

- 1 انتقل إلى خدمات SupportAssist.
- 2 سيتم عرض صفحة SupportAssist. انقر فوق علامة التبويب الأصول.
- 3 تم عرض لوحة الأصول. إذا كانت لديك عدة حسابات، فحدد الحساب من قائمة تحديد الحساب.
- 4 **ملاحظة:** يتم عرض قائمة تحديد الحساب فقط إذا كانت لديك حسابات متعددة. في أداة تكوين SupportAssist الذكية، انقر فوق تكوين.
- 5 سيتم عرض صفحة تكوين SupportAssist. إذا أردت تمكين مراقبة الأداء للأنظمة التي تتم مراقبتها بواسطة SupportAssist، فقم بتنفيذ الخطوات التالية في قسم مراقبة أداء جهاز الكمبيوتر:
  - a حدد تمكين المراقبة.
  - b حدد المدة المطلوبة ثم انقر فوق تطبيق.
- 6 تظهر رسالة تؤكد أنه تم تمكين مراقبة الأداء.
- 7 من القائمة تحديد جهة الاتصال الرئيسية والقائمة تحديد جهات الاتصال الثانوية، حدد إنشاء جهة اتصال جديدة. في صفحة إضافة جهة اتصال قم بتنفيذ الخطوات التالية:
  - a أدخل الاسم الأول واسم العائلة وعنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف.
  - b حدد طريقة الاتصال التي تفضلها:
  - c انقر فوق حفظ.
- 8 يتم حفظ تفاصيل جهة الاتصال ويتم عرض صفحة تكوين SupportAssist. من قائمة تحديد عنوان الشحن، حدد إنشاء عنوان جديد.
- 9 في صفحة إضافة عنوان قم بتنفيذ الخطوات التالية:
  - a حدد البلد أو المنطقة والولاية أو المقاطعة.
  - b أدخل العنوان.
  - c حدد المدينة والرمز البريدي والمنطقة الزمنية.

d أدخل معرفًا فريدًا للعنوان في حقل معرف العنوان.

e انقر فوق حفظ. **ملاحظة:** يتم عرض المعرف الفريد في قائمة تحديد العنوان.

يتم حفظ تفاصيل العنوان ويتم عرض صفحة تكوين SupportAssist.

10 قم بتمكين أو تعطيل الإعدادات في قسم التفضيلات. لمزيد من المعلومات، انظر التفضيلات.

11 انقر فوق حفظ.

يتم حفظ الإعدادات وعرض قائمة تحديد المجموعة في الجزء العلوي من صفحة تكوين SupportAssist.

**ملاحظة:** استخدم قائمة تحديد المجموعة لتكوين SupportAssist لمجموعة معينة من الأجهزة.

## التفضيلات

يتيح لك SupportAssist إجراء مهام آلية ويدوية على الأنظمة التي تم نشر SupportAssist عليها. يمكن تنفيذ المهام اليدوية من جانب المستخدمين الموجودين على النظام فقط في حالة تمكين واجهة المستخدم الخاصة بـ SupportAssist. وبالرغم من ذلك، يتم إجراء المهام الآلية على الأنظمة حتى في حالة عدم تمكين واجهة المستخدم الخاصة بـ SupportAssist. للحصول على معلومات حول استخدام واجهة المستخدم الخاصة بـ SupportAssist، راجع [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

يرد بالجدول التالي وصفًا للخيارات الموجودة في قسم المهام الآلية.

### جدول 3. المهام الآلية

الخيار	الوصف
التحديث التلقائي لـ SupportAssist	السماح بالترقية إلى إصدار أحدث من إصدارات SupportAssist تلقائيًا.
إدراج معلومات عن البرنامج ضمن البيانات التي تم تجميعها.	السماح لشركة Dell بتجميع معلومات من الأنظمة لديك عن تحديثات التطبيقات، وبرامج التشغيل، وأنظمة التشغيل التي تم تثبيتها.
	<b>ملاحظة:</b> لا تجمع خدمة SupportAssist أي معلومات حول استخدام تطبيقاتك.
تضمين معلومات تعريفية	السماح لشركة Dell بتجميع معلومات لتعريف النظام.
تنفيذ عمليات الفحص المجدولة	السماح لـ SupportAssist بفحص الأنظمة تلقائيًا للكشف عن تحديثات برنامج التشغيل والمشكلات الموجودة بالأجهزة والإجراءات المطلوبة لتحسين أداء النظام.
	<b>ملاحظة:</b> يُجري SupportAssist فحصًا مجدولاً فقط عند اتصال النظام بأخذ كهربائي وعندما لا يكون النظام قيد الاستخدام أثناء بدء الفحص المجدول.
التحسين التلقائي للبرامج	السماح لـ SupportAssist بتحسين أداء النظام تلقائيًا بعد الفحص.
<b>ملاحظة:</b> يتم تمكين خاتمة الاختيار هذه إذا قمت بتمكين عمليات الفحص المجدولة فقط.	<b>ملاحظة:</b> تنطبق عمليات التحسين التلقائية فقط على الأنظمة الخاضعة لخطوة نشطة من خطتي خدمة العميل ProSupport Plus أو ProSupport Flex.
التردد	حدد معدل تكرار تنفيذ عمليات الفحص المجدولة من خلال SupportAssist، على سبيل المثال، شهريًا.
	<b>ملاحظة:</b> يتم تمكين الخيارات فقط في حالة تمكين عمليات الفحص المجدولة.

يرد بالجدول التالي وصفًا للخيارات الموجودة في قسم حالات تفاعل المستخدم

### جدول 4. حالات تفاعل المستخدم

الخيار	الوصف
السماح للمستخدمين بفتح SupportAssist وتشغيله على أجهزته الكمبيوتر الشخصية الخاصة بهم	يُتيح للمستخدمين عرض واجهة المستخدم الخاصة بـ SupportAssist واستخدامها.

الخيار	الوصف
	<b>ملاحظة:</b> عندما تقوم بتمكين واجهة المستخدم الخاصة بـ <b>SupportAssist</b> ، يتم تمكين الخيارات الأخرى الموجودة في أقسام "حالات تفاعل المستخدم".
المسؤولون فقط	يُتيح استخدام واجهة المستخدم الخاصة بـ SupportAssist للمستخدمين الذين يتمتعون بحقوق المسؤول في النظام دون غيرهم.
كل المستخدمين	يُتيح استخدام واجهة المستخدم الخاصة بـ SupportAssist لجميع أنواع المستخدمين.
إظهار إشعارات	يسمح لـ SupportAssist بإظهار إشعارات بشأن حالات تحسين أداء البرامج وتحديثات برامج التشغيل.
تحديثات برامج التشغيل	يُتيح للمستخدمين الذين يتمتعون بحقوق إدارية بالنظام التحقق من إتاحة تحديثات برامج التشغيل وتثبيتها يدويًا. <b>ملاحظة:</b> يشير مصطلح برنامج التشغيل إلى برامج التشغيل والبرامج الثابتة وتحديثات BIOS.
مسح الملفات	يزيل من النظام الملفات المتكررة والمجلدات المؤقتة وغير ذلك من العناصر غير الضرورية المتمثلة في رسائل البريد الإضافي.
تحسين الأداء	يعدّل إعدادات الطاقة والسجل والمساحات المخصصة بالذاكرة لزيادة سرعة المعالجة بالنظام إلى أقصى حد.
تحسين الشبكة	يحسّن أداء الشبكة لضمان القدرة على الاتصال بالشبكة وتحديث إعدادات النظام للحفاظ على شبكة فعالة وموثوق بها.
إزالة الفيروسات والبرامج الضارة	يعزل الملفات المصابة بالفيروسات والبرامج الضارة ويزيلها. <b>ملاحظة:</b> لا تتوفر إمكانية إزالة الفيروسات والبرامج الضارة إلا للأنظمة الخاضعة لخدمة نشطة من خطتي خدمة العميل <b>ProSupport</b> أو <b>ProSupport Plus</b> أو <b>Flex</b> . <b>ملاحظة:</b> لا تتوفر إمكانية إزالة الفيروسات والبرامج الضارة في مناطق معينة مثل الصين.

## نشر SupportAssist

### المتطلبات

- يجب أن تستوفي الأنظمة الحد الأدنى لمتطلبات النظام لـ Support Assist. انظر الحد الأدنى من متطلبات النظام.
- يجب أن يكون لديك حقوق إدارية على الأنظمة التي تريد نشر SupportAssist بها.

### عن المهمة

لقد تحققت Dell من صحة نشر Support Assist على الأنظمة باستخدام (Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). ومع ذلك، يمكنك استخدام أي أداة نشر لنشر SupportAssist.

### الخطوات

- إذا قمت باستخراج حزمة النشر بتنسيق EXE، فانشر ملف EXE على الأنظمة الهدف باستخدام أداة نشر
- إذا استخرجت حزمة النشر بتنسيق MSI، فقم بتنفيذ الإجراءات التالية:

- تأكد من أن SupportAssist لأجهزه الكمبيوتر في الإصدار المنزلي غير مثبت على الأنظمة التي تريد نشر SupportAssist بها. انظر إلغاء تثبيت SupportAssist على أجهزة الكمبيوتر الشخصي المنزلية.
- استخدم أحد الأوامر التالية لنشر SupportAssist:

```

لـ 64 بت:
msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfigurationx64.msi
.TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn

لـ 32 بت:
msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfigurationx86.msi
.TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn

```

حيث <مسار التنزيل> هو مسار المجلد الذي نُزلت فيه SupportAssist القابل للتنفيذ من TechDirect.

# إلغاء تثبيت SupportAssist على أجهزة الكمبيوتر الشخصي المنزلية

## المتطلبات

- يجب أن يكون لديك حقوق إدارية على الأنظمة الهدف.
- يجب أن تستوفي الأنظمة الهدف الحد الأدنى لمتطلبات النظام لـ Support Assist. انظر الحد الأدنى من متطلبات النظام.

## عن المهمة

إذا كان لديك إصدار SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر الشخصي المنزلية وتم تثبيته على الأنظمة الهدف، فيجب عليك إلغاء تثبيته قبل نشر إصدار SupportAssist لأنظمة عملاء الشركات.

## الخطوات

- 1 انتقل إلى موقع المجلد الذي تحتفظ فيه بحزمة نشر إصدار SupportAssist لأنظمة عملاء الشركات.
- 2 قم بتشغيل ملف CheckAndUninstall.ps1 على الأنظمة الهدف.
- 3 يتم إلغاء تثبيت إصدار SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر الشخصي المنزلية من على الأنظمة الهدف.

# اختبار اتصال SupportAssist

## المتطلبات

- يجب أن تمتلك الأنظمة الهدف اتصالاً بالإنترنت.
- يجب أن يكون لديك حقوق إدارية على الأنظمة الهدف.

## عن المهمة

لمراقبة الأنظمة الخاصة بك، وتقديم الدعم الفني التلقائي، يجب أن يكون SupportAssist متصلاً بشركة Dell. قم بإجراء اختبار الاتصال على أي من الأنظمة الهدف بعد النشر لتحديد ما إذا كان قد تم توصيل SupportAssist بـ Dell بنجاح.

## الخطوات

- 1 أعمل على الوصول إلى النظام الهدف الذي تريد إجراء اختبار الاتصال عليه.
- 2 انقر فوق ابدأ لفتح قائمة البرامج.
- 3 انقر على اليمين فوق **وجه الأوامر** ثم انقر فوق **التشغيل كمسؤول**.
- 4 تظهر نافذة **وجه الأوامر**.
- 4 استعرض الوصول إلى أحد المواقع التالية التالي حسب بنية نظام التشغيل:

• على أنظمة 64 بت: Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

• على أنظمة 32 بت: Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

5 اكتب SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity واضغط على Enter.

• إذا كانت إعدادات الاتصال بالإنترنت في ملف التكوين غير صحيحة، فستظهر الرسالة التالية:

```
Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry
```

• إذا كان الاتصال بشركة Dell غير متوفر بسبب انقطاع مؤقت، فستظهر الرسالة التالية:

```
.Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time
```

• إذا اكتمل الإعداد وتمكن SupportAssist من الاتصال بشركة Dell، فستظهر الرسالة التالية:

```
.Connection successful
```

## تعديل تكوين SupportAssist الذي تم نشره

بعد نشر SupportAssist، يمكنك تعديل تكوين SupportAssist الذي تم تطبيقه على كل الأنظمة أو الأنظمة في مجموعة أجهزة معينة. يتم انتقاء الإعدادات تلقائيًا بواسطة الأنظمة عند توصيلها بالإنترنت والتحقق من وجود تحديثات لعمليات التكوين كل 24 ساعة. انظر تكوين SupportAssist.

ومع ذلك، إذا أردت تعديل تفاصيل الاتصال بالإنترنت للأنظمة، فعليك تحديث حزمة النشر يدويًا ونشرها مرة أخرى.

## تعديل SupportAssist ونشره

- 1 قم بتنزيل ملف SupportAssist القابل للتنفيذ من TechDirect. انظر تنزيل SupportAssist من TechDirect.
- 2 انقر نقرًا مزدوجًا فوق ملف .exe .  
يتم استخراج الملفات التالية تلقائيًا ويتم عرض معالج مستخرج حزمة النشر .  
  - supportassistx64.msi أو supportassistx86.msi
  - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
  - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
  - SupportAssistToken.txt
- 3 في المعالج، حدد تنسيق حزمة النشر المطلوبة.  
يوصى بتحديد ملف **Windows القابل للتنفيذ** على أنه تنسيق حزمة نشر. يؤدي ذلك إلى تبسيط عملية نشر SupportAssist أو تعديل النشر الحالي
- 4 إذا قمت بتحديد مثبت **Windows**، فاختر إعادة النشر باستخدام تفاصيل الوكيل المحدثة.  
يتم فقط عرض خيارات إنشاء نشر جديد أو إعادة النشر باستخدام تفاصيل الوكيل المحدثة إذا قمت بتحديد مثبت **Windows**.
- 5 قم بتنفيذ أحد الإجراءات التالية:
  - إذا كانت الأنظمة التي قمت بنشر SupportAssist عليها متصلة بالإنترنت مباشرة، فانقر فوق التالي.
  - إذا كانت الأنظمة التي قمت بنشر SupportAssist عليها متصلة بالإنترنت عبر الخادم الوكيل، فقم بتنفيذ الخطوات التالية:
    - 1 حدد الاتصال بالإنترنت عبر الوكيل.
    - 2 أدخل العنوان ورقم المنفذ.
    - 3 إذا تطلب الخادم الوكيل المصادقة، فحدد هذا الوكيل يتطلب المصادقة.
    - 4 أدخل اسم المستخدم وكلمة المرور.
- 5 انقر فوق التالي.
 

**ملاحظة:** لمصادقة الخادم الوكيل، يوصى بتقديم اسم مستخدم وكلمة مرور لحساب خدمة غير منتهي الصلاحية.
- 6 انقر فوق استعراض وحدد المجلد الذي تريد استخراج حزمة النشر فيه.
- 7 انقر فوق التالي.
  - إذا اخترت ملف **Windows قابل للتنفيذ**، فسيتم إنشاء ملف EXE في المجلد المحدد وسيتم عرض صفحة تعليمات النشر.
  - إذا قمت بتحديد مثبت **Windows**، فسيتم إنشاء الملفات التالية في المجلد المحدد وسيتم عرض صفحة تعليمات النشر .
    - ملف MST مع الإعدادات المعدلة
    - CheckAndUninstall.ps1
    - supportassistx64.msi أو supportassistx86.msi
- 8 نفذ أحد الإجراءات التالية:
  - إذا قمت باستخراج حزمة النشر بتنسيق EXE، فانشر ملف EXE على الأنظمة الهدف باستخدام أداة نشر.
  - إذا استخرجت حزمة النشر بتنسيق MSI، فقم بتشغيل الأمر التالي لنشر حزمة نشر SupportAssist:
 

```
SupportAssist:msiexec /i <downloaded path> \SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn
```

 حيث <مسار التنزيل> هو موقع المجلد الذي قمت فيه بتنزيل SupportAssist القابل للتنفيذ من TechDirect.

## SupportAssist insights

Along with monitoring systems for hardware and software issues, SupportAssist also monitors and collects system utilization data. You can use the information that is collected to make business decisions, for example, hardware upgrades.

As part of performance monitoring, SupportAssist collects information such as CPU utilization, free drive space, maximum battery capacity, and battery runtime.

**NOTE:** It is recommended that you enable PC performance monitoring for your systems for greater accuracy in the information displayed. You can enable PC performance monitoring from the Configure SupportAssist page in TechDirect. See [تكوين SupportAssist](#).

You can view the information for all the systems or for systems in a specific device group. You can also search the information for a specific Service Tag.

Access SupportAssist insights from one of the following paths in TechDirect:

- **Services > SupportAssist > Reports > View insights**
- **Reports > SupportAssist insights > View**

**NOTE:** SupportAssist insights are available only on systems with a ProSupport, ProSupport Plus, or ProSupport Flex for Client service plan.

**NOTE:** SupportAssist insights are displayed only in English.

The following table describes the information that is displayed on the View insights page.

**Table 5. SupportAssist insights**

Column	Description
<b>Tag</b>	The unique identifier of the system. The Service Tag is an alphanumeric sequence.
<b>Model</b>	The system model, for example, Latitude E7440
<b>CPU</b>	Average CPU utilization categorization of the processor installed in the system. The utilization are categorized as follows based on criterion defined by Dell: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normal—Average CPU utilization is within the normal level.</li> <li>• Medium—Average CPU utilization is sometimes high and normal at other times.</li> <li>• High—Average CPU utilization is at the highest level.</li> </ul>
<b>Storage Remaining</b>	Average storage space available in the hard drive installed on the system.
<b>Battery Max Capacity</b>	Average of the maximum charge that the system's battery can achieve.
<b>Battery Runtime</b>	Average number of hours the system was used on battery power.
<b>Sample Collection Dates</b>	Date range during which the information was collected from the system.

**NOTE:** You can use filters and the search option to modify the information that is displayed in the table.

## إدارة الأصول الخاصة بك

بعد نشر SupportAssist ، يتم جمع تفاصيل النظام تلقائياً وعرضها في صفحة إدارة الأصول في TechDirect. استخدم صفحة إدارة الأصول لتنظيم الأجهزة في مجموعات ودمج تنبيهات SupportAssist الخاصة بك مع ServiceNow.

**ملاحظة:** أنت بحاجة إلى حقوق مسؤول SupportAssist لإدارة الأصول الخاصة بك في TechDirect.

الموضوعات:

- الوصول إلى صفحة إدارة الأصول
- صفحة إدارة الأصول
- طرق العرض المخصصة
- المواقع ومجموعات الأجهزة
- تنظيم الأجهزة والمجموعات
- العمليات المعلقة
- الأخطاء

## الوصول إلى صفحة إدارة الأصول

المتطلب الأساسي

يجب عليك تسجيل الدخول لـ TechDirect بحقوق مسؤول SupportAssist أو حقوق فني SupportAssist.

الخطوات

- 1 انتقل إلى خدمات SupportAssist.
- 2 سيتم عرض صفحة SupportAssist. انقر فوق علامة التبويب الأصول. تم عرض لوحة الأصول.
- 3 إذا كانت لديك عدة حسابات، فحدد الحساب من قائمة تحديد الحساب.
- 4 **ملاحظة:** يتم عرض قائمة تحديد الحساب فقط إذا كانت لديك حسابات متعددة. في أداة إدارة الأصول الذكية، انقر فوق إدارة.

يتم عرض صفحة إدارة الأصول.

## صفحة إدارة الأصول

تتيح لك صفحة إدارة الأصول تنفيذ الإجراءات المختلفة على الأجهزة التي تتم إدارتها باستخدام SupportAssist. ومع ذلك، تعتمد الإجراءات التي يمكنك تنفيذها على نوع الحساب المستخدم لتسجيل الدخول إلى TechDirect، على سبيل المثال، مسؤول SupportAssist أو فني SupportAssist.

يمكنك استخدام الروابط التالية التي يتم عرضها في صفحة إدارة الأصول لتنفيذ إجراءات مختلفة.

- تنظيم الأجهزة والمجموعات—إنشاء مجموعة أو حذفها ونقل الأجهزة عبر المجموعات. انظر تنظيم الأجهزة والمجموعات.
- العمليات المعلقة—عرض تفاصيل المهام المعلقة، على سبيل المثال، حذف مجموعة ونقل الأجهزة عبر المجموعات. انظر العمليات المعلقة.
- إظهار الأخطاء—عرض المشكلات التي حدثت أثناء إدارة الأجهزة. انظر الأخطاء.
- التكامل مع ServiceNow—تمكين أو تعطيل تكامل تنبيهات SupportAssist مع حل ServiceNow الخاص بك. انظر تكامل تنبيهات SupportAssist مع ServiceNow.
- تكوين SupportAssist—إدارة تكوين SupportAssist لجميع الأجهزة أو مجموعة أجهزة محددة. انظر تكوين SupportAssist.
- فتح طلبات الخدمة—مراجعة أو تحديث طلبات الدعم النشطة أو المقفولة.
- فتح عمليات الإرسال — عرض تفاصيل طلبات إرسال قطع الغيار المصاحبة للأجهزة في حساب TechDirect الخاص بك.

. التنبيهات—عرض تفاصيل عن التنبيهات التي يتم إنشاؤها بواسطة الأجهزة المراقبة من قبل SupportAssist.

يوضح الجدول التالي المعلومات المعروضة على صفحة إدارة الأصول. بشكل افتراضي، يتم عرض أعمدة الموقع، والمجموعة، وعلامة الخدمة، والمنطقة، ونوع المنتج، والطراز وخطة الضمان. انقر فوق ⓘ المعروضة فوق الجدول لتحديد الأعمدة التي تريد عرضها.

ⓘ ملاحظة: يمكنك تحديد سبعة أعمدة كحد أقصى ليتم عرضها في كل مرة على حدة.

## جدول 6. إدارة الأصول

العمود	الوصف
الموقع	اسم الموقع الذي تم تعيين الجهاز إليه.
المجموعة	المجموعة التي تم تعيين الجهاز إليها.
علامة الخدمة	المعرّف الفريد للنظام. إن علامة الخدمة مؤلفة من تسلسل أبجدي رقمي. ⓘ ملاحظة: يعرض عمود علامة الخدمة ⓘ إذا كان الجهاز مدارًا من قبل SupportAssist.
المنطقة	المنطقة التي يوجد بها الجهاز.
نوع المنتج	نوع الجهاز.
الطراز	رقم الطراز الخاص بالجهاز.
خطة الضمان	خطة الخدمة الخاصة بالجهاز.
تاريخ انتهاء الصلاحية	التاريخ الذي تنتهي فيه صلاحية خطة الخدمة.
عنوان IP	عنوان IP الخاص بالجهاز.
اسم المضيف	اسم المضيف الخاص بالجهاز.
جهة اتصال SupportAssist	تفاصيل جهة اتصال SupportAssist
حاله التنبيه	حالة الجهاز عند استلام التنبيه.
الإجراءات	يمكنك من تنفيذ المهام التالية للجهاز: <ul style="list-style-type: none"> <li>التحقق من حالة خطة الخدمة.</li> <li>إنشاء طلب خدمة.</li> <li>إنشاء إرسال لقطع غيار.</li> <li>البحث عن حالة إرسال لقطع غيار والتحقق منها.</li> </ul>

## طرق العرض المخصصة

يمكنك تحديد الأعمدة التي تريد عرضها في صفحة إدارة الأصول وحفظ طريقة العرض. يتيح لك إنشاء طريقة عرض مخصصة إمكانية الوصول إلى طريقة العرض بشكل سريع في أي وقت.

ⓘ ملاحظة: يمكنك إنشاء أربع طرق عرض مخصصة بحد أقصى.

لإنشاء طريقة عرض مخصصة، اذهب إلى طرق العرض المخصصة وحفظ طريقة العرض، ثم انقر على طريقة عرض  $n$ ، حيث تُشير  $n$  إلى أي قيمة من 1 حتى 4.

ⓘ ملاحظة: يتم تحديد طرق العرض التي قمت بحفظها سابقًا بوضع علامة اختيار في قائمة طريقة العرض.

للوصول إلى طريقة عرض مخصصة، انتقل إلى طرق عرض مخصصة طرق العرض المحفوظة، ثم انقر على طريقة عرض  $n$ ، حيث تُشير  $n$  إلى أي قيمة من 1 حتى 4.

لحذف طريقة العرض التي قمت بحفظها مسبقًا، انتقل إلى العروض المخصصة مسح طريقة العرض، ثم انقر على طريقة عرض  $n$ ، حيث تُشير  $n$  إلى أي قيمة من 1 حتى 4.

## المواقع ومجموعات الأجهزة

يوفر الجدول التالي معلومات عن المواقع ومجموعات الأجهزة.

المواقع	مجموعات الأجهزة
<ul style="list-style-type: none"> <li>الموقع عبارة عن معرف منطقي عالي المستوى للأصول الخاصة بك استنادًا إلى الموقع الفعلي.</li> <li>عندما تقوم بتنزيل SupportAssist من TechDirect ونشره، يتم إنشاء الموقع تلقائيًا بالتفاصيل الخاصة بجميع الأجهزة التي تم نشر SupportAssist عليها.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مجموعة الأجهزة هي مجموعة منطقية من الأصول داخل الموقع.</li> <li>بشكل افتراضي، لا يحتوي الموقع الخاص بك على أي مجموعات أجهزة.</li> <li>يتيح لك إنشاء مجموعات الأجهزة تنظيم الأصول الخاصة بك.</li> <li>يمكنك إنشاء مجموعة أجهزة واحدة أو أكثر داخل الموقع.</li> <li>يمكن إنشاء مجموعة أجهزة باستخدام أصول من نفس الموقع.</li> </ul>

## تنظيم الأجهزة والمجموعات

يتيح لك رابط تنظيم الأجهزة والمجموعات في صفحة إدارة الأصول ما يلي:

- إنشاء مجموعة
- نقل الأجهزة بين المجموعات الحالية
- حذف مجموعة

## إنشاء مجموعة أجهزة

### المتطلب الأساسي

يجب عليك تسجيل الدخول إلى TechDirect بحقوق المسؤول SupportAssist.

### عن المهمة

يمكنك إنشاء مجموعات الأجهزة لتنظيم الأجهزة وفقًا لمتطلباتك.

### الخطوات

- 1 انتقل إلى صفحة إدارة الأصول .
- 2 انقر فوق تنظيم الجهاز والمجموعات.
- 3 انقر فوق إنشاء مجموعة جديدة.
- 4 يتم عرض نافذة إنشاء مجموعة جديدة .
- 5 حدد موقع من قائمة المواقع.
- 6 أدخل اسمًا للمجموعة ثم انقر فوق التالي.
- 7 يتم عرض نافذة إضافة أجهزة إلى مجموعة .
- 8 (اختياري) حدد الأجهزة التي تريد إضافتها إلى المجموعة.
- 9 **ملاحظة:** يمكن إضافة جهاز إلى مجموعة أجهزة واحدة فقط داخل الموقع.
- 10 انقر فوق إضافة.

تم إنشاء مجموعة الأجهزة.

## نقل الأجهزة بين المجموعات الحالية

### المتطلب الأساسي

يجب عليك تسجيل الدخول إلى TechDirect بحقوق المسؤول SupportAssist.

### عن المهمة

يمكنك نقل الأجهزة من مجموعة أجهزة إلى مجموعة أجهزة أخرى، بشرط أن تكون مجموعات الأجهزة المصدر والهدف داخل نفس الموقع.

### الخطوات

- 1 انتقل إلى صفحة إدارة الأصول .
- 2 انقر فوق تنظيم مجموعات الأجهزة.

- 3 انقر فوق نقل الأجهزة بين المجموعات الحالية.
- تم عرض نافذة نقل الأجهزة إلى مجموعة مختلفة.
- 4 حدد الموقع من قائمة المواقع.
- 5 من قائمة من مجموعة، حدد مجموعة الأجهزة التي تريد نقل الأجهزة منها.
- 6 من قائمة إلى مجموعة، حدد مجموعة الأجهزة التي تريد نقل الأجهزة إليها.
- 7 حدد الأجهزة ثم انقر فوق نقل.

يتم نقل الأجهزة إلى مجموعة الأجهزة الجديدة خلال 24 ساعة.

**ملاحظة:** عند نقل الأجهزة من مجموعة إلى مجموعة أخرى، يتم عرض التفاصيل في نافذة "العمليات المعلقة". انظر **العمليات المعلقة**.

**ملاحظة:** إذا حدثت مشكلة أثناء نقل الأجهزة، يتم تسجيل المشكلة في نافذة الأخطاء . انظر **الأخطاء**.

## حذف مجموعة أجهزة

### المتطلبات

- يجب ألا تتضمن مجموعة الأجهزة التي ترغب في حذفها أي أجهزة.
- يجب عليك تسجيل الدخول إلى TechDirect بحقوق المسؤول SupportAssist.

### الخطوات

- 1 انتقل إلى صفحة إدارة الأصول .
- 2 انقر فوق تنظيم مجموعات الأجهزة.
- 3 انقر فوق حذف مجموعة.
- تظهر نافذة حذف مجموعة.
- 4 حدد الموقع من قائمة المواقع.
- 5 حدد مجموعة الأجهزة من قائمة المجموعات.
- 6 انقر فوق حذف.

تم حذف مجموعة الأجهزة.

## العمليات المعلقة

عند تعيين الأجهزة إلى مجموعة أو نقل الأجهزة بين المجموعات، قد يستغرق اكمال العملية ما يصل إلى 24 ساعة. يتم عرض كافة الأجهزة المستحقة للإضافة أو النقل في نافذة **العمليات المعلقة**.

لعرض العمليات المعلقة، انقر فوق رابط **العمليات المعلقة** الذي يظهر في صفحة إدارة الأصول .

يوضح الجدول التالي المعلومات المعروضة في نافذة **العمليات المعلقة**.

### جدول 8. العمليات المعلقة

العمود	الوصف
العمليات	اسم الإجراء قيد التنفيذ.
اسم المستخدم	اسم المستخدم الذي بدأ العملية.
تاريخ الإرسال	تاريخ إرسال العملية.

## الأخطاء

إذا حدث خطأ أثناء تعيين الأجهزة إلى مجموعة أو نقل أجهزة بين المجموعات، فسيتم عرض تفاصيل الخطأ في نافذة **الأخطاء** .

**ملاحظة:** توفر نافذة الأخطاء فقط تفاصيل عن المشكلات التي حدثت في آخر 30 يوماً.

لعرض الأخطاء، انقر فوق الارتباط إظهار الأخطاء المعروض في صفحة إدارة الأصول .

يوضح الجدول التالي المعلومات المعروضة على صفحة الأخطاء.

#### جدول 9. الأخطاء

العمود	الوصف
مُعرِف الحدث	المعرف الفريد الذي تم تعيينه للحدث.
الحدث	اسم الحدث.
الوصف	وصف الحدث.
اسم المستخدم	اسم المستخدم الذي بدأ العملية.
تاريخ الإضافة	التاريخ والوقت الذي تم فيه إضافة الحدث.

## إدارة تنبيهات SupportAssist في TechDirect

يمكن إدارة تنبيهات SupportAssist باستخدام حساب TechDirect الخاص بمؤسستك أو حل ServiceNow. إذا كنت قد قمت بتهيئة SupportAssist باستخدام بيانات اعتماد حساب TechDirect الخاص بك فإن جميع التنبيهات سيعاد توجيهها إلى TechDirect الخاص بك. يمكنك أيضًا تحقيق تكامل ServiceNow مع SupportAssist لإعادة توجيه جميع التنبيهات إلى حل ServiceNow. يُقدم هذا القسم معلومات حول إدارة تنبيهات SupportAssist في TechDirect وتكامل ServiceNow مع SupportAssist.

**ملاحظة:** لعرض أو إدارة تنبيهات مشاكل الأجهزة، يجب التسجيل في خدمة الإرسال الذاتي في TechDirect.

الموضوعات:

- تكوين قواعد التنبيه في TechDirect
- عرض تنبيهات SupportAssist في TechDirect
- تنبيهات SupportAssist
- الإجراءات المتعلقة بتنبيهات SupportAssist
- تكامل تنبيهات SupportAssist مع ServiceNow

## تكوين قواعد التنبيه في TechDirect

المتطلبات

- تأكد من أن بيانات اعتماد حساب TechDirect الخاص بك هي نفس بيانات اعتماد حساب Dell My Account المستخدمة أثناء نشر SupportAssist.
- يجب عليك تسجيل الدخول إلى TechDirect بحقوق المسؤول SupportAssist.

عن المهمة

يمكن للمسؤولين في مؤسستك تكوين قواعد لتحديد كيفية التعامل مع التنبيهات التي أنشئها SupportAssist بواسطة بوابة TechDirect. على سبيل المثال، يمكنك اختيار إعادة توجيه جميع التنبيهات تلقائيًا إلى الدعم الفني أو وضع التنبيهات في قائمة انتظار تنبيهات SupportAssist الخاصة بك لمراجعتها وتحديد ما إذا كان ينبغي إعادة توجيه التنبيه إلى Dell.

الخطوات

- 1 انتقل إلى خدمات **SupportAssist**.
- 2 سيتم عرض صفحة **SupportAssist**. انقر فوق علامة التبويب التنبيهات.
- 3 سيتم عرض الجزء الخاص بـ التنبيهات. في أداة تكوين القواعد انقر فوق تكوين.
- 4 سيتم عرض صفحة تكوين قواعد تنبيه **SupportAssist**.
- 5 في القسم فترة عدم النشاط ادخل عدد الأيام:
  - a حدد نعم لإعادة توجيه كافة تنبيهات الدعم الفني مباشرة لشركة Dell.
  - b حدد لا لإرسال كافة تنبيهات الدعم الفني إلى قائمة انتظار تنبيهات SupportAssist الخاصة بشركتك. يستطيع فريق الدعم مراجعة التنبيه وتحديد ما إذا كان ينبغي إعادة توجيه التنبيه إلى Dell.
- 6 في قسم تنبيهات الإرسال نفذ أحد الإجراءات التالية:
  - a حدد نعم لإعادة توجيه جميع تنبيهات إرسال قطع الغيار مباشرة إلى شركة Dell.
  - b سيتم عرض قسم إدارة المجموعة إذا اخترت إعادة توجيه جميع تنبيهات إرسال قطع الغيار إلى شركة Dell.
- 7 حدد لا لإرسال كافة تنبيهات الإرسال إلى قائمة انتظار تنبيهات SupportAssist الخاصة بشركتك. يستطيع فريق الدعم مراجعة التنبيه وتحديد ما إذا كان ينبغي إعادة توجيه التنبيه إلى Dell.
- 7 في حالة عرض قسم إدارة المجموعة انقر فوق إضافة قاعدة مجموعة.

**ملاحظة:** تُستخدم قواعد المجموعة للتعرف على العنوان الذي سترسل إليه قطع الغيار. كلما أُعيد توجيه تنبيه SupportAssist إلى شركة Dell لإرسال قطع الغيار، تتم مقارنة العنوان الموجود في التنبيه مع العناوين المحددة في قواعد المجموعة. إذا لم يكن هناك تطابق، فسيتم استخدام معلومات العنوان المحددة بقاعدة المجموعة لتحديد العنوان الذي سترسل إليه قطع الغيار المرسل.

- 8 في صفحة إضافة قاعدة مجموعة حدد أحد الخيارات التالية وأدخل التفاصيل المطلوبة.
- حسب البلد—حدد هذا الخيار إذا كنت ترغب في توجيه جميع عمليات الإرسال من بلد معينة إلى عنوان محدد.
  - حسب الولاية/المقاطعة—حدد هذا الخيار إذا كنت ترغب في توجيه جميع عمليات الإرسال التلقائية من ولاية أو مقاطعة معينة إلى عنوان محدد.
  - حسب المدينة—حدد هذا الخيار إذا كنت ترغب في توجيه جميع عمليات الإرسال التلقائية من مدينة معينة إلى عنوان محدد.
  - حسب الرمز البريدي—حدد هذا الخيار إذا كنت ترغب في توجيه جميع عمليات الإرسال التلقائية ذات الرمز البريدي إلى عنوان محدد.
- 9 انقر فوق حفظ القاعدة ثم انقر فوق حفظ قواعد التنبيه.

## عرض تنبيهات SupportAssist في TechDirect

### المتطلب الأساسي

يجب عليك تسجيل الدخول لـ TechDirect بحقوق مسؤول SupportAssist أو حقوق فني SupportAssist.

### عن المهمة


عند الكشف عن مشكلة في الأنظمة الخاضعة للمراقبة باستخدام SupportAssist، يتم إنشاء تنبيه تلقائيًا في TechDirect.

### الخطوات

- 1 انتقل إلى خدمات SupportAssist.
  - 2 سيتم عرض صفحة SupportAssist. انقر فوق علامة التبويب التنبيهات.
  - 3 سيظهر الجزء الذي يعرض التنبيهات.
- 3 في الأداة الذكية إدارة تنبيهات SupportAssist ، انقر فوق إدارة.
- سيتم عرض صفحة تنبيهات SupportAssist.

## تنبيهات SupportAssist

يمكنك عرض تفاصيل حول التنبيهات التي تم إنشاؤها بواسطة SupportAssist في صفحة تنبيهات SupportAssist في TechDirect.

يصف الجدول التالي التفاصيل المعروضة على صفحة تنبيهات SupportAssist. بشكل افتراضي، يتم عرض أعمدة علامة الخدمة، رقم التنبيه، نوع التنبيه، آخر نشاط طابع زمني، المتعامل مع التنبيه، اسم الشركة، والنشاط التجاري. انقر فوق  المعروضة فوق الجدول لتحديد الأعمدة التي تريد عرضها.

**ملاحظة:** يمكنك تحديد سبعة أعمدة كحد أقصى ليتم عرضها في كل مرة.

### جدول 10. تنبيهات SupportAssist

الوصف	الاسم
المعرّف الفريد للنظام. إن علامة الخدمة مؤلفة من تسلسل أبجدي رقمي.	علامة الخدمة
الرقم الفريد لطلب الدعم المعين للتنبيه الذي يمكنك الإشارة إليه أثناء الاتصال بالدعم الفني.	رقم التنبيه
نوع التنبيه: <ul style="list-style-type: none"> <li>الدعم الفني</li> <li>الإرسال</li> </ul>	نوع التنبيه
تفاصيل حول المشكلة التي تم اكتشافها ومعلومات عن الخطأ للتحقق منه.	ملاحظات
التاريخ والوقت اللذين تم فيهما إنشاء التنبيه في TechDirect.	إنشاء طابع زمني
تاريخ ووقت آخر إجراء قام به المسؤول أو المستخدم الفني لدى العميل.	آخر نشاط طابع زمني
حالة التنبيه: <ul style="list-style-type: none"> <li>غير معيّن—لا يوجد مستخدم فني لدى العميل يتمتع بمسؤولية التعامل مع التنبيه</li> <li>معيّن—يوجد مستخدم فني لدى العميل يتمتع بمسؤولية التعامل مع التنبيه</li> <li>فشل الإرسال—فشلت محاولة إعادة التوجيه إلى Dell</li> </ul>	Status
المستخدم الفني الذي يتولى مسؤولية التعامل مع التنبيه.	المتعامل مع التنبيه

الاسم	الوصف
اسم الشركة	اسم المؤسسة.
النشاط التجاري	النشاط التجاري، على سبيل المثال، الدقة وخط العرض وهكذا.
الإجراءات	<p>الإجراءات المتاحة للتنبيه. يمكن للمستخدمين الذين لديهم حقوق SupportAssist الفنية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>تحمل مسؤولية التعامل مع التنبيه</li> <li>تحديث تفاصيل التنبيه</li> <li>إغلاق التنبيه</li> <li>إعادة توجيه التنبيه إلى Dell</li> </ul> <p><b>ملاحظة:</b> يمكن للمستخدمين الذين لديهم صلاحيات مسؤول برنامج SupportAssist تنفيذ كل الإجراءات المتاحة للمستخدمين الذين لديهم صلاحيات SupportAssist الفنية. يمكن لمسؤول SupportAssist تعيين تنبيه لأحد المستخدمين الفنيين لديهم.</p>

## الإجراءات المتعلقة بتنبيهات SupportAssist

يمكنك اتخاذ إجراءات بشأن التنبيهات التي أنشأها SupportAssist عبر بوابة TechDirect. يصف الجدول التالي الإجراءات المتاحة للتنبيهات التي أنشأها SupportAssist.

### جدول 11. إجراءات التنبيهات

نوع حساب TechDirect	الإجراءات المتاحة	الوصف
المسؤول والمستخدمون الفنيون	التملك	بإمكان المستخدمين الفنيين الأفراد تحت حساب TechDirect رؤية جميع تنبيهات SupportAssist عند وصولها. بإمكان مستخدم فني تملك تنبيه. لا يجوز للمستخدمين الفنيين إعادة تعيين التنبيهات، ولكن يمكن فقط لمسؤول TechDirect الخاص بالحساب إعادة تعيين التنبيهات.
	تحديث	يعرض صفحة التفاصيل التي تتيح لك إمكانية إضافة ملاحظته أو مرفق خاص بالتنبيه.
	إغلاق التنبيه	يغلق التنبيه. لن يتمكن كل منك وDell من اتخاذ أي إجراء إضافي بشأن التنبيه.
	إعادة التوجيه إلى Dell	يعيد توجيه طلب الدعم إلى الدعم الفني. يمكنك متابعه مراقبه التقدم من صفحة الدعم الفني أو ملخص الإرسال في TechDirect.
المسؤول	تعيين الملكية	يعين مستخدمًا فنيًا كمالك لأحد التنبيهات. ويمكن استخدامه أيضا لإعادة التعيين إلى مستخدم فني آخر.

## تكامل تنبيهات SupportAssist مع ServiceNow

إذا كانت مؤسستك تستخدم ServiceNow لإدارة تكنولوجيا المعلومات ومكتب المساعدة، فيمكنك تحقيق تكامل تنبيهات SupportAssist مع حل ServiceNow لديك. يعمل التكامل مع ServiceNow على تمكين الإنشاء التلقائي لحادثة في ServiceNow ضمن تنبيهات SupportAssist الخاصة بك.

**ملاحظة:** بعد تمكين تكامل ServiceNow، لا يمكن إدارة تنبيهات SupportAssist باستخدام TechDirect. ومع ذلك، يجب عليك استخدام TechDirect لطلب قطع الغيار أو تقديم طلب دعم لشركة Dell.

## تمكين تكامل ServiceNow

### المتطلب الأساسي

يجب عليك تسجيل الدخول إلى TechDirect بحقوق المسؤول SupportAssist.

### الخطوات

- 1 انتقل إلى خدمات SupportAssist.
- سيتم عرض صفحة SupportAssist.
- انقر فوق علامة التبويب الأصول.

- تم عرض لوحة الأصول .
- 3 إذا كانت لديك عدة حسابات، فحدد الحساب من قائمة تحديد الحساب .
- 4 **ملاحظة:** يتم عرض قائمة تحديد الحساب فقط إذا كانت لديك حسابات متعددة.
- 4 في أداة إدارة الأصول الذكية، انقر فوق إدارة.
- يتم عرض صفحة إدارة الأصول.
- 5 انقر فوق التكامل مع ServiceNow.
- سيتم عرض نافذة تكامل إدارة حالة ServiceNow.
- 6 حدد الموقع المطلوب من قائمة تحديد موقع SupportAssist.
- 7 **ملاحظة:** يعمل تحديد الموقع على تمكين TechDirect من إعادة توجيه التنبيهات الصادرة عن جميع الأنظمة في الموقع إلى ServiceNow.
- 7 إذا أردت أن يقوم SupportAssist بإنشاء حادثة تلقائيًا في ServiceNow:
- a فحدد استخدام حادثة ServiceNow.
- b أدخل معرف ميثيل ServiceNow، واسم المستخدم، وكلمة المرور، وعنوان البريد الإلكتروني لإشعار الإخفاق.
- 8 **ملاحظة:** إذا لم يتمكن SupportAssist من إنشاء حدث تلقائيًا في ServiceNow، فسيتم إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى عنوان البريد الإلكتروني المتوفر في خانة إشعار الإخفاق.
- c انقر فوق إرسال تنبيه تجريبي لإرسال تنبيه تجريبي إلى ميثيل ServiceNow الخاص بك.
- 8 إذا رغبت في تلقي تفاصيل تنبيهات SupportAssist عبر البريد الإلكتروني:
- a فحدد استخدام البريد الإلكتروني.
- b في خانة من، أدخل عنوان البريد الإلكتروني الذي تريد تلقي تفاصيل تنبيه SupportAssist منه.
- c في خانة إشعارات التنبيهات، أدخل عنوان البريد الإلكتروني الذي تريد إرسال تفاصيل تنبيه SupportAssist إليه.
- d في خانة إشعار الإخفاق، أدخل عنوان البريد الإلكتروني الذي يجب إرسال الإشعار إليه إذا تعذر على SupportAssist إرسال تفاصيل التنبيه.
- e انقر فوق إرسال بريد إلكتروني تجريبي لإرسال بريد إلكتروني تجريبي إلى عنوان البريد الإلكتروني الذي تم إدخاله في خانة إشعار الإخفاق .
- 9 انقر فوق حفظ.

## تعطيل تكامل ServiceNow

### المتطلب الأساسي

يجب عليك تسجيل الدخول إلى TechDirect بحقوق المسؤول SupportAssist.

### عن المهمة

يمكنك تعطيل تكامل تنبيهات SupportAssist مع حل ServiceNow في أي وقت.

**ملاحظة:** بعد تعطيل تكامل ServiceNow، يمكنك إدارة تنبيهات SupportAssist باستخدام TechDirect في صفحة إدارة تنبيهات SupportAssist.

### الخطوات

- 1 انتقل إلى خدمات SupportAssist.
  - 2 سيتم عرض صفحة SupportAssist.
  - 2 انقر فوق علامة التبويب الأصول.
  - تم عرض لوحة الأصول .
  - 3 إذا كانت لديك عدة حسابات، فحدد الحساب من قائمة تحديد الحساب .
  - 4 **ملاحظة:** يتم عرض قائمة تحديد الحساب فقط إذا كانت لديك حسابات متعددة.
  - 4 في أداة إدارة الأصول انقر فوق إدارة.
  - يتم عرض صفحة إدارة الأصول.
  - 5 انقر فوق التكامل مع ServiceNow.
  - سيتم عرض نافذة تكامل إدارة حالة ServiceNow.
  - 6 حدد الموقع المطلوب من قائمة تحديد موقع SupportAssist.
  - 7 حدد إلغاء التنشيط.
- وبذلك يتم تعطيل تكامل ServiceNow لتنبيهات SupportAssist.

## استرداد بيانات SupportAssist باستخدام WMI

يمكنك الحصول على معلومات حول حالة كل نظام يتم فيه نشر SupportAssist باستخدام فئات Windows Management Instrumentation (WMI). إن مساحة الاسم للوصول إلى ملفات تعريف SupportAssist وفئاته هي `root\supportassist`. تتمثل المعلومات التي تعرضها فئات WMI في ما يلي:

- حالة التسجيل
- تفاصيل طلب الدعم
- تفاصيل التنبيهات
- تفاصيل التكوين والاستحقاق

يقدم هذا القسم معلومات حول فئات WMI المتوفرة.

### DSA\_RegistrationInformation

جدول 12. DSA\_RegistrationInformation

الوصف	نوع الخاصية	الخاصية
سلسلة تحدد بشكل فريد مثيل الفئة.	CIM_STRING [KEY]	InstanceID
قيمة منطقية تبيّن ما إذا كان SupportAssist مسجلاً لدى Dell أم لا. القيم المحتملة هي: • صواب — SupportAssist مسجل لدى Dell. • خطأ — SupportAssist غير مسجل لدى Dell.	CIM_BOOLEAN	IsRegistrationDone
يشير إلى تاريخ ووقت تسجيل SupportAssist.	CIM_DATETIME	RegistrationTime

### DSA\_CaseInformation

جدول 13. DSA\_CaseInformation

الوصف	نوع الخاصية	الخاصية
سلسلة تحدد بشكل فريد مثيل الفئة.	CIM_STRING [KEY]	InstanceID
سلسلة تحدد رقم طلب الدعم الذي تم إنشاؤه لإحدى المثيلات.	CIM_STRING	CaseID
سلسلة تقدم وصفاً لطلب الدعم.	CIM_STRING	الوصف
عدد صحيح يشير إلى نوع طلب الدعم. القيم المحتملة هي: • 0 — أي طلب دعم آخر. • 1 — طلب دعم للحصول على المساعدة من قسم الدعم الفني لدى Dell. • 2 — طلب دعم لإرسال قطع غيار.	CIM_UNIT16	Type
عدد صحيح يشير إلى حالة طلب الدعم.	CIM_UNIT16	Status

الخاصية	نوع الخاصية	الوصف
		القيم المحتملة هي: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 — أي حالة أخرى.</li> <li>• 1 — تم إرسال طلب الدعم.</li> <li>• 2 — طلب الدعم مفتوح.</li> <li>• 3 — يتم إعادة فتح طلب الدعم.</li> <li>• 4 — طلب الدعم قيد التقدم.</li> <li>• 5 — أجل العمل طلب الدعم.</li> <li>• 6 — طلب الدعم مغلق.</li> </ul>
<b>CaseCreationTime</b>	CIM_DATETIME	يشير إلى تاريخ إنشاء طلب الدعم ووقته.
<b>AlertDetails</b>	CIM_STRING	تقدم السلسلة التفاصيل الخاصة بالتنبيه الذي تم إنشاء طلب الدعم له.

## DSA\_AlertInformation

جدول 14. DSA\_AlertInformation

الخاصية	نوع الخاصية	الوصف
<b>InstanceID</b>	CIM_STRING [KEY]	سلسلة تحدد بشكل فريد مثل الفئة.
<b>TrapID</b>	CIM_STRING	سلسلة تحدد معرف تراكب التنبيه.
<b>EventID</b>	CIM_STRING	سلسلة تحدد معرف التنبيه.
<b>AlertDescription</b>	CIM_STRING	سلسلة تصف التنبيه.
<b>AlertTime</b>	CIM_DATETIME	يشير إلى تاريخ إنشاء التنبيه ووقته.

## DSA\_SystemInformation

جدول 15. DSA\_SystemInformation

الخاصية	نوع الخاصية	الوصف
الاسم	CIM_STRING [KEY]	سلسلة توفر اسم النظام.
<b>IsConfigurationSet</b>	CIM_BOOLEAN	قيمة منطقية تبين ما إذا تم تعيين التكوين على النظام. القيم المحتملة هي: <ul style="list-style-type: none"> <li>• صواب — التكوين معيّن على النظام.</li> <li>• خطأ — التكوين ليس معيّنًا على النظام.</li> </ul>
<b>Entitlement</b>	CIM_UNIT16	يشير إلى خطة خدمة النظام. القيم المحتملة هي: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 — أخرى</li> <li>• 1 — Basic</li> <li>• 2 — ProSupport</li> <li>• 3 — ProSupport Plus</li> <li>• 4 — Premium</li> <li>• 5 — Premium Support Plus</li> <li>• 6 — ProSupport Flex for Client</li> <li>• 7 — ضمان غير معروف</li> </ul>

الخاصية	نوع الخاصية	الوصف
<b>EntitlementExpiryDate</b>	CIM_DATETIME	يشير إلى تاريخ انتهاء صلاحية خدمة النظام وفقاً للخطة.
<b>Version</b>	CIM_STRING	سلسلة تحدد إصدار SupportAssist المثبت على النظام.

## البيانات التي يتم تجميعها بواسطة SupportAssist

يجمع SupportAssist البيانات المطلوبة لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها تلقائيًا من النظام ثم يرسلها بطريقة آمنة إلى قسم الدعم الفني. تمكن هذه البيانات شركة Dell من تزويدك بتجربة دعم محسنة تتسم بالفعالية والسرعة.

يوضح الجدول التالي البيانات التي تم جمعها من المكونات المتنوعة لنظامك.

### جدول 16. مراقبة النظام

السمات	الفئات
علامة خدمة النظام	معلومات النظام
موديل النظام	
اللوحة الأم ePPID	
إصدار BIOS	
نوع النظام	
معلومات المعالج	
سرعة المعالج	
وحدة التحكم في الفيديو	
وحدات اليبت لذاكرة الوصول العشوائي للفيديو	
عدد شاشات العرض	
نظام التشغيل	
قيم الواط لمحول التيار المتردد	
معلومات محرك الأقراص المنطقي	
ذاكرة الوصول العشوائي للنظام (جيجابايت)	
ساعات التشغيل على طاقة التيار المتردد	استخدام النظام والطاقة
ساعات التشغيل على طاقة التيار المستمر	
دورات الطاقة	
حالات السكون	
الوقت في حالات السكون	
إعدادات إدارة الطاقة	
الوضع	البطارية
تاريخ التصنيع	
الرقم التسلسلي	
الكيمياء	
السعة الأصلية	

السمات	الفئات
الاسم	
اسم الشركة المصنعة	
ePPID	
التيار	
الجهد الكهربى	
الدورات	
سعة الشحن الكامل	
درجة الحرارة	
سجلات الشركة المصنعة	
وضع القرص	مساحة التخزين (HDD/SSD)
اسم القرص	
موديل صناعة القرص	
حجم القرص بالميجابايت	
القرص ePPID	
وضع قسم من القرص	
اسم القسم من القرص	
حجم القسم من القرص بالميجابايت	
النسبة المئوية لوقت القراءة	
النسبة المئوية لوقت الكتابة	
النسبة المئوية لوقت الخمول	
قراءة وحدات البايت بالميجابايت	
كتابة وحدات البايت بالميجابايت	
سجلات SMART	
أحداث تعطل نظام التشغيل	أحداث النظام
أحداث الطاقة	
الأحداث الحرارية	
أحداث خطأ التمهيد	
أحداث التشخيص	
استخدام وحدة المعالجة المركزية	المعالج
العمليات الجزئية المتزامنة	
أطوال قائمة الانتظار	
حالات C	
وضع DIMM	الذاكرة
اسم DIMM	
الشركة المصنعة لـ DIMM	

الفئات	السمات
	جزء DIMM
	موقع DIMM
	الرقم التسلسلي لـ DIMM
	الذاكرة المستخدمة الحرة/المتاحة
	نشاط الترحيل
الطاقة الحرارية	حالة المروحة / لفة في الدقيقة
	الطاقة الحرارية للنظام
	الطاقة الحرارية للبطارية
	الطاقة الحرارية لوحدة المعالجة المركزية
الأجزاء الميكانيكية	سلامة الكبل الداخلي / الموصل
	الدورات المفصلية
	إدخالات الطاقة - التيار المتردد/التيار المستمر
	دورات الإرساء
الشبكة	اسم المحول
	عنوان MAC الخاص بالمحول
	اسم جهاز المحول
	هوية IMEI الخاصة بالمحول
	استخدام الشبكة
	شبكة WLAN / وقت استخدام شبكة WLAN
	سرعة الارتباط
	معلومات مورد الشاشة
البرامج	مستويات السطوع
	التطبيقات المثبتة
	برامج التشغيل
	تحديثات نظام التشغيل

يصف الجدول التالي معلومات النظام التي يتم جمعها وإرسالها إلى شركة Dell مرة واحدة كل 24 ساعة كجزء من المراقبة الروتينية للنظام.

#### جدول 17. المراقبة الروتينية للنظام

الوصف	السمة
إصدار المخطط المستخدم في المراقبة الروتينية للنظام	إصدار المخطط
إصدار SupportAssist المنشور على النظام	إصدار العامل
المعرّف الفريد للنظام	علامة الخدمة
اسم طراز النظام	موديل النظام
حالة تسجيل SupportAssist	معلومات التسجيل
إصدار نظام التشغيل الذي يعمل على النظام	إصدار نظام التشغيل

الوصف	السمة
حزمة الخدمة لنظام التشغيل	إصدار حزمة الخدمة
تاريخ وقت إرسال معلومات المراقبة الروتينية للنظام إلى شركة Dell	تاريخ UTC
إصدار BIOS المثبت على النظام	إصدار BIOS
حالة التنبيه حسب الخطورة، على سبيل المثال، تحذير	Status
معلومات عن مشكلة في النظام، على سبيل المثال، استخدام عالي لوحدة المعالجة المركزية	الوصف
المساحة الخالية المتوفرة على محرك الأقراص الثابتة للنظام	المساحة الخالية على محرك الأقراص الثابتة
مقدار ذاكرة النظام المستخدمة	استخدام الذاكرة
مقدار وحدة المعالجة المركزية المستخدمة	استخدام وحدة المعالجة المركزية
تاريخ وقت النظام	التاريخ المحلي
تاريخ وقت آخر إعادة تشغيل للنظام	تاريخ آخر تمهيد
تاريخ وقت آخر تحديث لنظام Windows	تاريخ تشغيل التحديث لنظام Windows
عدد مرات حدوث الشاشة الزرقاء خلال آخر 24 ساعة	عدد مرات حدوث الشاشة الزرقاء خلال 24 ساعة
المعرف الفريد للتنبيه	معلومات التنبيه
مصدر إنشاء التنبيه	المصدر
نوع التنبيه، على سبيل المثال، تنبيه التنبؤ	Type

## الأسئلة المتداولة

- 1 **قمت بشراء الأنظمة من خلال شريك القناة الخاص بـ Dell. هل يمكنني إدارة أنظمتي باستخدام SupportAssist في TechDirect؟**  
لا، إن SupportAssist في TechDirect متوفر فقط للأنظمة التي يتم شراؤها مباشرة من Dell. إذا اشتريت أنظمة من شريك القناة الخاص بـ Dell أو من خلال شركة تابعة لجهة خارجية، فلن تتمكن من استخدام SupportAssist في TechDirect.
- 2 **لدي SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر في الإصدار المنزلي مثبتة على الأنظمة في مؤسستي، هل يمكنني نشر SupportAssist لأنظمة عميل الأعمال عليها؟**  
قبل تثبيت إصدار SupportAssist لأنظمة عميل الأعمال، يجب إلغاء تثبيت SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر في الإصدار المنزلي من الأنظمة. انظر إلغاء تثبيت SupportAssist على أجهزة الكمبيوتر الشخصي المنزلية.
- 3 **لدي إصدار SupportAssist لأنظمة عميل الأعمال مثبتة على نظامي، هل يمكنني تثبيت SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر في الإصدار المنزلي على نفس النظام؟**  
لا، لا يمكنك تثبيت كلا الإصدارين على نفس النظام. إذا حاولت تثبيت SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر في الإصدار المنزلي، فستظهر رسالة خطأ.
- 4 **يمكنني الوصول إلى TechDirect باللغة اليابانية. ولكن، يمكنني رؤية SupportAssist insights باللغة الإنجليزية فقط. لماذا؟**  
رؤى SupportAssist معروضة باللغة الإنجليزية فقط.
- 5 **ما حسابات Dell التي ينبغي أن أقوم بإنشائها قبل أن أبدأ بالنشر؟**  
إذا كنت تخطط لإدارة تنيبيات SupportAssist التابعة لك من TechDirect، يجب أن يكون لديك حساب Dell My Account مرتبط بحساب TechDirect التابع لك. ومن ثم، تحقق مما يلي:  
  - تأكد من أن لديك حساب Dell My Account. إذا لم يكن لديك حساب Dell My Account، فقم بإنشاء واحد على [www.dell.com/myaccount](http://www.dell.com/myaccount).
  - تسجيل في TechDirect باستخدام نفس بيانات الاعتماد التي استخدمتها في حساب Dell My Account. لتسجيل مؤسستك في TechDirect، انتقل إلى [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com).
- 6 **كيف أقوم بإعداد حساب My Account؟**  
لإنشاء حساب Dell My Account، قم بتنفيذ الخطوات التالية:  
  - a انتقل إلى [www.dell.com/myaccount](http://www.dell.com/myaccount).
  - b في صفحة تسجيل الدخول، انقر فوق إنشاء حساب.
  - c في صفحة تسجيل الحساب في موقع [Dell.com](http://Dell.com)، أدخل التفاصيل المطلوبة، ثم انقر فوق إكمال التسجيل.
- 7 **كيف أقوم بإعداد حساب TechDirect؟**  
يجب أن تعين شركتك مسؤولاً لإعداد حساب TechDirect التابع لك. ينبغي أن ينتقل هذا المسؤول إلى [TechDirect.com](http://TechDirect.com) وينقر فوق التسجيل الآن لبدء عملية التسجيل. وكجزء من هذه العملية، سيضيف المسؤول المستخدمين الفنيين الذين سيتلقون رسالة بالبريد الإلكتروني بعد ذلك تؤكد تسجيلهم وتتضمن تفاصيل تسجيل الدخول. يجب على المستخدمين الراغبين في إرسال قطع الغيار إكمال الدورات التدريبية المتعلقة بالشهادات عبر الإنترنت مجاناً أولاً والمتوفرة عبر مدخل TechDirect الإلكتروني. لمزيد من المعلومات، انظر [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com).

## استخدام عرض النطاق الترددي للشبكة

يستخدم SupportAssist عرض النطاق الترددي للشبكة للحصول على أحداث متنوعة تتطلب الاتصال بشركة Dell. وقد يختلف عرض النطاق الترددي للشبكة بحسب عدد الأنظمة الهدف التي تتم مراقبتها بواسطة SupportAssist. يوضح الجدول التالي متوسط عرض النطاق الترددي للشبكة المستخدم بواسطة SupportAssist لمراقبة 100 نظام لمدة شهر واحد.

جدول 18. متوسط استخدام عرض النطاق الترددي للشبكة

الحدث	التردد	النطاق الترددي للشبكة (بوحدة كيلو بت في الثانية)
تسجيل SupportAssist	مرة واحدة بعد النشر	323
إرسال معلومات المراقبة الروتينية للنظام	مرة واحدة كل 24 ساعة بعد النشر	114
الإرسال الدوري لمعلومات المراقبة للنظام	مرة واحدة بين كل 30-45 يوم بعد النشر	3700
إرسال معلومات التنبيه وحالة النظام	عند اكتشاف تنبيه	19
التحقق من معلومات ضمان النظام	مرة واحدة بعد النشر	30
إنشاء طلب دعم	عند تأهيل تنبيه لإنشاء طلب دعم	21
التحقق من وجود تحديثات	مرة كل أسبوع	2000