

SupportAssist for Business Client Systems

Deployment Guide—Using TechDirect



Poznámky, upozornění a varování

 **POZNÁMKA:** POZNÁMKA označuje důležité informace, které pomáhají lepšímu využití produktu.

 **UPOZORNĚNÍ:** UPOZORNĚNÍ poukazuje na možnost poškození hardwaru nebo ztráty dat a poskytuje návod, jak se danému problému vyhnout.

 **VAROVÁNÍ:** VAROVÁNÍ upozorňuje na potenciální nebezpečí poškození majetku, úrazu nebo smrti.

© 2019 Dell Inc. nebo její dceřiné společnosti. Všechna práva vyhrazena. Dell, EMC a ostatní ochranné známky jsou ochranné známky společnosti Dell Inc. nebo dceřiných společností. Ostatní ochranné známky mohou být ochranné známky svých vlastníků.

1 Úvod.....	5
Verze vydání.....	5
Cíl tohoto dokumentu.....	5
Přehled portálu TechDirect.....	5
Funkce aplikace SupportAssist a oprávnění přístupu ke službám Dell.....	6
Podporované systémy.....	7
Díly k odeslání.....	8
Další zdroje.....	8
2 Stažení a extrahování balíčku pro nasazení nástroje SupportAssist.....	9
Stáhnout SupportAssist z TechDirect.....	9
Rozbalení balíčku pro nasazení nástroje SupportAssist.....	10
3 Konfigurace a nasazení aplikace SupportAssist.....	11
Minimální požadavky na systém.....	11
Konfigurace nástroje SupportAssist.....	12
Předvolby.....	13
Nasazení nástroje SupportAssist.....	14
Odinstalace SupportAssist na PC ve verzi Home.....	15
Test připojení aplikace SupportAssist.....	15
4 Úprava nasazené konfigurace nástroje SupportAssist.....	17
Úpravy a nasazení aplikace SupportAssist.....	17
5 SupportAssist insights.....	19
6 Správa prostředků.....	20
Přístup ke stránce Manage Assets.....	20
Stránka Manage Assets.....	20
Vlastní zobrazení.....	21
Pracoviště a skupiny zařízení.....	22
Uspořádání zařízení a skupin.....	22
Založení skupiny zařízení.....	22
Přesun zařízení mezi existujícími skupinami.....	23
Smazání skupiny zařízení.....	23
Nevyřízené operace.....	23
Chyby.....	24
7 Správa výstrah aplikace SupportAssist v portálu TechDirect.....	25
Konfigurace pravidel pro výstrahy na portálu TechDirect.....	25
Zobrazení výstrah aplikace SupportAssist v portálu TechDirect.....	26
Výstrahy aplikace SupportAssist.....	26
Akce prováděné na základě výstrah aplikace SupportAssist.....	28

Integrace aplikace SupportAssist se službou ServiceNow.....	28
Aktivace integrace ServiceNow.....	28
Zakázání integrace se službou ServiceNow.....	29
8 Načtení dat aplikace SupportAssist pomocí WMI.....	30
DSA_RegistrationInformation.....	30
DSA_CaseInformation.....	30
DSA_AlertInformation.....	31
DSA_SystemInformation.....	31
9 Údaje shromažďované aplikací SupportAssist.....	33
10 Často kladené dotazy.....	37
Příloha A: Využití šířky pásma sítě.....	38

Úvod

Aplikace SupportAssist je proaktivní a prediktivní technologie, která umožňuje přijímat automatizovanou technickou podporu pro systémy Dell používané vaší organizací. Pokud je aplikace SupportAssist nasazená ve vašich systémech, monitoruje každý systém a proaktivně zjišťuje hardwarové i softwarové problémy. Pro systémy s aktivním servisním plánem ProSupport nebo ProSupport Plus se pro zjištěný problém automaticky vytvoří žádost o podporu u oddělení technické podpory společnosti Dell. V závislosti na typu problému může žádost o podporu iniciovat automatické zaslání dílů nebo žádost o podporu.

Nástroj SupportAssist automaticky shromažďuje údaje o hardwaru a softwaru z vašich systémů a zabezpečeným způsobem je odesílá technické podpoře společnosti Dell. Tato data používá technická podpora k analýze a vyřešení problému.

Témata:

- [Verze vydání](#)
- [Cíl tohoto dokumentu](#)
- [Přehled portálu TechDirect](#)
- [Funkce aplikace SupportAssist a oprávnění přístupu ke službám Dell](#)
- [Podporované systémy](#)
- [Díly k odeslání](#)
- [Další zdroje](#)

Verze vydání

2.0.1

Cíl tohoto dokumentu

Tento dokument obsahuje informace o následujících tématech:

- Konfigurace nástroje SupportAssist v portálu TechDirect
- Stažení a extrahování balíčku pro nasazení nástroje SupportAssist z portálu TechDirect
- Nasazení nástroje SupportAssist
- Správa prostředků v portálu TechDirect
- Správa výstrah aplikace SupportAssist v portálu TechDirect
- Poznátky z aplikace SupportAssist
- Třídy WMI (Windows Management Instrumentation) používané k načítání dat aplikace SupportAssist

Přehled portálu TechDirect

TechDirect je internetový portál, jenž umožňuje nakonfigurovat aplikaci SupportAssist, stáhnout vlastní balíček aplikace SupportAssist a spravovat výstrahy vytvořené nástrojem SupportAssist pro vaše systémy. Máte-li v portálu TechDirect pro nástroj SupportAssist oprávnění správce, můžete vytvářet pravidla pro automatické přesměrování výstrah na společnost Dell kvůli technické podpoře nebo zaslání náhradních dílů. Můžete rovněž ručně zkontrolovat a určit, zdali se má daná výstraha přeposlat společnosti Dell.

Funkce aplikace SupportAssist a oprávnění přístupu ke službám Dell

Následující tabulka obsahuje shrnutí funkcí aplikace SupportAssist dostupných pro systémy s aktivním servisním tarifem Basic, ProSupport, ProSupport Plus a ProSupport Flex pro klienta.

Tabulka 1. Funkce aplikace SupportAssist a oprávnění přístupu ke službám Dell

Funkce	Popis	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Plánování kontrol hardwaru a softwaru	Kontrolu hardwaru a softwaru můžete naplánovat podle svých preferencí.	✓	✓	✓	✓
Aktualizace ovladačů	Povolit uživatelům s právy správce kontrolovat a instalovat aktualizace ovladačů, které jsou k dispozici pro jejich systém.	✓	✓	✓	✓
Kontrola hardwaru	Povolit uživatelům prohledávat systémový hardware pro problémy.	✓	✓	✓	✓
Čištění nepotřebných souborů	Odstranění dočasných, zbytečných a jinak nežádoucích souborů z jejich systému. Můžete také uživatelům povolit čištění souborů ve svém systému.	✓	✓	✓	✓
Ladění výkonu systému	Ladění výkonu systému úpravou nastavení napájení, souborů v registrech a přidělováním paměti. Uživatelům můžete také povolit vyladění výkonu systému.	✓	✓	✓	✓
Optimalizace možností připojení k síti	Optimalizace připojení k síti můžete optimalizovat úpravou nastavení a získat tak efektivní a spolehlivou síť. Můžete také uživatelům umožnit optimalizovat jejich síťové připojení.	✓	✓	✓	✓
Zobrazit vhledy SupportAssist ²	SupportAssist trvale monitoruje údaje o využití systému. Tyto podrobnosti můžete zobrazit pro všechny systémy, které jsou sledovány nástrojem SupportAssist nebo konkrétní skupinou zařízení.	✗	✓	✓	✓
Automatizované zjišťování problémů,	Poté, co společnost Dell vytvoří žádost o podporu pro zaslání dílů nebo žádost o technickou	✗	✓	✓	✓

Funkce	Popis	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
oznamování a vytváření žádostí o podporu ³	podporu, zašle vám oznámení. V případě žádosti o technickou podporu vás bude aktivně kontaktovat zástupce technické podpory, aby vám pomohl problém vyřešit.				
Automatizované optimalizace softwaru ¹	Aplikace SupportAssist během automatických kontrol automaticky optimalizuje váš systém.	✗	✗	✓	✓
Prediktivní zjišťování problémů a vytváření žádostí o podporu pro prevenci selhání ⁴	Primární i sekundární kontaktní osobě je zasláno oznámení o potenciálním selhání dílu. Společnost Dell otevře žádost o podporu a spojí se s vámi ohledně dodání náhradního dílu.	✗	✗	✓	✓
Odstraňování virů a malwaru ¹	Abyste zajistili bezpečnost svého systému, izolujte, odstraňujte a obnovujte soubory poškozené viry a malwarem. Můžete také povolit uživatelům odebrat viry a malware ze svého systému.	✗	✗	✓	✓

1-Funkce odstraňování virů a malwaru není v některých oblastech k dispozici, například v Číně.

2—Vhledy SupportAssist lze zobrazit pouze v angličtině.

3-Pokud je funkce automatického přeposílání pro technickou podporu nebo zaslání dílu v portálu TechDirect vypnutá, můžete výstrahu zkontrolovat a rozhodnout se, zda má být přeposlána společnosti Dell.

4-Funkce prediktivního zjišťování problémů je k dispozici pouze pro baterie, pevné disky, disky SSD a ventilátory.

POZNÁMKA: U systémů se servisním tarifem Basic nebudou výstrahy na portál TechDirect přeposílány.

Podporované systémy

Aplikace SupportAssist je podporovaný na následujících systémech Dell:

- **Notebooky a stolní počítače:**

- Latitude
- Precision
- OptiPlex
- Inspiron
- XPS
- Alienware
- Vostro

- **Brány a vestavěné počítače:**

- Edge Gateways

POZNÁMKA: Aplikace SupportAssist není podporovaná ve virtuálních počítačích.

Díly k odeslání

Když aplikace SupportAssist rozpozná ve vašem systému problém, může vám být v závislosti na vašem oprávnění přístupu ke službám společnosti Dell automaticky odeslán náhradní díl.

Automaticky mohou být odesílány následující díly:

- Pevný disk
- Paměťový modul
- Optická jednotka
- Klávesnice
- Myš
- Baterie
- Grafická karta

Další zdroje

- Informace o zařazení vaší organizace, správě výstrah SupportAssist a žádostech o zavedení do TechDirect naleznete na www.techdirect.com.
- Více informací o SupportAssist naleznete na www.dell.com/supportassist.
- Odpovědi na dotazy ohledně SupportAssist přejděte na [Dell SupportAssist Community](#).
- Pro přístup k ostatním dokumentům SupportAssist přejděte na www.dell.com/serviceabilitytools.
- Pro video průvodce o různých funkcích SupportAssist navštivte [seznam nahrávek SupportAssist pro firemní klientské systémy](#) na YouTube.

Stážení a extrahování balíčku pro nasazení nástroje SupportAssist

Pomocí portálu TechDirect lze stáhnout upravený spustitelný soubor nástroje SupportAssist, provázaný s vaším účtem TechDirect. Spuštěním spustitelného souboru rozbalíte balíček pro nasazení nástroje SupportAssist, který lze nasadit na systémy a povolit monitorování pomocí nástroje SupportAssist.

UPOZORNĚNÍ: Stažený spustitelný soubor se nesmí nasazovat přímo na vaše systémy. Nástroj SupportAssist správně nefunguje, jestliže nasadíte spustitelný soubor.

Doporučuje se nakonfigurovat nástroj SupportAssist v portálu TechDirect před nasazením rozbaleného balíčku. Konfigurace se na systémy aplikují automaticky během 24 hodin po připojení systémů k internetu.

Témata:

- [Stáhnout SupportAssist z TechDirect](#)
- [Rozbalení balíčku pro nasazení nástroje SupportAssist](#)

Stáhnout SupportAssist z TechDirect

Požadavek

Musíte být přihlášení k TechDirect s právy správce SupportAssist.

Kroky

- 1 Přejděte na **SlužbySupportAssist**.
Zobrazí se stránka **SupportAssist**.
- 2 Klikněte na kartu **Aktiva**.
Zobrazí se stránka **Aktiva**.
- 3 Pokud máte více účtů, vyberte účet ze seznamu s názvem **Vybrat účet**.

POZNÁMKA: Seznam **Vybrat účet** se zobrazuje pouze v případě, že máte více účtů.
- 4 V nástroji **Stáhnout SupportAssist** klikněte na **Stáhnout**.
Zobrazí se stránka **Stáhnout SupportAssist**.
- 5 Chcete-li stáhnout SupportAssist poprvé, musíte ověřit svůj účet TechDirect. Chcete-li provést ověření účtu, proveďte následující kroky:
 - a Klikněte na **Ověřit účet TechDirect**.
Zobrazí se okno Dell My Account **Přihlášení**.
 - b Zadejte stejnou e-mailovou adresu a heslo, které jste použili pro přihlášení do TechDirect a klikněte na **Přihlášení**.
- 6 Pokud jste již nakonfigurovali SupportAssist v TechDirect, vyberte požadovanou verzi Windows a klepněte na **Stáhnout SupportAssist pro PC**.

POZNÁMKA: Pokud jste nenakonfigurovali SupportAssist a stále chcete stáhnout spustitelný soubor, vyberte zaškrtnuté pole **Rozumím a chci pokračovat a soubor stáhněte**.

Spustí se spustitelný soubor SupportAssist.

UPOZORNĚNÍ: Nesmíte nasadit stažený spustitelný soubor přímo do svých systémů. SupportAssist nefunguje správně, pokud spustíte spustitelný soubor.

Další krok


Spusťte spustitelný soubor extrahovat balíček instalace SupportAssist a potom použijte SupportAssist.

Rozbalení balíčku pro nasazení nástroje SupportAssist

Požadavek

Je třeba stáhnout spustitelný balíček aplikace SupportAssist z portálu TechDirect. Viz [Stáhnout SupportAssist z TechDirect](#).

Kroky

- 1 Přejděte do umístění, do něž jste stáhli spustitelný balíček aplikace SupportAssist z portálu TechDirect.
 - 2 Dvakrát klikněte na soubor `.exe`.
Automaticky se rozbalí následující soubory a zobrazí se průvodce **Deployment Package Extractor**.
 - `SupportAssistx64.msi` nebo `SupportAssistx86.msi`
 - `Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe`
 - `Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1`
 - `SupportAssistToken.txt`
 - 3 V průvodci zvolte požadovaný formát balíčku pro nasazení.
Jako formát balíčku pro nasazení se doporučuje zvolit **Windows Executable**. Zjednoduší se tím proces nasazení nástroje SupportAssist nebo úpravy existujícího nasazení.
 - 4 Jestliže jako formát balíčku pro nasazení zvolíte **Windows Installer**, zvolte možnost **Create a new deployment**.
Možnost **Create a new deployment** nebo **Redeploy with updated proxy details** se zobrazí pouze v případě, že zvolíte možnost **Windows Installer**.
 - 5 Proveďte jeden z těchto kroků:
 - Pokud jsou systémy, na něž chcete nasadit nástroj SupportAssist, připojeny přímo k internetu, klikněte na tlačítko **Next**.
 - Jestliže se systémy, na které chcete nasadit nástroj SupportAssist, připojují k internetu prostřednictvím serveru proxy, postupujte následovně:
 - 1 Zvolte možnost **Connect to internet through proxy**.
 - 2 Vložte adresu a číslo portu.
 - 3 Jestliže server proxy vyžaduje ověření, zvolte možnost **This proxy requires authentication**.
 - 4 Vložte uživatelské jméno a heslo.
-  **POZNÁMKA:** V případě ověřování serveru proxy se doporučuje zadat uživatelské jméno a heslo servisního účtu, jehož platnost nevyprší.
- 5 Klikněte na tlačítko **Další**.
Zobrazí se stránka **File Location**.
 - 6 Klikněte na **Browse** a zvolte složku, kam chcete rozbalit balíček pro nasazení.
 - 7 Klikněte na tlačítko **Další**.
 - Jestliže zvolíte možnost **Windows Executable**, vytvoří se v zadané složce soubor EXE a zobrazí se stránka **Deployment Instructions**.
 - Zvolíte-li možnost **Windows Installer**, vytvoří se v zadané složce následující soubory a zobrazí se stránka **Deployment Instructions**:
 - Soubor MST
 - `CheckAndUninstall.ps1`
 - `SupportAssistx64.msi` nebo `SupportAssistx86.msi`
 - 8 Projděte si pokyny k nasazení na stránce **Deployment Instructions** a klikněte na tlačítko **Close**.

Konfigurace a nasazení aplikace SupportAssist

Rozbalený balíček pro nasazení obsahuje pouze podrobnosti o vašem účtu TechDirect a podrobnosti o internetovém připojení systémů, na něž se bude nasazovat nástroj SupportAssist. Portál TechDirect umožňuje nakonfigurovat manuální a automatizované úkoly v nástroji SupportAssist. Nastavení se automaticky použijí na systémy při jejich připojení k internetu a každých 24 hodin se kontrolují aktualizace konfigurace. Doporučuje se nakonfigurovat nástroj SupportAssist v portálu TechDirect před nasazením rozbaleného balíčku.

Témata:

- [Minimální požadavky na systém](#)
- [Konfigurace nástroje SupportAssist](#)
- [Předvolby](#)
- [Nasazení nástroje SupportAssist](#)
- [Odinstalace SupportAssist na PC ve verzi Home](#)
- [Test připojení aplikace SupportAssist](#)

Minimální požadavky na systém

V následující tabulce je uveden seznam minimálních požadavků pro aplikaci SupportAssist.

Tabulka 2. Minimální požadavky

Podrobnosti	Požadavky
Operační systém ⓘ POZNÁMKA: Aplikace SupportAssist je podporována v 32bitových i 64bitových operačních systémech.	Notebooky a stolní počítače: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 7 SP1 • Microsoft Windows 8 • Microsoft Windows 8.1 • Microsoft Windows 10 Dell Edge Gateway: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (pouze 64 bitů) Dell Embedded Box PCs: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (pouze 64 bitů) • Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (pouze 64 bitů) • Microsoft Windows 7 Professional (pouze 64 bitů) • Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (pouze 64 bitů) • Microsoft Windows 10 Professional (pouze 64 bitů) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (pouze 64 bitů)
Software	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft .NET Framework 4.5 • V cílových systémech musí být povoleno spuštění skriptu PowerShell
Hardware	4 GB (doporučeno)
Sít	<ul style="list-style-type: none"> • Připojení k internetu • Port 5700 musí být otevřen v cílových systémech

Podrobnosti	Požadavky
	<ul style="list-style-type: none"> • Na cílových systémech musí být povolen povel spuštění SupportAssistUI.exe • Místní systém a cílové systémy musí mít možnost připojit se do následujících umístění: <ul style="list-style-type: none"> ① POZNÁMKA: Pojem místní systém nebo systém správce znamená systém, který budete používat k vytvoření souborů či balíčku nasazení aplikace SupportAssist; pojem cílové systémy znamená všechny systémy, ve kterých budete nasazovat aplikaci SupportAssist. – https://apidp.dell.com – https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0 – https://techdirect.dell.com – http://downloads.dell.com – https://www.dell.com

Konfigurace nástroje SupportAssist

Požadavek

Musíte být přihlášení k TechDirect s administrátorskými právy SupportAssist.

O této úloze

Portál TechDirect umožňuje nakonfigurovat automatizované úkoly a uživatelskou interakci v nástroji SupportAssist. Nastavení lze nakonfigurovat pro všechny systémy spravované v portálu TechDirect nebo systémy v konkrétní skupině zařízení.

Jestliže konfiguruje nastavení v portálu TechDirect poprvé, nastavení se použije pro všechny systémy. Poté můžete nastavit nástroj SupportAssist pro systémy v konkrétní skupině zařízení.

① **POZNÁMKA:** Konfigurace se na systémy aplikuje během 24 hodin po připojení systémů k internetu.

Kroky

- 1 Přejděte na **SlužbySupportAssist**.
Zobrazí se stránka **SupportAssist**.
- 2 Klikněte na kartu **Aktiva**.
Zobrazí se stránka **Aktiva**.
- 3 Pokud máte více účtů, vyberte účet ze seznamu s názvem **Vybrat účet**.
 - ① **POZNÁMKA:** Seznam **Vybrat účet** se zobrazuje pouze v případě, že máte více účtů.
- 4 V nástroji **Konfigurace SupportAssist** klikněte na možnost **Konfigurovat**.
Zobrazí se stránka **Konfigurace nástroje SupportAssist**.
- 5 Chcete-li umožnit sledování výkonu pro zařízení monitorovaná nástrojem SupportAssist, proveďte následující kroky v části **Monitorování výkonu počítače**:
 - a Zvolte možnost **Povolit monitorování**.
 - b Zvolte požadované trvání a klikněte na tlačítko **Použít**.

① **POZNÁMKA:** Jestliže jste již nasadili nástroj SupportAssist, údaje se sbírají pouze od data, kdy povolíte monitorování v portálu TechDirect. Jestliže však nasadíte nástroj SupportAssist až po povolení monitorování výkonu, údaje se shromažďují od data nasazení nástroje SupportAssist.

Zobrazí se zpráva s potvrzením, že je povoleno monitorování výkonu.

- 6 V seznamech **Vybrat primární kontakt** a **Vybrat sekundární kontakt** zvolte možnost **Vytvořit nový kontakt**.
- 7 Na stránce **Přidat kontakt** proveďte následující kroky:
 - a Vložte jméno, příjmení, e-mailovou adresu a telefonní číslo.
 - b Vyberte preferovaný způsob kontaktování.
 - c Klikněte na **Uložit**.

Kontaktní údaje se uloží a zobrazí se stránka **Konfigurace nástroje SupportAssist**.
- 8 V seznamu **Vybrat doručovací adresu** zvolte možnost **Vytvořit novou adresu**.

- 9 Na stránce **Přidat adresu** proveďte následující kroky:
- Zvolte zemi či oblast a stát či provincii.
 - Vložte adresu.
 - Zvolte město, PSČ a časové pásmo.
 - Do pole **Identifikátor adresy** vložte jedinečný identifikátor adresy.

POZNÁMKA: Jedinečný identifikátor adresy se zobrazí v seznamu **Vybrat adresu**.

- Klikněte na **Uložit**.

Podrobnosti o adrese se uloží a zobrazí se stránka **Konfigurace nástroje SupportAssist**.

- 10 Povolte nebo zakažte nastavení v části **Předvolby**. Další informace naleznete na adrese [Předvolby](#).

- 11 Klikněte na **Uložit**.

Nastavení se uloží a nahoře na stránce **Konfigurace nástroje SupportAssist** se zobrazí seznam **Vybrat skupinu**.

POZNÁMKA: Pomocí seznamu **Vybrat skupinu** nakonfigurujte nástroj SupportAssist pro konkrétní skupinu zařízení.


Předvolby

SupportAssist umožňuje provádět automatizované a manuální úlohy v systémech, na kterých je nástroj SupportAssist nasazen. Manuální úlohy mohou uživatelé provádět v systému pouze v případě, že je povoleno uživatelské rozhraní SupportAssist. Automatizované úkoly jsou však prováděny v systémech, i když není povoleno uživatelské rozhraní SupportAssist. Informace o použití uživatelského rozhraní SupportAssist naleznete v *SupportAssist pro Business Client Systems User's Guide* k dispozici na www.dell.com/serviceabilitytools.

Následující tabulka popisuje možnosti v části **Automatizované úlohy**.





Tabulka 3. Automatizované úlohy

Možnost	Popis
Automatická aktualizace SupportAssist	Povolit aplikaci SupportAssist automaticky upgradovat na vyšší verzi.
Zahrnout informace o softwaru do shromažďovaných dat.	Umožněte společnosti Dell shromažďovat informace o nainstalovaných aplikacích, ovladačích a aktualizacích operačního systému z vašich systémů. POZNÁMKA: Aplikace SupportAssist neshromažďuje žádné informace o používání aplikací.
Zahrnout identifikační informace	Umožněte společnosti Dell shromažďovat informace o identifikaci systému.
Provést naplánované skenování	Povolit aplikaci SupportAssist automaticky prohledávat systémy, aby zjistila aktualizace ovladačů, problémy s hardwarem a požadovanou optimalizaci systému. POZNÁMKA: Aplikace SupportAssist provádí plánovanou kontrolu, pouze je-li systém připojen k elektrické síti a během spouštění naplánovaného skenování není systém zaneprázdněný.
Automatická optimalizace systému POZNÁMKA: Toto políčko je aktivní pouze v případě, že jste povolili naplánované kontroly.	Povolit SupportAssist automaticky optimalizovat systém po skenování. POZNÁMKA: Automatické optimalizace se vztahují pouze na systémy s aktivním oprávněním přístupu ke službám ProSupport Plus nebo ProSupport Flex.
Frekvence	Vyberte frekvenci pro službu SupportAssist, která bude provádět naplánovaná prověřování, například měsíčně.

Možnost	Popis
 POZNÁMKA: Možnosti jsou povoleny pouze v případě, že povolíte naplánované kontroly.	

Následující tabulka popisuje možnosti v části **Uživatelské interakce**.

Tabulka 4. Uživatelské interakce

Možnost	Popis
Umožnit uživatelům otevřít a spustit SupportAssist na svých počítačích	Umožňuje uživatelům zobrazit a používat uživatelské rozhraní SupportAssist.  POZNÁMKA: Pokud povolíte uživatelské rozhraní SupportAssist, jsou povoleny další možnosti v části Uživatelské interakce .
Pouze administrátoři	Aktivuje uživatelské rozhraní SupportAssist pouze pro uživatele s právy správce systému.
Všichni uživatelé	Aktivuje uživatelské rozhraní SupportAssist pro všechny typy uživatelů.
Zobrazit oznámení	Umožňuje aplikaci SupportAssist zobrazit oznámení o optimalizacích softwaru a aktualizacích ovladačů.
Aktualizace ovladačů	Umožňuje uživatelům s právy správce v systému ručně kontrolovat a instalovat aktualizace ovladačů.  POZNÁMKA: Termín ovladač označuje ovladače, aktualizace firmwaru a systému BIOS.
Vyčistit soubory	Odebrat záložní soubory, dočasné soubory a další zbytečné položky ze systému.
Vyladit výkon	Upraví nastavení napájení, registrů a přidělení paměti za účelem maximalizace výpočetní rychlosti systému.
Optimalizovat síť	Optimalizuje síť tak, aby vám umožnil zajistit stabilitu připojení k síti a aktualizovat nastavení systému pro zajištění efektivního a spolehlivého připojení k síti.
Odebrat viry a malware	Izoluje a odstraňuje soubory infikované viry a škodlivým softwarem.  POZNÁMKA: Funkce odstraňování virů a malwaru je k dispozici pouze v počítačích s aktivním oprávněním přístupu ke službám typu ProSupport Plus nebo ProSupport Flex.  POZNÁMKA: Funkce odstraňování virů a malwaru není v některých oblastech k dispozici, například v Číně.

Nasazení nástroje SupportAssist

Požadavky

- Systémy musí splňovat minimální systémové požadavky pro aplikaci SupportAssist. Viz [Minimální požadavky na systém](#).
- Na systémech, na které chcete nasadit nástroj SupportAssist, musíte mít oprávnění správce.

O této úloze

Společnost Dell schválila nasazení aplikace SupportAssist v systémech pomocí nástroje Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). K nasazení nástroje SupportAssist je však možné použít jakýkoli nástroj pro nasazení.

Kroky

- 1 Jestliže máte rozbalený balíček pro nasazení ve formátu EXE, nasad'te soubor EXE na cílové systémy pomocí nějakého nástroje pro nasazení.
- 2 Jestliže máte rozbalený balíček pro nasazení ve formátu MSI, postupujte následujícím způsobem:
 - a Ověřte, že na systémech, na které chcete nasadit nástroj SupportAssist, není nainstalovaná verze SupportAssist for PCs at Home. Viz [Odinstalace SupportAssist na PC ve verzi Home](#).
 - b Nasad'te nástroj SupportAssist pomocí jednoho z následujících příkazů:
 - Pro 64bitové systémy: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfigurationx64.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn.`
 - Pro 32bitové systémy: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfigurationx86.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn.`

Kde <downloaded path> je umístění složky, do níž jste stáhli spustitelný soubor aplikace SupportAssist z portálu TechDirect.

Odinstalace SupportAssist na PC ve verzi Home

Požadavky

- Na cílovém systému musíte mít práva správce.
- Cílové systémy musí splňovat minimální systémové požadavky pro aplikaci SupportAssist. Viz [Minimální požadavky na systém](#).

O této úloze

Pokud máte na cílových systémech nainstalovanou verzi SupportAssist pro počítače ve verzi Home, musíte ji před nasazením verze SupportAssist for Business Client Systems odinstalovat.

Kroky

- 1 Přejděte do umístění složky, kde máte balíček implementace SupportAssist for Business Client Systems.
- 2 V cílových systémech spusťte soubor **CheckAndUninstall.ps1**.
SupportAssist pro PC ve verzi Home je z cílových systémů odinstalovaný.

Test připojení aplikace SupportAssist

Požadavky

- Cílové systémy musí být připojeny k internetu.
- Na cílovém systému musíte mít práva správce.

O této úloze

Aby aplikace SupportAssist mohla monitorovat vaše systémy a poskytovat automatizovanou technickou podporu, musí být připojena k systému společnosti Dell. Po nasazení spusťte test připojení na některém z cílových systémů a zjistěte, zda je nástroj SupportAssist úspěšně připojen k serveru Dell.

Kroky

- 1 Vstupte do cílového systému, na němž chcete provést test připojení.
- 2 Kliknutím na nabídku **Start** otevřete nabídku programů.
- 3 Pravým tlačítkem klikněte na možnost **Příkazový řádek** a poté klikněte na možnost **Spustit jako správce**.
Zobrazí se okno **příkazového řádku**.
- 4 Přejděte na následující umístění v závislosti na architektuře operačního systému.
 - U 64bitových systémů: `\Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - U 32bitových systémů: `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 5 Napište **SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity** a stiskněte klávesu Enter.
 - Pokud nastavení internetového připojení v souboru konfigurace není správné, zobrazí se následující zpráva:
Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.
 - Pokud připojení k systému společnosti Dell není k dispozici vinou dočasného výpadku, zobrazí se následující zpráva:
Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.

- Pokud je nastavení úplné a aplikace SupportAssist se může připojit k systému společnosti Dell, zobrazí se následující zpráva:
Connection successful.


Úprava nasazené konfigurace nástroje SupportAssist

Po nasazení nástroje SupportAssist je možné změnit jeho konfiguraci aplikovanou na všechny systémy nebo na systémy v určité konkrétní skupině zařízení. Nastavení se automaticky použijí v systémech při jejich připojení k internetu a každých 24 hodin se kontrolují aktualizace konfigurace. Viz [Konfigurace nástroje SupportAssist](#).

Jestliže však chcete pro dané systémy upravit podrobnosti připojení k internetu, je nutné ručně upravit a znovu nasadit balíček pro nasazení.

Úpravy a nasazení aplikace SupportAssist

- 1 Stáhněte spustitelný balíček aplikace SupportAssist z portálu TechDirect. Viz [Stáhnout SupportAssist z TechDirect](#).
- 2 Dvakrát klikněte na soubor .exe.
Automaticky se rozbálí následující soubory a zobrazí se průvodce **Rozbalení**.
 - SupportAssistx64.msi nebo SupportAssistx86.msi
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistToken.txt
- 3 V průvodci zvolte požadovaný formát balíčku pro nasazení.
Jako formát balíčku pro nasazení se doporučuje zvolit **Spustitelný ve Windows**. Zjednoduší se tím proces nasazení nástroje SupportAssist nebo úpravy existujícího nasazení.
- 4 Zvolíte-li možnost **Instalační program Windows**, vyberte **Znovunasazení s aktualizovanými podrobnostmi proxy**.
Možnost **Vytvořit nové nasazení** nebo **Znovunasazení s aktualizovanými podrobnostmi proxy** se zobrazí pouze v případě, že zvolíte možnost **Instalační program Windows**.
- 5 Proveďte jeden z následujících kroků:
 - Pokud jsou systémy, na něž nasazujete nástroj SupportAssist, připojeny přímo k internetu, klikněte na tlačítko **Další**.
 - Jestliže se systémy, na které nasazujete aplikaci SupportAssist, připojují k internetu prostřednictvím serveru proxy, postupujte následovně:
 - 1 Zvolte možnost **Připojení k internetu prostřednictvím proxy**.
 - 2 Vložte adresu a číslo portu.
 - 3 Jestliže server proxy vyžaduje ověření, zvolte možnost **Proxy vyžaduje ověření**.
 - 4 Vložte uživatelské jméno a heslo.

 **POZNÁMKA:** V případě ověřování serveru proxy se doporučuje zadat uživatelské jméno a heslo servisního účtu, jehož platnost nevyprší.
- 5 Klikněte na tlačítko **Další**.
Zobrazí se stránka **Umístění souboru**.
- 6 Klikněte na **Procházet** a zvolte složku, kam chcete rozbalit balíček pro nasazení.
- 7 Klikněte na tlačítko **Další**.
 - Jestliže zvolíte možnost **Spustitelný ve Windows**, vytvoří se v zadané složce soubor EXE a zobrazí se stránka **Pokyny k nasazení**.
 - Zvolíte-li možnost **Instalační program Windows**, vytvoří se ve zvolené složce následující soubory a zobrazí se stránka **Pokyny k nasazení**.
 - Soubor MST s upraveným nastavením

- **CheckAndUninstall.ps1**
- **SupportAssistx64.msi** nebo **SupportAssistx86.msi**

8 Proveďte jeden z těchto kroků:

- Jestliže máte rozbalený balíček pro nasazení ve formátu EXE, nasad'te soubor EXE na cílové systémy pomocí nějakého nástroje pro nasazení.
- Jestliže máte rozbalený balíček pro nasazení ve formátu MSI, spusťte nasazení balíčku následujícím příkazem: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn`. kde <downloaded path> je umístění složky, do níž jste stáhli spustitelný soubor aplikace SupportAssist z portálu 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 [Konfigurace nástroje 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
Tag	The unique identifier of the system. The Service Tag is an alpha-numeric sequence.
Model	The system model, for example, Latitude E7440
CPU	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"> · Normal—Average CPU utilization is within the normal level. · Medium—Average CPU utilization is sometimes high and normal at other times. · High—Average CPU utilization is at the highest level.
Storage Remaining	Average storage space available in the hard drive installed on the system.
Battery Max Capacity	Average of the maximum charge that the system's battery can achieve.
Battery Runtime	Average number of hours the system was used on battery power.
Sample Collection Dates	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.

Správa prostředků

Po nasazení nástroje SupportAssist se automaticky shromažďují podrobnosti o systému a zobrazují se na stránce **Správa prostředků** v portálu TechDirect. Na stránce **Správa prostředků** můžete uspořádat svá zařízení do skupin a začlenit výstrahy nástroje SupportAssist do služby ServiceNow.

POZNÁMKA: Ke správě prostředků v portálu TechDirect musíte mít oprávnění správce pro aplikaci SupportAssist.

Témata:

- [Přístup ke stránce Manage Assets](#)
- [Stránka Manage Assets](#)
- [Vlastní zobrazení](#)
- [Pracoviště a skupiny zařízení](#)
- [Uspořádání zařízení a skupin](#)
- [Nevyřízené operace](#)
- [Chyby](#)

Přístup ke stránce Manage Assets

Požadavek

Musíte být přihlášení k TechDirectu s právy SupportAssist Administrator nebo SupportAssist.

Kroky

- 1 Přejděte na **SlužbySupportAssist**.
Zobrazí se stránka **SupportAssist**.
- 2 Klikněte na kartu **Aktiva**.
Zobrazí se stránka **Aktiva**.
- 3 Pokud máte více účtů, vyberte účet ze seznamu s názvem **Vybrat účet**.

POZNÁMKA: Seznam **Vybrat účet** se zobrazuje pouze v případě, že máte více účtů.

- 4 V nástroji **Manage Assets** klikněte na možnost **Manage**.

Zobrazí se stránka **Správa prostředků**.

Stránka Manage Assets

Stránka **Správa prostředků** umožňuje provádět různé akce v zařízeních spravovaných pomocí nástroje SupportAssist. Nicméně, akce, které lze provést, závisejí na typu účtu použitého k přihlášení k portálu TechDirect, například správce SupportAssist nebo technik SupportAssist.

Následující odkazy zobrazené na stránce **Správa prostředků** lze použít k provedení různých akcí.


- **Uspořádání zařízení a skupin** – umožňuje vytvořit či smazat skupinu a přesouvat zařízení mezi skupinami. Viz [Uspořádání zařízení a skupin](#).
- **Nevyřízené operace** – zobrazí nevyřízené úkoly, například smazání skupiny a přesun zařízení mezi skupinami. Viz [Nevyřízené operace](#).
- **Zobrazit chyby** – zobrazí problémy, k nimž došlo během správy zařízení. Viz [Chyby](#).
- **Integrace se službou ServiceNow** – povolí nebo zakáže integraci výstrah SupportAssist s řešením ServiceNow. Viz [Integrace aplikace SupportAssist se službou ServiceNow](#).
- **Konfigurace nástroje SupportAssist** – správa konfigurace nástroje SupportAssist pro všechna zařízení nebo specifickou skupinu zařízení. Viz [Konfigurace nástroje SupportAssist](#).

- **Otevřít žádosti o službu** – kontrola nebo aktualizace aktivních nebo otevřených požadavků na podporu.
- **Otevřít expedice** – zobrazí podrobnosti požadavků na expedici součástí v souvislosti se zařízeními ve vašem účtu TechDirect.
- **Výstrahy** – zobrazí podrobnosti o výstrahách vytvořených zařízeními sledovanými nástrojem SupportAssist.

V následující tabulce jsou uvedeny informace zobrazené na stránce **Správa prostředků**. Ve výchozím nastavení se zobrazují sloupce **Pracoviště**, **Skupina**, **Výrobní číslo**, **Oblast**, **Typ produktu**, **Model** a **Záruční plán**. Klikněte na  nad tabulkou a zvolte sloupce, které chcete zobrazit.

POZNÁMKA: Je možné zvolit nejvýše sedm sloupců, které se zobrazí současně.

Tabulka 6. Správa prostředků

Sloupec	Popis
Pracoviště	Název pracoviště, k němuž je zařízení přiřazeno.
Skupina	Skupina, do níž je zařízení přiřazeno.
Výrobní číslo	Jedinečný identifikátor systému. Výrobní číslo je tvořeno sekvencí alfanumerických znaků. POZNÁMKA: Jestliže správa zařízení probíhá pomocí nástroje SupportAssist, ve sloupci Výrobní číslo se zobrazuje  .
Oblast	Oblast, ve které se zařízení nalézá.
Typ produktu	Typ zařízení
Model	Modelové číslo zařízení
Záruční plán	Servisní plán zařízení
Platnost do	Datum, k němuž končí servisní plán.
Adresa IP	Adresa IP daného zařízení
Název hostitele	Název hostitele zařízení
Kontakt na službu SupportAssist	Kontaktní údaje na službu SupportAssist
Stav výstrahy	Stav zařízení v okamžiku přijetí výstrahy
Akce	Umožňuje provádět pro zařízení následující úkoly: <ul style="list-style-type: none"> • Kontrola stavu servisního plánu • Vytvoření žádosti o službu • Vytvoření expedice dílů • Vyhledání a ověření stavu expedice dílů

Vlastní zobrazení

Sloupce, které chcete zobrazit, je možné zvolit na stránce **Správa prostředků** a zobrazení uložit. K vlastnímu vytvořenému zobrazení je možné kdykoli rychle přistupovat.

POZNÁMKA: Je možné vytvořit nejvýše čtyři vlastní zobrazení.

Chcete-li vytvořit vlastní zobrazení, přejděte na stránku **Vlastní zobrazení > Uložit zobrazení** a klikněte na možnost Zobrazení *n*, kde *n* je hodnota od 1 do 4.

POZNÁMKA: Dříve uložená zobrazení jsou v seznamu View označena zatržítkem.

Chcete-li otevřít vlastní zobrazení, přejděte na stránku **Vlastní zobrazení > Uložená zobrazení** a klikněte na možnost Zobrazení *n*, kde *n* je hodnota od 1 do 4.

Smazání uloženého zobrazení Přejděte na stránku **Vlastní zobrazení > Odstranit zobrazení** a klikněte na možnost Zobrazení *n*, kde *n* je hodnota od 1 do 4.

Pracoviště a skupiny zařízení

Následující tabulka obsahuje informace o pracovištích a skupinách zařízení.

Tabulka 7. Pracoviště a skupiny zařízení

Pracoviště	Skupiny zařízení
<ul style="list-style-type: none">Pracoviště je logický identifikátor prostředků na vysoké úrovni na základě fyzického umístění.Když stáhnete a nasadíte nástroj SupportAssist z portálu TechDirect, automaticky se vytvoří pracoviště s podrobnostmi o všech zařízeních, na nichž je nástroj SupportAssist nasazen.	<ul style="list-style-type: none">Skupina zařízení je logická skupina prostředků v rámci jednoho pracoviště.Ve výchozím nastavení pracoviště neobsahuje žádné skupiny zařízení.Pomocí skupin zařízení je možné uspořádat prostředky.V rámci jednoho pracoviště je možné vytvořit jednu či více skupin zařízení.Skupinu zařízení je možné vytvořit s prostředky z jednoho pracoviště.

Uspořádání zařízení a skupin

Pomocí odkazu **Uspořádání zařízení a skupin** na stránce **Správa prostředků** je možné:

- Vytvořit skupinu
- Přesun zařízení mezi existujícími skupinami
- Smazat skupinu

Založení skupiny zařízení

Požadavek

Musíte být přihlášení k TechDirect s administrátorskými právy SupportAssist.

O této úloze

Je možné vytvořit skupiny zařízení a uspořádat zařízení podle svých požadavků.

Kroky

- Přejděte na stránku **Spravovat aktiva**.
- Klikněte na možnost **Uspořádání zařízení a skupin**.
- Klikněte na možnost **Vytvořit novou skupinu**.
Zobrazí se okno **Vytvořit novou skupinu**.
- V seznamu **Pracoviště** vyberte pracoviště.
- Vložte název skupiny a klikněte na tlačítko **Další**.
Zobrazí se okno **Přidat zařízení do skupiny**.
- (Volitelně) Zvolte zařízení, která chcete přidat do skupiny.

 **POZNÁMKA:** Zařízení lze přidat pouze do jedné skupiny v rámci pracoviště.

- Klikněte na možnost **Přidat**.

Vytvoří se skupina zařízení.

Přesun zařízení mezi existujícími skupinami

Požadavek

Musíte být přihlášení k TechDirect s administrátorskými právy SupportAssist.

O této úloze

Zařízení je možné přesouvat z jedné skupiny do jiné za předpokladu, že se zdrojová a cílová skupina zařízení nacházejí na stejném pracovišti.

Kroky

- 1 Přejděte na stránku **Spravovat aktiva**.
- 2 Klikněte na možnost **Uspořádání skupin zařízení**.
- 3 Klikněte na možnost **Přesun zařízení mezi existujícími skupinami**.
Zobrazí se okno **Přesun zařízení do jiné skupiny**.
- 4 V seznamu **Pracoviště** vyberte pracoviště.
- 5 Ze seznamu **Ze skupiny** zvolte skupinu, z níž chcete přesunout zařízení.
- 6 Ze seznamu **Do skupiny** zvolte skupinu, do níž chcete zařízení přesunout.
- 7 Vyberte zařízení a klikněte na tlačítko **Přesun**.

Zařízení se přesunou do nové skupiny během 24 hodin.

- ① **POZNÁMKA:** Během přesunu zařízení z jedné skupiny do druhé se v okně **Nevyřízené operace** zobrazují podrobnosti. Viz [Nevyřízené operace](#).
- ① **POZNÁMKA:** Jestliže během přesunu zařízení dojde k chybě, problém se zapíše do okna **Errors**. Viz [Chyby](#).

Smazání skupiny zařízení

Požadavky

- Skupina zařízení, kterou chcete smazat, nesmí obsahovat žádná zařízení.
- Musíte být přihlášení k TechDirect s administrátorskými právy SupportAssist.

Kroky

- 1 Přejděte na stránku **Spravovat aktiva**.
- 2 Klikněte na možnost **Uspořádání skupin zařízení**.
- 3 Klikněte na možnost **Smazat skupinu**.
Zobrazí se okno **Smazat skupinu**.
- 4 V seznamu **Pracoviště** vyberte pracoviště.
- 5 V seznamu **Skupiny** zvolte skupinu zařízení.
- 6 Klikněte na možnost **Smazat**.

Skupina zařízení se smaže.

Nevyřízené operace

Přiřazení zařízení do určité skupiny nebo přesun zařízení mezi skupinami může trvat až 24 hodin. Všechna zařízení, která se mají přidat nebo přesunout, se zobrazují v okně **Nevyřízené operace**.

Chcete-li zobrazit nevyřízené operace, klikněte na odkaz **Nevyřízené operace**, zobrazený na stránce **Správa prostředků**.

V následující tabulce jsou uvedeny informace zobrazené v okně **Nevyřízené operace**.

Tabulka 8. Nevyřízené operace

Sloupec	Popis
Operace	Název probíhající akce
Uživatelské jméno	Název uživatele, který spustil operaci.
Datum odeslání	Datum, kdy byla operace odeslána.

Chyby

Jestliže během přiřazování zařízení do skupiny nebo přesunu zařízení mezi skupinami dojde k chybě, zobrazí se podrobnosti chyby v okně **Errors**.

 **POZNÁMKA:** Okno **Errors** obsahuje pouze podrobnosti o problémech, k nimž došlo během posledních 30 dní.

Chyby zobrazíte kliknutím na odkaz **Zobrazit chyby** na stránce **Správa prostředků**.

V následující tabulce jsou uvedeny informace zobrazené v okně **Chyby**.

Tabulka 9. Chyby

Sloupec	Popis
ID události	Jedinečný identifikátor přiřazený k události
Událost	Název události
Popis	Popis události
Uživatelské jméno	Název uživatele, který spustil operaci.
Datum přidání	Datum a čas přidání události

Správa výstrah aplikace SupportAssist v portálu TechDirect

Výstrahy aplikace SupportAssist mohou být spravovány prostřednictvím účtu TechDirect nebo řešení ServiceNow vaší organizace. Pokud máte aplikaci SupportAssist nakonfigurovanou s vašimi přihlašovacími údaji účtu TechDirect, všechny výstrahy budou přeposílány na váš účet TechDirect. S aplikací SupportAssist také můžete integrovat službu ServiceNow a přeposílat všechny výstrahy do svého řešení ServiceNow. Tato část obsahuje informace o správě výstrah aplikace SupportAssist v portálu TechDirect a o integraci služby ServiceNow s aplikací SupportAssist.

POZNÁMKA: Chcete-li zobrazit nebo spravovat výstrahy u hardwarových problémů, musíte se na portálu TechDirect zaregistrovat pro službu samoodeslání.

Témata:

- [Konfigurace pravidel pro výstrahy na portálu TechDirect](#)
- [Zobrazení výstrah aplikace SupportAssist v portálu TechDirect](#)
- [Výstrahy aplikace SupportAssist](#)
- [Akce prováděné na základě výstrah aplikace SupportAssist](#)
- [Integrace aplikace SupportAssist se službou ServiceNow](#)

Konfigurace pravidel pro výstrahy na portálu TechDirect

Požadavky

- Zajistěte, aby během zavádění aplikace SupportAssist byly přihlašovací údaje k účtu TechDirect stejné jako přihlašovací údaje k účtu Dell My Account.
- Musíte být přihlášení k TechDirect s administrátorskými právy SupportAssist.

O této úloze

Správci ve vaší organizaci mohou konfigurovat pravidla a určit, které alarmy vytvořené aplikací SupportAssist budou zpracovány portálem TechDirect. Například si můžete zvolit automatické přeposílání všech alarmů technické podpoře nebo umístění alarmů do fronty SupportAssist, kde je váš tým podpory zkontroluje a určí, zda je třeba alarm přeposlat společnosti Dell.

Kroky

- 1 Přejděte na **SlužbySupportAssist**.
Zobrazí se stránka **SupportAssist**.
- 2 Klikněte na kartu **Alarmy**.
Zobrazí se stránka **Alarmy**.
- 3 Ve funkci **Konfigurovat pravidla** klikněte na **Konfigurovat**.
Zobrazí se stránka **Konfigurace pravidel pro výstrahy SupportAssist**.
- 4 V části **Období neaktivity** zadejte počet dnů.
- 5 V části **Alarmy technické podpory** proveďte jeden z těchto kroků:
 - a Pokud vyberete **Ano**, budou se všechny výstrahy technické podpory automaticky přeposílat společnosti Dell.
 - b Vyberte **Ne** a zašlete všechny alarmy pro technickou podporu do fronty aplikace SupportAssist. Váš tým podpory může alarm zkontrolovat a určit, zda má být přeposlán společnosti Dell.
- 6 V části **Alarmy o odeslání** proveďte jeden z těchto kroků:

- a Pokud vyberete **Ano**, budou se všechny výstrahy týkající se zaslání dílů přímo přeposílat společnosti Dell. Část **Správa skupin** se zobrazí, pokud jste se rozhodli přeposílat společnosti Dell všechny výstrahy týkající se zaslání dílů.
 - b Vyberte **Ne** a zašlete všechny alarmy pro technickou podporu do fronty aplikace SupportAssist. Váš tým podpory může alarm zkontrolovat a určit, zda má být přeposlán společnosti Dell.
- 7 Pokud se zobrazí částa **Správa skupiny**, klikněte na **Přidat pravidlo skupiny**.

POZNÁMKA: Skupinová pravidla se používají k určení adresy, na kterou se zasílané díly mají odeslat. Kdykoliv je společnosti Dell přeposílána výstraha aplikace SupportAssist týkající se zaslání dílů, adresa ve výstraze je porovnána s adresami uvedenými ve skupinových pravidlech. Pokud odpovídají, adresní informace spojená s daným skupinovým pravidlem se použije k určení adresy, kam se zasílané díly mají odeslat.

- 8 Na stránce **Přidání skupinového pravidla** vyberte jednu z těchto možností a zadejte požadované detaily.
- **Podle země** — Tuto možnost vyberte, pokud chcete všechny automaticky zasílané zásilky z určité země směřovat na konkrétní adresu.
 - **Podle státu/provincie** — Tuto možnost vyberte, pokud chcete všechny automaticky zasílané zásilky z určitého regionu směřovat na konkrétní adresu.
 - **Podle města** — Tuto možnost vyberte, pokud chcete všechny automaticky zasílané zásilky z určitého města směřovat na konkrétní adresu.
 - **Podle PSČ** — Tuto možnost vyberte, pokud chcete všechny automaticky zasílané zásilky s určitým PSČ směřovat na konkrétní adresu.
- 9 Klikněte na **Uložit pravidlo** a klikněte na **Uložit pravidla alarmu**.

Zobrazení výstrah aplikace SupportAssist v portálu TechDirect

Požadavek

Musíte být přihlášení k TechDirectu s právy SupportAssist Administrator nebo SupportAssist.

O této úloze

Pokud je zjištěn problém v systémech, které jsou sledovány pomocí nástroje SupportAssist, je v aplikaci TechDirect automaticky vytvořena výstraha.

Kroky

- 1 Přejděte na **SlužbySupportAssist**.
Zobrazí se stránka **SupportAssist**.
- 2 Klikněte na kartu **Alarmy**.
Zobrazí se stránka **Alarmy**.
- 3 V nástroji **Správa alarmů SupportAssist** klikněte na možnost **Spravovat**.
Zobrazí se stránka **Výstrahy aplikace SupportAssist**.

Výstrahy aplikace SupportAssist

Podrobnosti o alarmech generovaných aplikací SupportAssist naleznete na stránce **Alarmy SupportAssist** v TechDirect.

V následující tabulce jsou uvedeny podrobnosti zobrazené na stránce **SupportAssist Alerts** (Výstrahy aplikace SupportAssist). Ve výchozím nastavení se zobrazí sloupce **Servisní štítek**, **Číslo výstrahy**, **Typ výstrahy**, **Časové razítko poslední aktivity**, **Majitel**, **Název společnosti** a **Obchodní linka**. Pro výběr sloupců, které chcete zobrazit klikněte na  zobrazenou nad tabulkou.

POZNÁMKA: K zobrazení můžete vybrat maximálně sedm sloupců.

Tabulka 10. Výstrahy aplikace SupportAssist

Název	Popis
Výrobní číslo	Jedinečný identifikátor systému. Výrobní číslo je tvořeno sekvencí alfanumerických znaků.
Číslo výstrahy	Jedinečné číslo žádosti o podporu přiřazené výstraze, na které se můžete odkazovat během komunikace s odbornou technickou podporou.
Typ výstrahy	Typ výstrahy: <ul style="list-style-type: none"> • Odborná pomoc • Odeslat
Poznámky	Podrobnosti o zjištěném problému a informace o chybě pro další zkoumání.
Vytvořit časové razítko	Datum a čas, kdy byla výstraha v portálu TechDirect vytvořena.
Časové razítko poslední aktivity	Datum a čas poslední akce zákazníka provedené správcem nebo uživatelem s oprávněním technika.
Stav	Stav alarmu: <ul style="list-style-type: none"> • Nepřiřazená – vlastníkem není žádný uživatel s oprávněním technika • Přiřazená – vlastníkem je uživatel s oprávněním technik • Odeslání se nezdařilo – pokus přeposlat společnosti Dell se nezdařil
Vlastník	Uživatel s oprávněním technika, který nyní výstrahu vlastní.
Název společnosti	Název organizace
Obchodní linka	Obchodní linka, např. přesnost, zeměpisná šířka atd.
Akce	Akce dostupné pro alarm. Uživatelé s právy technika SupportAssist mohou: <ul style="list-style-type: none"> • Převzít vlastnictví výstrahy • Aktualizovat podrobnosti o výstraze • Zavřít výstrahu • Přeposlat výstrahu společnosti Dell <p>POZNÁMKA: Uživatelé s právy administrátora SupportAssist mohou provádět všechny akce dostupné pro uživatele s právy technika SupportAssist. Správci SupportAssist mohou výstrahu jednomu ze svých uživatelů s oprávněním technika přiřadit.</p>

Akce prováděné na základě výstrah aplikace SupportAssist

Na výstrahy vytvářené aplikací SupportAssist můžete reagovat prostřednictvím portálu TechDirect. Následující tabulka popisuje dostupné akce na základě výstrah aplikace SupportAssist.

Tabulka 11. Akce na základě výstrah

Typ účtu TechDirect	Dostupné akce	Popis
Uživatel typu Správce nebo Technik	Převzít vlastnictví	Jednotliví uživatelé typu Technik vidí pod účtem TechDirect všechny přicházející výstrahy aplikace SupportAssist. Uživatel typu Technik může převzít vlastnictví výstrahy. Uživatelé typu Technik nemohou výstrahy přiřazovat někomu jinému. Může to učinit pouze Správce TechDirect pro daný účet.
	Aktualizace	Zobrazí stránku Podrobnosti , na níž je možné přidat poznámku nebo přílohu pro danou výstrahu.
	Zavřít výstrahu	Uzavře výstrahu. Ani vy, ani společnost Dell nebudete moci ohledně této výstrahy provést žádnou další akci.
	Přesměrovat na společnost Dell	Přesměruje požadavek na technickou podporu. Postup můžete i nadále sledovat na stránkách Technická podpora nebo Souhrn expedice v portálu TechDirect.
Správce	Přiřadit vlastnictví	Přiřadí uživatele typu Technik jako vlastníka výstrahy. Je možné rovněž použít ke změně přiřazení na jiného uživatele typu Technik.

Integrace aplikace SupportAssist se službou ServiceNow

Pokud vaše organizace používá službu ServiceNow pro správu IT a helpdesku, můžete výstrahy aplikace SupportAssist integrovat se svým řešením ServiceNow. Integrace se službou ServiceNow umožní ve službě ServiceNow automaticky vytvořit incident pro vaše výstrahy aplikace SupportAssist.

POZNÁMKA: Po integraci se službou ServiceNow nebude možné spravovat výstrahy aplikace SupportAssist prostřednictvím portálu TechDirect. Portál TechDirect však budete muset používat k vyžádání zaslání dílů nebo k odeslání žádosti o podporu společnosti Dell.

Aktivace integrace ServiceNow

Požadavek

Musíte být přihlášení k TechDirect s administrátorskými právy SupportAssist.

Kroky

- 1 Přejděte na **SlužbySupportAssist**.
Zobrazí se stránka **SupportAssist**.
- 2 Klikněte na kartu **Aktiva**.
Zobrazí se stránka **Aktiva**.
- 3 Pokud máte více účtů, vyberte účet ze seznamu s názvem **Vybrat účet**.

POZNÁMKA: Seznam **Vybrat účet** se zobrazuje pouze v případě, že máte více účtů.

- 4 V nástroji **Správa prostředků** klikněte na možnost **Spravovat**.

Zobrazí se stránka **Správa prostředků**.

- 5 Klikněte na možnost **Integrovat se ServiceNow**.

Zobrazí se okno **Integrace se správou případů ServiceNow**.

- 6 Ze seznamu nadepsaného **Vybrat pracoviště SupportAssist** vyberte požadované pracoviště.

POZNÁMKA: Výběr pracoviště umožní portálu TechDirect přeposílat všechny vygenerované výstrahy ze všech systémů na pracovišti do služby ServiceNow.

- 7 Pokud chcete, aby aplikace SupportAssist automaticky vytvořila incident ve službě ServiceNow:

- a Vyberte možnost **Použít instanci ServiceNow**.
- b Zadejte identifikátor instance služby ServiceNow, uživatelské jméno, heslo a e-mailovou adresu pro hlášení poruch.

POZNÁMKA: Pokud aplikace SupportAssist nemůže automaticky vytvořit incident služby ServiceNow, je odeslán e-mail na adresu uvedenou v poli **Hlášení poruch**.

- c Klikněte na **Odeslat zkušební alarm** a zkušební alarm odešlete do ServiceNow.

- 8 Pokud chcete dostávat informace o výstrahách aplikace SupportAssist e-mailem:

- a Vyberte možnost **Použít e-mail**.
- b Do pole **Od** zadejte e-mailovou adresu, ze které chcete dostávat podrobnosti o výstrahách aplikace SupportAssist.
- c Do pole **Hlášení výstrah** zadejte e-mailovou adresu, na kterou chcete podrobnosti o výstrahách aplikace SupportAssist odesílat.
- d Do pole **Hlášení poruch** zadejte e-mailovou adresu, na kterou se má odeslat upozornění, pokud aplikace SupportAssist nemůže odeslat podrobnosti o výstraze.
- e Klikněte na **Odeslat zkušební e-mail** a odešlete zkušební e-mail na e-mailovou adresu uvedenou v poli **Oznámení o selhání**.

- 9 Klikněte na **Uložit**.

Zakázání integrace se službou ServiceNow

Požadavek

Musíte být přihlášení k TechDirect s administrátorskými právy SupportAssist.

O této úloze

Integraci výstrah aplikace SupportAssist s vaším řešením ServiceNow můžete kdykoliv zrušit.

POZNÁMKA: Po deaktivaci ServiceNow můžete alarmy SupportAssist spravovat pomocí TechDirect na stránce **Spravovat alarmy SupportAssist**.

Kroky

- 1 Přejděte na **SlužbySupportAssist**.

Zobrazí se stránka **SupportAssist**.

- 2 Klikněte na kartu **Aktiva**.

Zobrazí se stránka **Aktiva**.

- 3 Pokud máte více účtů, vyberte účet ze seznamu s názvem **Vybrat účet**.

POZNÁMKA: Seznam **Vybrat účet** se zobrazuje pouze v případě, že máte více účtů.

- 4 V nástroji **Správa prostředků** klikněte na možnost **Spravovat**.

Zobrazí se stránka **Správa prostředků**.

- 5 Klikněte na možnost **Integrovat se ServiceNow**.

Zobrazí se okno **Integrace se správou případů ServiceNow**.

- 6 Ze seznamu nadepsaného **Vybrat pracoviště SupportAssist** vyberte požadované pracoviště.

- 7 Vyberte možnost **Deaktivovat**.

Integrace služby ServiceNow pro výstrahy aplikace SupportAssist se zakáže.

Načtení dat aplikace SupportAssist pomocí WMI

Pomocí tříd WMI (Windows Management Instrumentation) můžete získat informace o stavu jednotlivých systémů, v nichž je nasazena aplikace SupportAssist. Obor názvů pro přístup k profilům a třídám aplikace SupportAssist je **root\supportassist**. Mezi informace, které jsou prostřednictvím tříd WMI zveřejňovány, patří:

- Stav registrace
- Podrobnosti žádosti o podporu
- Podrobnosti o výstrahách
- Konfigurace a podrobnosti o oprávnění

Tato část poskytuje informace o dostupných třídách WMI.

DSA_RegistrationInformation

Tabulka 12. DSA_RegistrationInformation

Vlastnost	Typ vlastnosti	Popis
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Řetězec, který jedinečně identifikuje instanci třídy.
IsRegistrationDone	CIM_BOOLEAN	Logická hodnota, která udává, zda je aplikace SupportAssist zaregistrována společností Dell. Možné hodnoty jsou: <ul style="list-style-type: none"> • True – Aplikace SupportAssist je společností Dell zaregistrována. • False – Aplikace SupportAssist není společností Dell zaregistrována.
RegistrationTime	CIM_DATETIME	Udává datum a čas registrace aplikace SupportAssist.

DSA_CaseInformation

Tabulka 13. DSA_CaseInformation

Vlastnost	Typ vlastnosti	Popis
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Řetězec, který jedinečně identifikuje instanci třídy.
CaseID	CIM_STRING	Řetězec, který identifikuje číslo žádosti o podporu vytvořené pro instanci.
Popis	CIM_STRING	Řetězec, který poskytuje popis žádosti o podporu.
Typ	CIM_UNIT16	Celé číslo, které označuje typ žádosti o podporu. Možné hodnoty jsou: <ul style="list-style-type: none"> • 0 – Jakákoli jiná žádost o podporu. • 1 – Žádost o podporu od technické podpory společnosti Dell.

Vlastnost	Typ vlastnosti	Popis
		<ul style="list-style-type: none"> 2 – Žádost o podporu pro zaslání dílů.
Stav	CIM_UNIT16	<p>Celé číslo, které označuje stav žádosti o podporu. Možné hodnoty jsou:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 – Jakýkoli jiný stav. 1 – Žádost o podporu byla odeslána. 2 – Žádost o podporu je otevřena. 3 – Žádost o podporu je znovu otevřena. 4 – Žádost o podporu je právě řešena. 5 – Žádost o podporu byla pozdržena zákazníkem. 6 – Žádost o podporu je uzavřena.
CaseCreationTime	CIM_DATETIME	Udává datum a čas vytvoření žádosti o podporu.
AlertDetails	CIM_STRING	Řetězec poskytuje podrobné informace o výstraze, pro kterou je žádost o podporu vytvořena.

DSA_AlertInformation

Tabulka 14. DSA_AlertInformation

Vlastnost	Typ vlastnosti	Popis
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Řetězec, který jedinečně identifikuje instanci třídy.
TrapID	CIM_STRING	Řetězec, který představuje identifikátor depeše výstrahy.
EventID	CIM_STRING	Řetězec, který představuje identifikátor výstrahy.
AlertDescription	CIM_STRING	Řetězec, který popisuje výstrahu.
AlertTime	CIM_DATETIME	Udává datum a čas vytvoření výstrahy.

DSA_SystemInformation

Tabulka 15. DSA_SystemInformation

Vlastnost	Typ vlastnosti	Popis
Název	CIM_STRING [KEY]	Řetězec, který poskytuje název systému.
IsConfigurationSet	CIM_BOOLEAN	<p>Logická hodnota, která udává, zda je v systému nastavena konfigurace. Možné hodnoty jsou:</p> <ul style="list-style-type: none"> True – Konfigurace je v systému nastavena. False – Konfigurace není v systému nastavena.
Entitlement	CIM_UNIT16	<p>Určuje servisní tarif systému. Možné hodnoty jsou:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0—Ostatní

Vlastnost	Typ vlastnosti	Popis
		<ul style="list-style-type: none"> • 1—Základní • 2—ProSupport • 3 – ProSupport Plus • 4—Premium • 5 – Premium Support Plus • 6—ProSupport Flex for Client • 7 – Neznámá záruka
EntitlementExpiryDate	CIM_DATETIME	Označuje datum konce platnosti servisního tarifu systému.
Version (Verze)	CIM_STRING	Řetězec, který určuje verzi aplikace SupportAssist instalovanou v systému.

Údaje shromažďované aplikací SupportAssist

Aplikace SupportAssist automaticky shromažďuje údaje ze systému požadované pro řešení problémů a odesílá je zabezpečeným způsobem technické podpoře. Tyto údaje společnosti Dell umožňují poskytovat rozšířenou, účinnou a rychlejší podporu.

V následující tabulce je uveden seznam údajů, které se shromažďují z různých částí systému.

Tabulka 16. Monitorování systému

Kategorie	Vlastnosti
Systémové informace	System Service Tag
	Model systému
	ePPID základní desky
	Verze BIOS
	Typ systému
	Informace o procesoru
	Rychlost procesoru
	Řadič videa
	RAM grafické karty – bajty
	Počet displejů
	Operační systém
	Napájecí adaptér – wattů
	Informace o logické jednotce
	RAM systému (GB)
Využití a napájení systému	Počet hodin – střídavý proud
	Počet hodin – stejnosměrný proud
	Napájecí cykly
	Režimy spánku
	Doba v režimu spánku
	Nastavení řízení spotřeby
Baterie	Poloha
	Datum výroby
	Výrobní číslo
	Chemie
	Výrobní kapacita

Kategorie	Vlastnosti														
	<table border="1"> <tr><td data-bbox="802 144 1495 191">Název</td></tr> <tr><td data-bbox="802 191 1495 237">Název výrobce</td></tr> <tr><td data-bbox="802 237 1495 283">ePPID</td></tr> <tr><td data-bbox="802 283 1495 329">Proud</td></tr> <tr><td data-bbox="802 329 1495 375">Napětí</td></tr> <tr><td data-bbox="802 375 1495 422">Cykly</td></tr> <tr><td data-bbox="802 422 1495 468">Kapacita při plném nabití</td></tr> <tr><td data-bbox="802 468 1495 514">Teplota</td></tr> <tr><td data-bbox="802 514 1495 560">Protokoly výrobce</td></tr> </table>	Název	Název výrobce	ePPID	Proud	Napětí	Cykly	Kapacita při plném nabití	Teplota	Protokoly výrobce					
Název															
Název výrobce															
ePPID															
Proud															
Napětí															
Cykly															
Kapacita při plném nabití															
Teplota															
Protokoly výrobce															
Úložiště (pevný disk / SSD)	<table border="1"> <tr><td data-bbox="802 600 1495 646">Pozice disku</td></tr> <tr><td data-bbox="802 646 1495 693">Název disku</td></tr> <tr><td data-bbox="802 693 1495 739">Model značky disku</td></tr> <tr><td data-bbox="802 739 1495 785">Velikost disku (MB)</td></tr> <tr><td data-bbox="802 785 1495 831">Disk ePPID</td></tr> <tr><td data-bbox="802 831 1495 877">Pozice oddílu disku</td></tr> <tr><td data-bbox="802 877 1495 924">Název oddílu disku</td></tr> <tr><td data-bbox="802 924 1495 970">Velikost oddílu disku (MB)</td></tr> <tr><td data-bbox="802 970 1495 1016">Doba čtení v procentech</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1016 1495 1062">Doba zápisu v procentech</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1062 1495 1108">Doba nečinnosti v procentech</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1108 1495 1155">Počet přečtených bajtů (MB)</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1155 1495 1201">Počet zapsaných bajtů (MB)</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1201 1495 1247">Protokoly SMART</td></tr> </table>	Pozice disku	Název disku	Model značky disku	Velikost disku (MB)	Disk ePPID	Pozice oddílu disku	Název oddílu disku	Velikost oddílu disku (MB)	Doba čtení v procentech	Doba zápisu v procentech	Doba nečinnosti v procentech	Počet přečtených bajtů (MB)	Počet zapsaných bajtů (MB)	Protokoly SMART
Pozice disku															
Název disku															
Model značky disku															
Velikost disku (MB)															
Disk ePPID															
Pozice oddílu disku															
Název oddílu disku															
Velikost oddílu disku (MB)															
Doba čtení v procentech															
Doba zápisu v procentech															
Doba nečinnosti v procentech															
Počet přečtených bajtů (MB)															
Počet zapsaných bajtů (MB)															
Protokoly SMART															
Systémové události	<table border="1"> <tr><td data-bbox="802 1308 1495 1354">Události selhání operačního systému</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1354 1495 1400">Události napájení</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1400 1495 1446">Teplotní události</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1446 1495 1493">Události chyby spuštění</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1493 1495 1539">Diagnostické události</td></tr> </table>	Události selhání operačního systému	Události napájení	Teplotní události	Události chyby spuštění	Diagnostické události									
Události selhání operačního systému															
Události napájení															
Teplotní události															
Události chyby spuštění															
Diagnostické události															
Procesor	<table border="1"> <tr><td data-bbox="802 1560 1495 1606">Využití procesoru</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1606 1495 1652">Souběžná vlákna</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1652 1495 1698">Délky front</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1698 1495 1745">C-Stavy</td></tr> </table>	Využití procesoru	Souběžná vlákna	Délky front	C-Stavy										
Využití procesoru															
Souběžná vlákna															
Délky front															
C-Stavy															
Paměť	<table border="1"> <tr><td data-bbox="802 1761 1495 1808">Pozice paměti DIMM</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1808 1495 1854">Název paměti DIMM</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1854 1495 1900">Výrobce paměti DIMM</td></tr> </table>	Pozice paměti DIMM	Název paměti DIMM	Výrobce paměti DIMM											
Pozice paměti DIMM															
Název paměti DIMM															
Výrobce paměti DIMM															

Kategorie	Vlastnosti
	Součást paměti DIMM
	Umístění paměti DIMM
	Výrobní číslo paměti DIMM
	Využití paměti – volná/k dispozici
	Aktivita stránkování
Chlazení	Ventilátor – ot./min / stav
	Chlazení systému
	Chlazení baterie
	Chlazení procesoru
Mechanické vlastnosti	Stav interního kabelu / konektoru
	Počet cyklů závěsu
	Napájení – AC/DC
	Počet cyklů dokování
Sít	Název adaptéru
	MAC adaptéru
	Název zařízení adaptéru
	IMEI adaptéru
	Využití sítě
	Doba využívání WLAN / WLAN
	Rychlost linky
Displej	Informace dodavatele displeje
	Úroveň jasů
Software	Nainstalované aplikace
	Ovladače
	Aktualizace operačního systému

Následující tabulka popisuje systémové informace, které jsou shromažďovány a odesílány do společnosti Dell jednou za 24 hodin jako součást rutinního monitorování systému.

Tabulka 17. Rutinní monitorování systému

Atribut	Popis
Verze schématu	Verze schématu použité pro rutinní monitorování systému
Verze agenta	Verze aplikace SupportAssist nasazené v systému
Výrobní číslo	Jedinečný identifikátor systému.
Model systému	Název modelu systému
Registrační informace	Stav registrace aplikace SupportAssist

Atribut	Popis
Verze OS	Verze operačního systému nainstalovaného v systému
Verze SP	Servisní balíček operačního systému
Datum UTC	Datum a čas odeslání informací rutinního monitorování systému do společnosti Dell
Verze BIOS	Verze systému BIOS nainstalovaného v systému
Stav	Stav výstrahy podle závažnosti, například varování
Popis	Informace o poruše systému, například vysoké využití CPU
Volné místo na disku	Volné místo, které je k dispozici na pevném disku systému
Využití paměti	Velikost využité systémové paměti
Využití CPU	Velikost využití CPU
Místní datum	Datum a čas systému
Datum posledního bootování	Datum a čas, kdy byl systém naposledy restartován
Datum provedení aktualizace Windows	Datum a čas, kdy byl v systému naposledy aktualizován systém Windows
Počet BSoD za 24 h	Počet výskytů „modré obrazovky“ za posledních 24 hodin
Informace o výstraze	Jedinečný identifikátor výstrahy
Zdroj	Zdroj, odkud byla výstraha generována
Typ	Typ výstrahy, například prediktivní výstraha

Často kladené dotazy

1 **Zakoupil jsem systémy prostřednictvím prodejního partnera Dell. Mohu spravovat své systémy pomocí nástroje SupportAssist v portálu TechDirect?**

Ne, nástroj SupportAssist v portálu TechDirect je dostupný pouze pro systémy zakoupené přímo od společnosti Dell. Jestliže jste zakoupili systémy od prodejního partnera Dell nebo jiné společnosti, není možné nástroj SupportAssist v portálu TechDirect používat.

2 **Mám na systémech ve své organizaci nainstalovaný nástroj SupportAssist for PCs at Home, mohu na ně nasadit nástroj SupportAssist for Business Client Systems?**

Než nainstalujete verzi SupportAssist for Business Client Systems, je nutné ze systémů verzi SupportAssist for PCs at Home odinstalovat. Viz [Odinstalace SupportAssist na PC ve verzi Home](#).

3 **Mám na svém systému nainstalovanou verzi SupportAssist for Business Client Systems, mohu na stejný systém nainstalovat verzi SupportAssist for PCs at Home?**

Ne, na stejný systém nelze nainstalovat obě verze. Pokud se pokusíte nainstalovat verzi SupportAssist for PCs at Home, zobrazí se chybová zpráva.

4 **K portálu TechDirect mohu přistupovat v japonštině. Ale poznatky z nástroje SupportAssist vidím pouze v angličtině. Proč?**

Poznatky v nástroji SupportAssist se zobrazují pouze v angličtině.

5 **Jaké účty Dell si mám vytvořit, než zahájím nasazování?**

Pokud máte v plánu spravovat výstrahy aplikace SupportAssist z portálu TechDirect, musíte mít účet Dell My Account, který je propojen s vaším účtem TechDirect. Ověřte proto následující:

- Zkontrolujte, zda máte účet Dell My Account. Pokud účet Dell My Account nemáte, vytvořte si účet na stránce www.dell.com/myaccount.
- Zaregistrujte se na portálu TechDirect pomocí stejných přihlašovacích údajů, které používáte pro účet Dell My Account. Chcete-li na portálu TechDirect zaregistrovat svou společnost, přejděte na stránku www.techdirect.com.

6 **Jak nastavím účet My Account?**

Chcete-li si vytvořit účet Dell My Account, proveďte následující kroky:

- a Přejděte na adresu www.dell.com/myaccount.
- b Na stránce pro **přihlášení** klikněte na možnost **Vytvořit účet**.
- c Na stránce **pro registraci účtu Dell.com** zadejte požadované údaje a klikněte na možnost **Dokončit registraci**.

7 **Jak nastavím účet TechDirect?**

Vaše společnost by měla určit správce, který váš účet TechDirect nastaví. Tento správce musí přejít na stránky www.techdirect.com a kliknutím na možnost **Register Now** zahájí proces registrace. V rámci tohoto procesu přidá správce uživatele s oprávněním technika, kteří obdrží e-mail s potvrzením registrace a s údaji k přihlášení. Uživatelé, kteří chtějí zasílat díly, musí nejdříve projít bezplatnými certifikačními kurzy online, které jsou dostupné na internetovém portálu TechDirect. Další informace naleznete na adrese www.techdirect.com.

Využití šířky pásma sítě

Aplikace SupportAssist využívá vaši šířku pásma sítě při různých událostech, které vyžadují připojení do společnosti Dell. Využitá šířka pásma se může lišit podle počtu sílových systémů monitorovaných aplikací SupportAssist. Následující tabulka uvádí průměrnou šířku pásma sítě využívanou aplikací SupportAssist při monitorování 10 000 systémů po dobu jednoho měsíce.

Tabulka 18. Průměrné využití šířky pásma sítě

Událost	Frekvence	Šířka pásma sítě (v kb/s)
Registrace aplikace SupportAssist	Jednou po nasazení	323
Odesílání informací rutinního monitorování systému	Jednou za 24 hodin po nasazení	114
Odesílání informací pravidelného monitorování systému	Jednou za 30-45 dnů po nasazení	3700
Odesílání výstrah a informací o stavu systému	Při zjištění výstrahy	19
Ověřování záručních informací systému	Jednou po nasazení	30
Vytvoření žádosti o podporu	Když je výstraha způsobilá pro vytvoření žádosti o podporu	21
Kontrola aktualizací	Jednou týdně	2000