




# SupportAssist for Business Client Systems

Deployment Guide—Using TechDirect



## Megjegyzések, figyelmeztetések és Vigyázat jelzések

-  **MEGJEGYZÉS:** A MEGJEGYZÉSEK fontos tudnivalókat tartalmaznak, amelyek a termék hatékonyabb használatát segítik.
-  **FIGYELMEZTETÉS:** A FIGYELMEZTETÉS hardverhiba vagy adatvesztés lehetőségére hívja fel a figyelmet, egyben közli a probléma elkerülésének módját.
-  **VIGYÁZAT:** A VIGYÁZAT jelzés az esetleges tárgyi vagy személyi sérülés, illetve életveszély lehetőségére hívja fel a figyelmet.

© 2019 Dell Inc. vagy leányvállalatai. Minden jog fenntartva. A Dell, az EMC és egyéb védjegyek a Dell Inc. vagy leányvállalatainak védjegyei. Minden egyéb névjegy a vonatkozó vállalatok védjegye lehet.

<b>1 Bevezető.....</b>	<b>5</b>
Kiadás verziója.....	5
A jelen dokumentum célja.....	5
A TechDirect áttekintése.....	5
A SupportAssist főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok.....	6
Támogatott rendszerek.....	8
Kiszállítható alkatrészek.....	8
További források.....	8
<b>2 A SupportAssist-telepítőcsomag letöltése és kibontása.....</b>	<b>9</b>
A SupportAssist letöltése a TechDirectről.....	9
A SupportAssist-telepítőcsomag kibontása.....	10
<b>3 A SupportAssist konfigurálása és telepítése.....</b>	<b>11</b>
Minimális rendszerkövetelmények.....	11
A SupportAssist konfigurálása.....	12
Preferenciák.....	13
A SupportAssist telepítése.....	15
A SupportAssist for PCs at Home eltávolítása.....	15
A SupportAssist-kapcsolat tesztelése.....	15
<b>4 Telepített SupportAssist-konfiguráció módosítása.....</b>	<b>17</b>
A SupportAssist módosítása és telepítése.....	17
<b>5 SupportAssist insights.....</b>	<b>19</b>
<b>6 Az eszközök kezelése.....</b>	<b>20</b>
Az Eszközök kezelése oldal elérése.....	20
Eszközök kezelése oldal.....	20
Egyéni nézetek.....	21
Helyek és eszközcsoportok.....	22
Eszközök és csoportok rendezése.....	22
Eszközcsoport létrehozása.....	22
Eszközök áthelyezése a meglévő csoportok között.....	23
Eszközcsoport törlése.....	23
Folyamatban lévő műveletek.....	23
Hibák.....	24
<b>7 A SupportAssist riasztások kezelése a TechDirect portálon.....</b>	<b>25</b>
Riasztási szabályok konfigurálása a TechDirect portálon.....	25
A SupportAssist-riasztások megtekintése a TechDirect portálon.....	26
SupportAssist riasztások.....	26
SupportAssist riasztási műveletek.....	28

A SupportAssist-riasztások ServiceNow-integrálása.....	28
ServiceNow-integráció engedélyezése.....	28
A ServiceNow-integráció letiltása.....	29
<b>8 SupportAssist adatok lekérése a WMI segítségével.....</b>	<b>30</b>
DSA_RegistrationInformation.....	30
DSA_CaseInformation.....	30
DSA_AlertInformation.....	31
DSA_SystemInformation.....	32
<b>9 SupportAssist által gyűjtött adatok.....</b>	<b>33</b>
<b>10 Gyakran ismételt kérdések.....</b>	<b>37</b>
<b>Függelék A: Hálózati sávszélesség-használat.....</b>	<b>38</b>

# Bevezető

A SupportAssist egy proaktív és prediktív technológia, amellyel automatizált műszaki támogatást kaphat a szervezetben használt Dell rendszerekhez. Miután telepítette a SupportAssist szolgáltatást a rendszereire, a szolgáltatás minden rendszert felügyelni fog, és proaktív módon észlelni fogja mind a hardveres, mind a szoftveres problémákat. Hiba észlelésekor az aktív ProSupport, ProSupport Plus vagy ProSupport Flex for Client szolgáltatási csomaggal rendelkező rendszerek esetén automatikusan létrejön egy támogatási igénylés a Dell műszaki támogatása számára az adott hibára vonatkozóan. A probléma típusától függően a támogatási kérelem irányulhat egy cserealkatrész automatikus elküldésére vagy támogatásra.

A SupportAssist automatikusan hardver- és szoftveradatokat gyűjt a rendszereiről, és biztonságos módon elküldi azokat a Dell műszaki támogatási szolgálatának. A támogatási szolgálat a probléma elemzéséhez és megoldásához használja fel ezeket az adatokat.

Témák:

- [Kiadás verziója](#)
- [A jelen dokumentum célja](#)
- [A TechDirect áttekintése](#)
- [A SupportAssist főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok](#)
- [Támogatott rendszerek](#)
- [Kiszállítható alkatrészecskék](#)
- [További források](#)

## Kiadás verziója

2.0.1

## A jelen dokumentum célja

Jelen dokumentum a következő témákkal kapcsolatos tájékoztatást tartalmaz:

- A SupportAssist konfigurálása a TechDirect portálon
- A SupportAssist-telepítőcsomag letöltése a TechDirect portálról és a csomag kibontása
- A SupportAssist telepítése
- Az eszközök kezelése a TechDirect portálon
- A SupportAssist riasztások kezelése a TechDirect portálon
- A SupportAssist adatai
- A SupportAssist adatainak lekérésére használt Windows Management Instrumentation (WMI) osztályok

## A TechDirect áttekintése

A TechDirect egy online portál, amelyen lehetősége van a SupportAssist konfigurálására, testreszabott SupportAssist-csomag letöltésére, valamint a SupportAssist által a rendszereire vonatkozóan létrehozott riasztások kezelésére. Ha rendelkezik a SupportAssist rendszergazdai jogosultságaival a TechDirect portálon, akkor létrehozhat olyan szabályokat, amelyek automatikusan továbbítják a riasztásokat a Dell számára műszaki támogatás vagy alkatrész-kiszállítás igényléséhez. Lehetősége van emellett a riasztások kézi ellenőrzésére, és annak eldöntésére, hogy továbbítani kell-e azokat a Dellhez.

# A SupportAssist főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok

A következő táblázat összefoglalja, hogy a SupportAssist főbb funkciói mely aktív Basic, ProSupport, ProSupport Plus és ProSupport Flex for Client szolgáltatási csomaghoz érhetőek el.

1. táblázat: A SupportAssist főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok

Funkció	Leírás	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Hardver- és szoftvervizsgálatok ütemezése	Igény szerint ütemezheti a hardver- és szoftvervizsgálatokat.	✓	✓	✓	✓
Az illesztőprogramok frissítése	Tegye lehetővé a rendszergazdai jogosultságokkal rendelkező felhasználók számára a rendszerrel kapcsolatban elérhető illesztőprogramok frissítéseinek a vizsgálatát és telepítését.	✓	✓	✓	✓
Hardvervizsgálat	Tegye lehetővé a felhasználók számára a rendszereiken lévő hardverek vizsgálatát a problémák azonosítása érdekében.	✓	✓	✓	✓
Fájlok törlése	Törölje az ideiglenes, felesleges és egyéb nem kívánatos fájlokat a rendszerükről. A felhasználók számára is engedélyezheti fájlok törlését a rendszerükről.	✓	✓	✓	✓
A rendszer teljesítményhangolása	A rendszerük teljesítményének a finomhangolásához módosítsa az energiaellátási beállításokat, a regisztrációs fájlokat és a memória hozzárendelését. A felhasználók számára is engedélyezheti a rendszerük teljesítményének a finomhangolását.	✓	✓	✓	✓
A hálózati kapcsolat optimalizálása	Optimalizálja a hálózati kapcsolatot a beállítások módosításával úgy, hogy hatékony és stabil hálózattal rendelkezzen. A felhasználók számára is engedélyezheti a hálózati kapcsolat optimalizálását.	✓	✓	✓	✓
A SupportAssist háttér-információk megtekintése <sup>2</sup>	A SupportAssist folyamatosan figyeli a rendszer kihasználtsági adatait. Ezek a részletek	✗	✓	✓	✓

Funkció	Leírás	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
	minden, a SupportAssist vagy valamely konkrét eszköz által monitorozott rendszer esetében megtekinthetők.				
Hibaészlelés, értesítés és támogatási igénylés létrehozása automatikusan <sup>3</sup>	Miután a Dell létrehozott egy cserealkatrészek megküldésére vagy műszaki támogatásra irányuló igénylést, egy értesítést fog kapni. Műszaki támogatásra irányuló igénylés esetén a műszaki támogatást nyújtó képviselő felveszi Önnel a kapcsolatot, hogy segítséget nyújtson a probléma elhárításában.	✗	✓	✓	✓
Automatikus szoftveroptimalizálások <sup>1</sup>	A SupportAssist automatikusan optimalizálja rendszereket az automatizált vizsgálatok során.	✗	✗	✓	✓
Előjelző problémaészlelés és ügyféltámogatási igénylések létrehozása a hibák megelőzésére <sup>4</sup>	Ha fennáll egy alkatrész esetleges meghibásodásának veszélye, a rendszer egy értesítést küld az elsődleges és másodlagos kapcsolattartási címre. A Dell létrehoz egy támogatási igénylést, majd felveszi Önnel a kapcsolatot a cserealkatrész kiszállításával kapcsolatban.	✗	✗	✓	✓
Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása <sup>1</sup>	Vírusokkal és rosszindulatú programokkal fertőzött fájlok elkülönítése, eltávolítása és visszaállítása a rendszerek biztonságban tartása érdekében. A felhasználók számára is engedélyezheti a vírusok és rosszindulatú programok eltávolítását a rendszerükről.	✗	✗	✓	✓

1 – A Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása funkció egyes régiókban, például Kínában, nem érhető el.

2 – A SupportAssist háttér-információk kizárólag angol nyelven tekinthetők meg.

3 – Ha a műszaki támogatásra vagy a alkatrészküldésére vonatkozó riasztások automatikus továbbítása ki van kapcsolva a TechDirect portálon, akkor átnézheti a riasztásokat, és eldöntheti, hogy melyeket érdemes továbbítani a Dell számára.

4 – Az előjelző problémaészlelés funkció akkumulátorokhoz, merevlemezekhez, SSD-meghajtókhoz és ventilátorokhoz érhető el.

**① MEGJEGYZÉS: A Basic szolgáltatási csomaggal rendelkező rendszerek esetében a riasztások TechDirect portálra való továbbítására nem kerül sor.**

# Támogatott rendszerek

A SupportAssist az alábbi Dell rendszereken támogatott:

- **Hordozható és asztali számítógépek:**
  - Latitude
  - Precision
  - OptiPlex
  - Inspiron
  - XPS
  - Alienware
  - Vostro
- **Átjárók és beágyazott számítógépek:**
  - Edge Gateways
  - Embedded Box PCs

 **MEGJEGYZÉS: A SupportAssist nem támogatott a virtuális gépeken.**

## Kiszállítható alkatrészek

Ha a SupportAssist problémát észlel a rendszeren, a Dell szolgáltatási csomagtól függően automatikusan kiszállíthatat Önnek egy cserealkatrészt.

Az alkatrészek, amelyek automatikusan kiszállításra kerülhetnek az alábbiak:

- Merevlemez
- Memóriamodul
- Optikai meghajtó
- Billentyűzet
- Egér
- Akkumulátor
- Videokártya

## További források

- Lépjen a [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com) oldalra, ahol további tudnivalókat talál a TechDirect portálon a szervezetének a regisztrálásával, a SupportAssist-riasztások kezelésével és az alkatrészek küldésére vonatkozó igénylésekkel kapcsolatban.
- További tájékoztatást a SupportAssist alkalmazással kapcsolatban lásd: [www.dell.com/supportassist](http://www.dell.com/supportassist).
- A SupportAssist alkalmazással kapcsolatos kérdéseivel keresse fel a következő oldalt: [Dell SupportAssist Community](#).
- A SupportAssist alkalmazással kapcsolatos egyéb dokumentumok a következő oldalon találhatóak: [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- A SupportAssist különféle funkcióival kapcsolatos oktatóvideók a YouTube-on, a *SupportAssist for Business Client Systems* [lejátszási listán](#) találhatóak.

# A SupportAssist-telepítőcsomag letöltése és kibontása

A TechDirect lehetővé teszi a TechDirect-fiókjához társított, testreszabott SupportAssist végrehajtható fájl letöltését. Futtassa a végrehajtható fájlt a SupportAssist-telepítőcsomag kibontásához, amely telepíthető a rendszerre a SupportAssist általi figyelés engedélyezéséhez.

**△ FIGYELMEZTETÉS:** A letöltött végrehajtható fájl nem telepíthető közvetlenül a rendszereire. A SupportAssist nem fog megfelelően működni, ha a végrehajtható fájlt telepíti.

Célszerű konfigurálnia a SupportAssist szolgáltatást a TechDirect portálon, mielőtt telepíti a kibontott csomagot. A konfigurációk az internethez való csatlakozást követő 24 órán belül lesznek alkalmazva a rendszerekre.

Témák:

- [A SupportAssist letöltése a TechDirectről](#)
- [A SupportAssist-telepítőcsomag kibontása](#)

## A SupportAssist letöltése a TechDirectről

### Előfeltétel

A TechDirecten SupportAssist rendszergazdai jogosultságokkal kell bejelentkezve lenni.

### Lépések

- 1 Lépjen a **SzolgáltatásokSupportAssist** oldalra.  
Megjelenik a **SupportAssist** oldal.
- 2 Kattintson az **Eszközök** lapra.  
Megjelenik az **Eszközök** panel.
- 3 Ha több fiókkal is rendelkezik, válasszon egy fiókot a **Fiók kiválasztása** listából.

**① MEGJEGYZÉS:** A **Fiók kiválasztása** lista csak akkor jelenik meg, ha Önnek több fiókja is van.

- 4 A **SupportAssist letöltése** kisalkalmazáson kattintson a **Letöltés** gombra.  
Megjelenik a **SupportAssist letöltése** oldal.
- 5 A SupportAssist első alkalommal történő letöltéséhez igazolnia kell a TechDirect fiókját. A fiók igazolásához kövesse az alábbi lépéseket:
  - a Kattintson a **TechDirect fiók igazolása** elemre.  
A Dell fiókon belül megjelenik a **Bejelentkezés** ablak.
  - b Adja meg ugyanazt a TechDirectbe való bejelentkezéshez használt e-mail-címet és jelszót, majd kattintson a **Bejelentkezés** gombra.
- 6 Ha a TechDirectben már konfigurálta a SupportAssist alkalmazást, válassza a szükséges Windows-verziót, majd kattintson a **SupportAssist for PCs letöltése** elemre.

**① MEGJEGYZÉS:** Ha még nem konfigurálta a SupportAssist alkalmazást, viszont le kívánja tölteni a futtatható fájlt, válassza az **Értem, és tovább kívánok lépni** jelölőnégyzetet, majd töltsse le a fájlt.

A SupportAssist futtatható állománya letöltődik.

**△ FIGYELMEZTETÉS:** A letöltött futtatható állományt soha ne telepítse közvetlenül a saját rendszereire. A SupportAssist nem működik megfelelően, ha a futtatható fájlt telepíti.

## Következő lépés

Futtassa a futtatható állományt a SupportAssist telepítőcsomag kicsomagolásához, majd telepítse a SupportAssist alkalmazást.

 **MEGJEGYZÉS:** A kicsomagolt csomag telepítése előtt javasolt a SupportAssist konfigurálása a TechDirecten.

# A SupportAssist-telepítőcsomag kibontása

## Előfeltétel

Már letöltötte a SupportAssist végrehajtható fájlját a TechDirect portálról. Lásd [A SupportAssist letöltése a TechDirectről](#).

## Lépések

- Lépjen arra helyre, ahova letöltötte a SupportAssist végrehajtható fájlját a TechDirect portálról.
  - Kattintson duplán a(z) .exe-fájltra.  
A rendszer automatikusan kibontja a következő fájlokat, és megjelenik a **Telepítőcsomag kicsomagolása** varázsló.
    - SupportAssistx64.msi vagy SupportAssistx86.msi
    - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
    - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
    - SupportAssistToken.txt
  - A varázslóban válassza ki a telepítőcsomag kívánt formátumát.  
Ajánlott a **Windows-alapú végrehajtható fájl** telepítőcsomag-formátumot választani. Ez egyszerűbbé teszi a SupportAssist telepítésének folyamatát vagy a meglévő telepítések módosítását.
  - Ha a **Windows Installer** formátumot választja a telepítőcsomaghoz, akkor válassza az **Új telepítés létrehozása** lehetőséget.  
Az **Új telepítés létrehozása** vagy az **Újbóli telepítés frissített proxyadatokkal** lehetőség csak akkor jelenik meg, ha a **Windows Installer** beállítást választja.
  - Végezze el az alábbi műveletek valamelyikét:
    - Ha a rendszerek, amelyekre a SupportAssist szolgáltatást telepíteni kívánja, közvetlenül csatlakoznak az internethez, akkor kattintson a **Tovább** gombra.
    - Ha a rendszerek, amelyekre a SupportAssist szolgáltatást telepíteni kívánja, proxykiszolgálón keresztül csatlakoznak az internethez, hajtson végre a következő műveletet:
      - Válassza a **Csatlakozás az internethez proxyn keresztül** lehetőséget.
      - Adja meg a címet és a portszámot.
      - Ha a proxykiszolgáló hitelesítést igényel, válassza az **Ez a proxy hitelesítést igényel** beállítást.
      - Adja meg a felhasználónevet és a jelszót.
-  **MEGJEGYZÉS:** A proxykiszolgáló hitelesítéséhez olyan szolgáltatásfiók felhasználónevét és jelszavát célszerű használni, amely nem jár le.
- Kattintson a **Tovább** gombra.

Megjelenik a **Fájl helye** oldal.

- Kattintson a **Tallózás** gombra, és válassza ki azt a mappát, amelybe ki szeretné bontani a telepítőcsomagot.
- Kattintson a **Tovább** gombra.
  - Ha a **Windows-alapú végrehajtható fájl** beállítást választja, egy EXE-fájl jön létre a megadott mappában, és megjelenik a **Telepítési útmutató** oldal.
  - Ha a **Windows Installer** beállítást választja, a következő fájlok jönnek létre a megadott mappában, és megjelenik a **Telepítési útmutató** oldal.
    - MST-fájl
    - CheckAndUninstall.ps1
    - SupportAssistx64.msi vagy SupportAssistx86.msi
- Olvassa el a **Telepítési útmutató** oldalon megjelenített telepítési utasításokat, és kattintson a **Bezárás** gombra.

# A SupportAssist konfigurálása és telepítése

A kibontott telepítőcsomag csak a TechDirect-fiókjának adatait, valamint azon rendszerek internetkapcsolati adatait tartalmazza, amelyekre telepíteni fogja a SupportAssist szolgáltatást. A TechDirect lehetővé teszi a kézi és az automatizált feladatok konfigurálását a SupportAssist szolgáltatásban. A beállítások automatikusan alkalmazva lesznek a rendszerekre, amikor azok csatlakoznak az internethez, és 24 óránként ellenőrzik a konfigurációfrissítések elérhetőségét. Célszerű konfigurálnia a SupportAssist szolgáltatást a TechDirect portálon, mielőtt telepíti a kibontott csomagot.


Témák:

- [Minimális rendszerkövetelmények](#)
- [A SupportAssist konfigurálása](#)
- [Preferenciák](#)
- [A SupportAssist telepítése](#)
- [A SupportAssist for PCs at Home eltávolítása](#)
- [A SupportAssist-kapcsolat tesztelése](#)

## Minimális rendszerkövetelmények

A következő táblázat tartalmazza a SupportAssist minimális rendszerkövetelményeit.

2. táblázat: Minimális követelmények

Elemek	Követelmények
Operációs rendszer  <b>MEGJEGYZÉS: A SupportAssist 32 és 64 bites operációs rendszerre egyaránt telepíthető.</b>	<b>Hordozható és asztali számítógépek:</b> <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> <b>Dell Edge átjárók:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (csak 64 bites)</li> </ul> <b>Dell beágyazott számítógépek:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (csak 64 bites)</li> <li>• Microsoft Windows Embedded Standard 7 E (csak 64 bites)</li> <li>• Microsoft Windows 7 Professional (csak 64 bites)</li> <li>• Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (csak 64 bites)</li> <li>• Microsoft Windows 10 Professional (csak 64 bites)</li> <li>• Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (csak 64 bites)</li> </ul>
Szoftver	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft .NET Framework 4.5</li> <li>• A PowerShell parancssor végrehajtását engedélyezni kell a célrendszereken</li> </ul>
Hardver	4 GB (ajánlott)
Hálózat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internetkapcsolat</li> </ul>

Elemek	Követelmények
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Az 5700-es portnak nyitva kell lennie a célrendszereken</li> <li>· A <b>SupportAssistUI.exe launch</b> parancs kiemelését engedélyezni kell a célrendszereken</li> <li>· A helyi és célrendszereknek el kell tudniuk éri a következő oldalakat: <ul style="list-style-type: none"> <li>① <b>MEGJEGYZÉS:</b> A helyi vagy rendszergazdai rendszer kifejezés arra a rendszerre vonatkozik, melyet a SupportAssist a telepítési fájlok vagy telepítőcsomag létrehozásához használ. A célrendszerek kifejezés minden olyan rendszerre vonatkozik, melyekre feltelepíti a SupportAssist programot.</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <a href="https://apidp.dell.com">https://apidp.dell.com</a></li> <li>– <a href="https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0">https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0</a></li> <li>– <a href="https://techdirect.dell.com">https://techdirect.dell.com</a></li> <li>– <a href="http://downloads.dell.com">http://downloads.dell.com</a></li> <li>– <a href="https://www.dell.com">https://www.dell.com</a></li> </ul>

## A SupportAssist konfigurálása

### Előfeltétel

SupportAssist rendszergazdai jogosultságokkal kell bejelentkeznie a TechDirect portálra.

### Erről a feladatról

A TechDirect lehetővé teszi az automatizált és a felhasználói beavatkozással végzett feladatok konfigurálását a SupportAssist szolgáltatásban. Konfigurálhatja a beállításokat a TechDirect portálon kezelt összes rendszerre vonatkozóan, vagy meghatározott eszközcsoportban található rendszerekre vonatkozóan.

Ha első alkalommal konfigurálja a beállításokat a TechDirect portálon, akkor a beállítások az összes rendszerre alkalmazva lesznek. Ezután konfigurálhatja a SupportAssist szolgáltatást a meghatározott eszközcsoportban található rendszerekre vonatkozóan.

① **MEGJEGYZÉS:** A konfiguráció az internethez való csatlakozást követő 24 órán belül lesz alkalmazva a rendszerekre.

### Lépések

- 1 Lépjen a **SzolgáltatásokSupportAssist** oldalra.  
Megjelenik a **SupportAssist** oldal.
- 2 Kattintson az **Eszközők** lapra.  
Megjelenik az **Eszközők** panel.
- 3 Ha több fiókkal is rendelkezik, válasszon egy fiókot a **Fiók kiválasztása** listából.

① **MEGJEGYZÉS:** A **Fiók kiválasztása** lista csak akkor jelenik meg, ha Önnek több fiókja is van.

- 4 A **SupportAssist konfigurálása** kisalkalmazásban kattintson a **Konfigurálás** elemre.  
Megjelenik a **SupportAssist konfigurálása** oldal.
- 5 Ha engedélyezni szeretné a teljesítményfigyelést a SupportAssist által figyelt rendszereken, hajtsa végre a következő lépéseket a **Számítógép teljesítményének figyelése** szakaszban:
  - a Válassza a **Figyelés engedélyezése** beállítást.
  - b Adja meg a kívánt időtartamot, és kattintson az **Alkalmaz** gombra.

① **MEGJEGYZÉS:** Ha már telepítette a SupportAssist szolgáltatást, akkor az adatok gyűjtése azon a napon kezdődik el, amikor engedélyezi a figyelést a TechDirect portálon. Ha azonban a teljesítményfigyelés engedélyezése után telepíti a SupportAssist szolgáltatást, akkor az adatok gyűjtése a SupportAssist telepítésének napján kezdődik el.

Megjelenik egy üzenet, amely megerősíti a teljesítményfigyelés engedélyezését.

- 6 Az **Elsődleges kapcsolattartó kiválasztása** és a **Másodlagos kapcsolattartó kiválasztás** listában válassza az **Új kapcsolattartó létrehozása** lehetőséget.
- 7 A **Kapcsolattartó hozzáadása** oldalon hajtsa végre a következő lépéseket:
  - a Adja meg a vezetéknevet, az utónevet, az e-mail-címet és a telefonszámot.

- b Válassza ki a kívánt kapcsolattartási formát.
- c Kattintson a **Mentés** gombra.

A rendszer menti a kapcsolattartó adatait, és megjelenik a **SupportAssist konfigurálása** oldal.

- 8 A **Szállítási cím kiválasztása** listában válassza az **Új cím létrehozása** lehetőséget.
- 9 A **Cím hozzáadása** oldalon hajtsa végre a következő lépéseket:
  - a Válassza ki az országot vagy a régiót, valamint az államot vagy a tartományt.
  - b Adja meg a címet.
  - c Válassza ki a várost, az irányítószámot és az időzónát.
  - d Adja meg a cím egyedi azonosítóját a **Címazonosító** mezőben.

**MEGJEGYZÉS:** Az egyedi azonosító a **Cím kiválasztása** listában jelenik meg.

- e Kattintson a **Mentés** gombra.

A rendszer menti a cím adatait, és megjelenik a **SupportAssist konfigurálása** oldal.

- 10 Engedélyezze vagy tiltsa le a beállításokat a **Preferenciák** szakaszban. További információk: [Preferenciák](#).
- 11 Kattintson a **Mentés** gombra.

A rendszer menti a beállításokat, és a **Csoport kiválasztása** lista megjelenik a **SupportAssist konfigurálása** oldalon.

**MEGJEGYZÉS:** A **Csoport kiválasztása** listát arra használhatja, hogy meghatározott eszközcsoportra vonatkozóan konfigurálja a SupportAssist szolgáltatást.




## Preferenciák

A SupportAssist azokon a rendszereken, amelyeken a SupportAssist telepítve van, automatikus és manuális feladatok elvégzését teszi lehetővé. A felhasználók a manuális feladatokat csak akkor végezhetik el, ha a SupportAssist felhasználói kezelőfelület engedélyezve van. Ugyanakkor az automatikus feladatok a rendszereken akkor is végbemennek, ha a SupportAssist felhasználói kezelőfelület nincs engedélyezve. A SupportAssist felhasználói kezelőfelület használatával kapcsolatos tudnivalókat lásd: *A SupportAssist for Business Client Systems felhasználói útmutató* a következő helyen érhető el: [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

A következő táblázat az **Automatikus feladatok** részben jelzett lehetőségeket mutatja be.




### 3. táblázat: Automatikus feladatok

Lehetőség	Leírás
<b>SupportAssist automatikus frissítése</b>	Lehetővé teszi a SupportAssist számára a későbbi verzióra való automatikus frissítést.
<b>Szoftverinformációk megjelenítése gyűjtött adatok között</b>	Lehetővé teszi a SupportAssist számára az adatgyűjtést a rendszereiről a telepített alkalmazásokkal, illesztőprogramokkal és operációs rendszerekkel kapcsolatos frissítésekről. <b>MEGJEGYZÉS:</b> A SupportAssist semmilyen adatot nem gyűjt be az alkalmazások használatára vonatkozóan.
<b>Azonosítási adatok szerepeltetése</b>	Lehetővé teszi a Dell számára a rendszer azonosítóadatainak a gyűjtését.
<b>Ütemezett vizsgálatok elvégzése</b>	Lehetővé teszi a SupportAssist számára a rendszerek automatikus vizsgálatát az illesztőprogramok frissítéseinek, hardverekkel kapcsolatos problémáknak és a szükséges rendszeroptimalizálásoknak az érzékelése érdekében. <b>MEGJEGYZÉS:</b> A SupportAssist csak abban az esetben végez el ütemezett vizsgálatot, ha a rendszer konnektorba van csatlakoztatva, és nincs használatban az ütemezett vizsgálat kezdetének időpontjában.

Lehetőség	Leírás
<b>Automatikus szoftveroptimalizálás</b>  <b>MEGJEGYZÉS:</b> Ez a jelölőnégyzet csak akkor van engedélyezve, ha engedélyezte az ütemezett vizsgálatokat.	Lehetővé teszi a SupportAssist számára a rendszer optimalizálását a vizsgálatot követően.  <b>MEGJEGYZÉS:</b> Az automatikus optimalizálás csak aktív ProSupport Plus vagy ProSupport Flex for Client szolgáltatási csomaggal rendelkező rendszerek esetében érhető el.
<b>Gyakoriság</b>  <b>MEGJEGYZÉS:</b> Az opciók csak akkor vannak engedélyezve, ha engedélyezi az ütemezett vizsgálatokat.	Válassza ki, hogy a SupportAssist milyen gyakorisággal – például havonta – végezze el az ütemezett vizsgálatokat.

A következő táblázat a **Felhasználói műveletek** részben jelzett lehetőségeket mutatja be.

#### 4. táblázat: Felhasználói műveletek

Lehetőség	Leírás
<b>Lehetővé teszi a felhasználók számára a SupportAssist megnyitását és futtatását a számítógépen</b>	Lehetővé teszi a felhasználók számára a SupportAssist felhasználói kezelőfelület megtekintését és használatát.  <b>MEGJEGYZÉS:</b> A SupportAssist felhasználói kezelőfelület engedélyezésekor a Felhasználói műveletek alatti egyéb opciók is engedélyezetté válnak.
<b>Csak rendszergazdák</b>	A SupportAssist felhasználói kezelőfelületet kizárólag a rendszeren rendszergazdai jogosultságokkal rendelkező felhasználók számára engedélyezi.
<b>Minden felhasználó</b>	A SupportAssist felhasználói kezelőfelületet minden típusú felhasználó számára engedélyezi.
<b>Értesítések kijelzése</b>	A SupportAssist számára lehetővé teszi a szoftveroptimalizálásokkal és az illesztőprogramok frissítéseivel kapcsolatos értesítések megjelenítését.
<b>Illesztőprogramok frissítései</b>	A rendszeren rendszergazdai jogosultságokkal rendelkező felhasználók számára lehetővé teszi az illesztőprogramok frissítéseinek manuális ellenőrzését és telepítését.  <b>MEGJEGYZÉS:</b> Az illesztőprogram kifejezés kiterjed a illesztőprogramokra, firmware-ekre és BIOS frissítésekre.
<b>Fájlok törlése</b>	Eltávolítja a felesleges fájlokat, ideiglenes mappákat és egyéb szükségtelen adatokat a rendszerből.
<b>Teljesítmény beállítása</b>	Módosítja az energiaellátási beállításokat, valamint a regisztráció- és memóriakiosztásokat a rendszer feldolgozási sebességének maximalizálása érdekében.
<b>Hálózat optimalizálása</b>	Optimalizálja a hálózatot a hálózati csatlakoztathatóság biztosítása és a rendszerbeállítások frissítése érdekében, hogy hatékony és megbízható hálózatot tartson fenn.
<b>Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása</b>  <b>MEGJEGYZÉS:</b> A vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása funkció csak aktív ProSupport Plus vagy ProSupport Flex for Client szolgáltatási csomaggal rendelkező rendszerek esetében érhető el.	Elkülöníti és eltávolítja a vírusokkal és rosszindulatú programokkal fertőzött fájlokat.

Lehetőség	Leírás
<p><b>MEGJEGYZÉS:</b> A vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása funkció egyes régiókban, például Kínában, nem érhető el.</p>	

## A SupportAssist telepítése

### Előfeltételek

- A rendszereknek eleget kell tenniük a SupportAssist minimális rendszerkövetelményeinek. Lásd [Minimális rendszerkövetelmények](#).
- Rendszergazdai jogosultságokkal kell rendelkeznie azokon a rendszereken, amelyekre telepíteni kívánja a SupportAssist szolgáltatást.

### Erről a feladatról

A Dell a SupportAssist szolgáltatásnak a rendszerekre történő telepítéséhez a Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) programot ajánlja. Mindazonáltal bármilyen telepítőeszközt igénybe vehet a SupportAssist telepítéséhez.

### Lépések

- 1 Ha EXE formátumú telepítőcsomagot bontott ki, egy telepítőeszköz használatával telepítse az EXE-fájlt a célrendszereken.
- 2 Ha MSI formátumú telepítőcsomagot bontott ki, hajtsa végre a következő műveletet:
  - a Ellenőrizze, hogy a SupportAssist for PCs at Home verzió nincs-e telepítve azokon a rendszereken, amelyekre telepíteni kívánja a SupportAssist szolgáltatást. Lásd [A SupportAssist for PCs at Home eltávolítása](#).
  - b Használja a megfelelő parancsot a SupportAssist telepítéséhez:
    - 64 bites rendszeren: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfigurationx64.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn.`
    - 32 bites rendszeren: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfigurationx86.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn.`

ahol a <downloaded path> elérési út arra a mappára mutat, amelybe letöltötte a SupportAssist végrehajtható fájlját a TechDirect portálról.

## A SupportAssist for PCs at Home eltávolítása

### Előfeltételek

- A rendszeren rendszergazdai jogosultsággal kell rendelkeznie.
- A célrendszereknek eleget kell tenniük a SupportAssist minimális rendszerkövetelményeinek. Lásd [Minimális rendszerkövetelmények](#).

### Erről a feladatról

Ha a célrendszereken a SupportAssist for PCs at Home verziója van telepítve, azt el kell távolítani a SupportAssist for Business Client Systems változat telepítése előtt.

### Lépések

- 1 Lépjen a mappára, amelyben a SupportAssist for Business Client Systems verzió telepítőcsomagja található.
- 2 Futtassa a **CheckAndUninstall.ps1** fájlt a célrendszereken.  
Ezzel a SupportAssist for PCs at Home verziót eltávolítja a célrendszerekről.

## A SupportAssist-kapcsolat tesztelése

### Előfeltételek

- A célrendszereknek interneteléréssel kell rendelkezniük.
- A rendszeren rendszergazdai jogosultsággal kell rendelkeznie.

### Erről a feladatról

A rendszerek monitorozásához és az automatikus műszaki támogatás biztosításához a SupportAssistnak csatlakoznia kell a Dell rendszereihez. A telepítést követően bármelyik célrendszeren futtassa a csatlakozási tesztet annak megállapítása érdekében, hogy a SupportAssist ténylegesen csatlakozik a Dellhez.

## Lépések

- 1 Az alábbiakat azon a rendszeren hajtsa végre, amelyen el kívánja végezni a csatlakozási tesztet.
- 2 Kattintson a **Start** gombra a programok menüjének megnyitásához.
- 3 Kattintson jobb gombbal a **Parancssor** elemre, majd a **Futtatás rendszergazdaként** lehetőségre. Megjelenik a **parancsablak**.
- 4 Az operációs rendszer architektúrájától függően nyissa meg tallózással a következő mappák valamelyikét:
  - 64 bites rendszeren: `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
  - 32 bites rendszeren: `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 5 Írja be a **SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity** parancsot, majd nyomja le az Enter billentyűt.
  - Ha a konfigurációs fájlban nem megfelelőek az internetkapcsolat beállításai, a következő üzenet jelenik meg:  
`Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.`
  - Ha egy átmeneti üzemszünetnek köszönhetően nem lehet kapcsolódni a Dellhez, a következő üzenet jelenik meg:  
`Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.`
  - Ha az üzembe helyezés sikeres volt és a SupportAssist kapcsolódni tud a Dell rendszereihez, a következő üzenet jelenik meg:  
`Connection successful.`

# Telepített SupportAssist-konfiguráció módosítása

A SupportAssist telepítése után módosíthatja az összes rendszerre alkalmazott vagy egy meghatározott eszközcsoporthoz található rendszerekre alkalmazott SupportAssist-konfigurációt. A beállítások automatikusan érvényesítve lesznek a rendszerekben, amikor azok csatlakoznak az internethez, és 24 óránként ellenőrzik a konfigurációfrissítések elérhetőségét. Lásd [A SupportAssist konfigurálása](#).

Ha azonban módosítani szeretné a rendszerek internetkapcsolati beállításait, akkor kézzel kell frissítenie és újból telepítenie a telepítőcsomagokat.

## A SupportAssist módosítása és telepítése

- Töltse le a SupportAssist végrehajtható fájlját a TechDirect portálról. Lásd [A SupportAssist letöltése a TechDirectről](#).
- Kattintson duplán a(z) .exe-fájlra.  
A rendszer automatikusan kibontja a következő fájlokat, és megjelenik a **Telepítőcsomag kicsomagolása** varázsló.
  - SupportAssistx64.msi vagy SupportAssistx86.msi
  - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
  - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
  - SupportAssistToken.txt
- A varázslóban válassza ki a telepítőcsomag kívánt formátumát.  
Ajánlott a **Windows-alapú végrehajtható fájl** telepítőcsomag-formátumot választani. Ez egyszerűbbé teszi a SupportAssist telepítésének folyamatát vagy a meglévő telepítések módosítását.
- Ha a **Windows Installer** lehetőséget választja, válassza az **Újbóli telepítés frissített proxyadatokkal** beállítást.  
Az **Új telepítés létrehozása** vagy az **Újbóli telepítés frissített proxyadatokkal** lehetőség csak akkor jelenik meg, ha a **Windows Installer** beállítást választja.
- Hajtsa végre a következő lépéseket:
  - Ha a rendszerek, amelyekre a SupportAssist szolgáltatást telepítette, közvetlenül csatlakoznak az internethez, akkor kattintson a **Tovább** gombra.
  - Ha a rendszerek, amelyekre a SupportAssist szolgáltatást telepítette, proxykiszolgálón keresztül csatlakoznak az internethez, hajtsa végre a következő lépéseket:
    - Válassza a **Csatlakozás az internethez proxyn keresztül** lehetőséget.
    - Adja meg a címet és a portszámot.
    - Ha a proxykiszolgáló hitelesítést igényel, válassza az **Ez a proxy hitelesítést igényel** beállítást.
    - Adja meg a felhasználónevet és a jelszót.

**MEGJEGYZÉS: A proxykiszolgáló hitelesítéséhez olyan szolgáltatásfiók felhasználónevét és jelszavát célszerű használni, amely nem jár le.**
- Kattintson a **Tovább** gombra.  
Megjelenik a **Fájl helye** oldal.
- Kattintson a **Tallózás** gombra, és válassza ki azt a mappát, amelybe ki szeretné bontani a telepítőcsomagot.
- Kattintson a **Tovább** gombra.
  - Ha a **Windows-alapú végrehajtható fájl** beállítást választja, egy EXE-fájl jön létre a megadott mappában, és megjelenik a **Telepítési útmutató** oldal.
  - Ha a **Windows Installer** beállítást választja, a következő fájlok jönnek létre a megadott mappában, és megjelenik a **Telepítési útmutató** oldal.
    - MST-fájl a módosított beállításokkal

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

8 Végezze el az alábbi műveletek valamelyikét:

- Ha EXE formátumú telepítőcsomagot bontott ki, egy telepítőeszköz használatával telepítse az EXE-fájlt a célrendszereken.
- Ha MSI formátumú telepítőcsomagot bontott ki, futtassa a következő parancsot a SupportAssist-telepítőcsomag telepítéséhez:  
`msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn`  
ahol a <downloaded path> elérési út arra a mappára mutat, amelybe letöltötte a SupportAssist végrehajtható fájlját a TechDirect portálról.

## 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 [A SupportAssist konfigurálása](#).

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 alpha-numeric 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.

# Az eszközök kezelése

A SupportAssist telepítése után a rendszer automatikusan összegyűjti az adatokat, és megjeleníti azokat a TechDirect portálon, az **Eszközök kezelése** oldalon. Az **Eszközök kezelése** oldalon csoportokba rendezheti az eszközeit, valamint integrálhatja a SupportAssist riasztásait a ServiceNow szolgáltatással.

**MEGJEGYZÉS:** Rendszergazdai jogosultságokra van szüksége ahhoz, hogy kezelhesse az eszközeit a TechDirect portálon.

Témák:

- [Az Eszközök kezelése oldal elérése](#)
- [Eszközök kezelése oldal](#)
- [Egyéni nézetek](#)
- [Helyek és eszközcsoportok](#)
- [Eszközök és csoportok rendezése](#)
- [Folyamatban lévő műveletek](#)
- [Hibák](#)

## Az Eszközök kezelése oldal elérése

### Előfeltétel

SupportAssist rendszergazdai vagy SupportAssist műszaki felhasználói jogosultságokkal kell bejelentkeznie a TechDirect portálra.

### Lépések

- 1 Lépjen a **SzolgáltatásokSupportAssist** oldalra.  
Megjelenik a **SupportAssist** oldal.
- 2 Kattintson az **Eszközök** lapra.  
Megjelenik az **Eszközök** panel.
- 3 Ha több fiókkal is rendelkezik, válasszon egy fiókot a **Fiók kiválasztása** listából.

**MEGJEGYZÉS:** A **Fiók kiválasztása** lista csak akkor jelenik meg, ha Önnek több fiókja is van.

- 4 Az **Eszközök kezelése** kisalkalmazásban kattintson a **Kezelés** elemre.

Megjelenik az **Eszközök kezelése** oldal.


## Eszközök kezelése oldal

Az **Eszközök kezelése** oldalon különböző műveleteket hajthat végre a SupportAssist használatával kezelt eszközökkel. A végrehajtható műveletek azonban a TechDirect portálra való bejelentkezéshez használt fióktól függenek (például SupportAssist-rendszergazda vagy SupportAssist műszaki felhasználó).

A különböző műveletek végrehajtásához az **Eszközök kezelése** oldalon található következő hivatkozásokat használhatja.



- **Eszközök és csoportok rendezése** – Csoportot hozhat létre vagy törölhet, és áthelyezheti az eszközöket a csoportok között. Lásd [Eszközök és csoportok rendezése](#).
- **Folyamatban lévő műveletek** – Megtekintheti a folyamatban lévő feladatok, például egy csoport törlésének vagy az eszközök csoportok közötti áthelyezésének részletes adatait. Lásd [Folyamatban lévő műveletek](#).
- **Hibák megjelenítése** – Megtekintheti az eszközök kezelése során előfordult hibákat. Lásd [Hibák](#).

- **Integráció a ServiceNow megoldással** – Engedélyezheti vagy letilthatja a SupportAssist-riasztások integrációját a ServiceNow megoldással. Lásd [A SupportAssist-riasztások ServiceNow-integrálása](#).
- **SupportAssist konfigurálása** – Kezelheti a SupportAssist-konfigurációt minden eszközre vagy meghatározott eszközcsoportra vonatkozóan. Lásd [A SupportAssist konfigurálása](#).
- **Nyitott szolgáltatásigénylések** – Ellenőrizheti vagy frissítheti az aktív vagy nyitott támogatásigényléseket.
- **Nyitott kiszállítások** – Megtekintheti a TechDirect-fiókjában lévő eszközökhöz kapcsolódó alkatrész-kiszállítási igénylések adatait.
- **Riasztások** – Megtekintheti a SupportAssist által figyelt eszközök által létrehozott riasztások adatait.

Az alábbi táblázat az **Eszközök kezelése** oldalon megjelenített információkat ismerteti. Alapértelmezés szerint a **Hely**, a **Csoport**, a **Szervizcímke**, a **Régió**, a **Terméktípus**, a **Modell** és a **Garanciacsomag** oszlop jelenik meg. A megjeleníteni kívánt oszlopok kiválasztásához kattintson a táblázat felett található  ikonra.

 **MEGJEGYZÉS:** Egyszerre legfeljebb hét megjelenítendő oszlopot adhat meg.

## 6. táblázat: Eszközök kezelése

Oszlop	Leírás
<b>Hely</b>	Annak a helynek a neve, amelyhez az eszköz hozzá van rendelve.
<b>Csoport</b>	Az a csoport, amelyhez az eszköz hozzá van rendelve.
<b>Szervizcímke</b>	A rendszer egyedi azonosítója. A szervizcímke egy alfanumerikus karaktersor.   <b>MEGJEGYZÉS:</b> A Szervizcímke oszlopban megjelenik a  , ha az eszközt a SupportAssist kezeli.
<b>Régió</b>	Az a régió, amelyben az eszköz található.
<b>Terméktípus</b>	Az eszköz típusa.
<b>Modell</b>	Az eszköz modellszáma.
<b>Garanciacsomag</b>	Az eszköz szolgáltatási csomagja.
<b>Lejárat dátum</b>	A szolgáltatási csomag lejáratának dátuma.
<b>IP-cím</b>	Az eszköz IP-címe.
<b>Állomásnév</b>	Az eszköz állomásneve.
<b>SupportAssist kapcsolattartási adatai</b>	A SupportAssist kapcsolattartási adatai.
<b>Riasztási állapot</b>	Az eszköz állapota a riasztás fogadásának időpontjában.
<b>Actions (Műveletek)</b>	Lehetővé teszi a következő műveletek végrehajtását az eszközökre vonatkozóan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• A szolgáltatási csomag állapotának ellenőrzése.</li> <li>• Szolgáltatásigénylés létrehozása.</li> <li>• Alkatrész-kiszállítás létrehozása.</li> <li>• Alkatrész-kiszállítás keresése és állapotának ellenőrzése.</li> </ul>

## Egyéni nézetek

Kiválaszthatja az **Eszközök kezelése** oldalon megjeleníteni kívánt oszlopokat, és mentheti a nézetet. Egyéni nézet létrehozásával bármikor gyorsan elérheti az adott nézetet.

 **MEGJEGYZÉS:** Legfeljebb négy egyéni nézetet hozhat létre.

Egyéni nézet létrehozásához válassza az **Egyéni nézetek**Nézet mentése parancsot, majd kattintson az *n.* nézet elemre, ahol *n* a nézet száma, 1-től 4-ig.

## 📌 MEGJEGYZÉS: A korábban mentett nézeteket pipa jelöli a Nézet listán.

Egyéni nézet eléréséhez válassza az **Egyéni nézetek**Mentett nézetek parancsot, majd kattintson az *n*. nézet elemre, ahol *n* a nézet száma, 1-től 4-ig.

Korábban mentett nézet törléséhez válassza az **Egyéni nézetek**Nézet törlése parancsot, majd kattintson az *n*. nézet elemre, ahol *n* a nézet száma, 1-től 4-ig.

# Helyek és eszközcsoportok

A következő táblázat a helyekkel és az eszközcsoportokkal kapcsolatos információkat tartalmaz.

## 7. táblázat: Helyek és eszközcsoportok

Helyek	Eszközcsoportok
<ul style="list-style-type: none"><li>A hely az eszközök magas szintű logikai azonosítója, amely a fizikai helyen alapul.</li><li>Amikor letölti és telepíti a SupportAssist szolgáltatást a TechDirect portálról, automatikusan létrejön egy hely az összes olyan eszköz adataival, amelyekre a SupportAssist szolgáltatást telepítette.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Az eszközcsoport az eszközök logikai csoportja a helyen belül.</li><li>Alapértelmezés szerint a hely nem tartalmaz eszközcsoportot.</li><li>Eszközcsoportok létrehozásával rendezheti az eszközeit.</li><li>Egy helyen belül létrehozhat egy vagy több eszközcsoportot is.</li><li>Az eszközcsoport az adott helyhez tartozó eszközökből hozható létre.</li></ul>

# Eszközök és csoportok rendezése

Az **Eszközök és csoportok rendezése** hivatkozás segítségével a következő műveleteket hajthatja végre az **Eszközök kezelése** oldalon:

- Csoport létrehozása
- Eszközök áthelyezése a meglévő csoportok között
- Csoport törlése

# Eszközcsoport létrehozása

## Előfeltétel

SupportAssist rendszergazdai jogosultságokkal kell bejelentkeznie a TechDirect portálra.

## Erről a feladatról

Létrehozhat eszközcsoportokat az eszközök igény szerinti rendezéséhez.

## Lépések

- Lépjen az **Eszközök kezelése** oldalra.
- Kattintson az **Eszközök és csoportok rendezése** elemre.
- Kattintson az **Új csoport létrehozása** elemre.  
Megjelenik az **Új csoport létrehozása** ablak.
- A **Helyek** listáról válasszon egy helyet.
- Adja meg a csoport nevét, és kattintson a **Tovább** gombra.  
Megjelenik az **Eszközök hozzáadása csoporthoz** ablak.
- (Választható) Válassza ki a csoporthoz hozzáadni kívánt eszközöket.

## 📌 MEGJEGYZÉS: Egy eszköz csak egy eszközcsoporthoz adható hozzá az adott helyen belül.

- Kattintson a **Hozzáadás** gombra.

Létrejön az eszközcsoport.

# Eszközök áthelyezése a meglévő csoportok között

## Előfeltétel

SupportAssist rendszergazdai jogosultságokkal kell bejelentkeznie a TechDirect portálra.

## Erről a feladatról

Az eszközöket áthelyezheti egyik eszközcsoporthoz a másikba, ha a forráscsoport és a célcsoport ugyanazon a helyen található.

## Lépések

- 1 Lépjen az **Eszközök kezelése** oldalra.
- 2 Kattintson az **Eszközcsoporthoz rendezése** elemre.
- 3 Kattintson az **Eszközök áthelyezése a meglévő csoportok között** elemre.  
Megjelenik az **Eszközök áthelyezése más csoportba** ablak.
- 4 A **Helyek** listáról válassza ki a helyet.
- 5 A **Forráscsoport** listáról válassza ki azt az eszközcsoporthoz, amelyből át szeretné helyezni az eszközöket.
- 6 A **Célcsoport** listáról válassza ki azt az eszközcsoporthoz, amelybe át szeretné helyezni az eszközöket.
- 7 Válassza ki az eszközöket, és kattintson az **Áthelyezés** gombra.

Az eszközök 24 órán belül lesznek áthelyezve az új eszközcsoporthoz.

- ① **MEGJEGYZÉS:** Miközben zajlik az eszközök áthelyezése az egyik csoportból a másikba, az adatok a **Folyamatban lévő műveletek** ablakban tekinthetők meg. Lásd **Folyamatban lévő műveletek**.
- ① **MEGJEGYZÉS:** Ha az eszközök áthelyezése közben probléma fordul elő, a rendszer a **Hibák** ablakban naplózza azt. Lásd **Hibák**.

# Eszközcsoporthoz törlése

## Előfeltételek

- A törlendő eszközcsoporthoz nem tartalmazhat semmilyen eszközt.
- SupportAssist rendszergazdai jogosultságokkal kell bejelentkeznie a TechDirect portálra.

## Lépések

- 1 Lépjen az **Eszközök kezelése** oldalra.
- 2 Kattintson az **Eszközcsoporthoz rendezése** elemre.
- 3 Kattintson a **Csoport törlése** elemre.  
Megjelenik a **Csoport törlése** ablak.
- 4 A **Helyek** listáról válassza ki a helyet.
- 5 A **Csoportok** listáról válassza ki az eszközcsoporthoz.
- 6 Kattintson a **Törlés** gombra.

Az eszközcsoporthoz törlődik.

# Folyamatban lévő műveletek

Amikor eszközöket rendel hozzá egy csoporthoz, vagy amikor eszközöket helyez át a csoportok között, 24 órát is igénybe vehet a művelet végrehajtása. Az összes hozzáadandó vagy áthelyezendő eszköz megjelenik a **Folyamatban lévő műveletek** ablakban.

A folyamatban lévő műveletek megtekintéséhez kattintson a **Folyamatban lévő műveletek** hivatkozásra az **Eszközök kezelése** oldalon.

Az alábbi táblázat a **Folyamatban lévő műveletek** ablakban megjelenített információkat ismerteti.

### 8. táblázat: Folyamatban lévő műveletek

Oszlop	Leírás
Műveletek	A folyamatban lévő művelet neve.
Felhasználói név	A műveletet elindító felhasználó neve.
Kezdési dátum	A művelet kezdeményezésének dátuma.

## Hibák

Ha hiba történik az eszközök csoporthoz rendelése vagy csoportok közötti áthelyezése közben, a hiba adatai a **Hibák** ablakban jelennek meg.

 **MEGJEGYZÉS:** A Hibák ablakban csak az elmúlt 30 nap során előfordult problémák adatai szerepelnek.

A hibák megtekintéséhez kattintson a **Hibák megjelenítése** hivatkozásra az **Eszközök kezelése** oldalon.

A következő táblázat a **Hibák** ablakban megjelenített információkat ismerteti.

### 9. táblázat: Hibák

Oszlop	Leírás
Eseményazonosító	Az eseményhez rendelt egyedi azonosító.
Esemény	Az esemény neve.
Leírás	Az esemény leírása.
Felhasználói név	A műveletet elindító felhasználó neve.
Hozzáadás dátuma	Az esemény hozzáadásának dátuma és ideje.

# A SupportAssist riasztások kezelése a TechDirect portálon

A SupportAssist-riasztások a cége TechDirect-fiókjából vagy a ServiceNow használatával kezelhetők. Ha a SupportAssistot a TechDirect-fiókja hitelesítő adataival konfigurálta, akkor minden riasztás a TechDirect-fiókba lesz továbbítva. A SupportAssist és a ServiceNow integrálható egymással annak érdekében, hogy az összes riasztás a ServiceNow-ba legyen átirányítva. Ez a rész a SupportAssist-riasztásoknak a TechDirect portálon való kezelését és a ServiceNow-beli integrálását ismerteti.

**MEGJEGYZÉS:** A hardverproblémák riasztásainak megtekintéséhez vagy kezeléséhez önkiszolgáló szolgáltatást kell regisztrálnia a TechDirect portálon.

Témák:

- [Riasztási szabályok konfigurálása a TechDirect portálon](#)
- [A SupportAssist-riasztások megtekintése a TechDirect portálon](#)
- [SupportAssist riasztások](#)
- [SupportAssist riasztási műveletek](#)
- [A SupportAssist-riasztások ServiceNow-integrálása](#)

## Riasztási szabályok konfigurálása a TechDirect portálon

### Előfeltételek

- Győződjön meg róla, hogy TechDirect fiókjának és Dell fiókjának belépési adatai, amelyeket a SupportAssist telepítéskor használt, azonosak.
- SupportAssist rendszergazdai jogosultságokkal kell bejelentkeznie a TechDirect portálra.

### Erről a feladatról

A saját szervezetében a rendszergazdák konfigurálhatják a szabályokat, amelyek meghatározzák, a SupportAssist által létrehozott riasztásokat a TechDirect portál hogyan kezelje. Például kiválasztható az összes riasztás automatikus továbbítása a műszaki támogatásnak, vagy a riasztások elhelyezése a várakozási sorban lévő SupportAssist-riasztásai között a támogató csapat számára felülvizsgálatra, valamint annak eldöntésére, hogy az adott riasztás továbbítására a Dell felé sor kerüljön-e.

### Lépések

- 1 Lépjen a **SzolgáltatásokSupportAssist** oldalra.  
Megjelenik a **SupportAssist** oldal.
- 2 Kattintson a **Riasztások** lapra.  
Megjelenik a **Riasztások** panel.
- 3 A **Szabályok konfigurálása** kisalkalmazáson kattintson a **Konfigurálás** gombra.  
Megjelenik a **SupportAssist-riasztási szabályok konfigurálása** oldal.
- 4 Az **Inaktivitás időtartama** részben adja meg a napok számát.
- 5 A **Műszaki támogatási riasztások** részben végezze el az alábbi műveletek valamelyikét:
  - a Válassza az **Igen** lehetőséget, ha szeretné az összes műszaki támogatási riasztást közvetlenül a Dellhez továbbítani.
  - b Válassza a **Nem** lehetőséget, amivel az összes műszaki támogatási riasztást elküldi a vállalatához tartozó és a várakozási sorban lévő SupportAssist-riasztások közé. A támogató csapata felülvizsgálhatja a riasztást, meghatározhatja, hogy a riasztás továbbításra kerüljön-e a Dell felé.

- 6 A **Küldési riasztás** részben végezze el az alábbi műveletek valamelyikét:
- Válassza az **Igen** lehetőséget, ha szeretné az összes alkatrészelküldési riasztást közvetlenül a Dellhez továbbítani. Ha azt választotta, hogy szeretné az összes alkatrész-elküldési riasztást közvetlenül a Dellhez továbbítani, megjelenik a **Csoportok kezelése** szakasz.
  - Válassza a **Nem** lehetőséget, amivel az összes alkatrészküldési riasztást elküldi a vállalatához tartozó és a várakozási sorban lévő SupportAssist-riasztások közé. A támogató csapata felülvizsgálhatja a riasztást, meghatározhatja, hogy a riasztás továbbításra kerüljön-e a Dell felé.
- 7 Amennyiben megjelenik a **Csoportok kezelése** rész, kattintson a **Csoportszabály hozzáadása** elemre.

**1** **MEGJEGYZÉS:** A csoportszabályok segítségével használatosak annak meghatározására, hogy az alkatrészek milyen címre legyenek küldve. Amikor egy alkatrészküldési SupportAssist-riasztást továbbítanak a Dell felé, akkor a rendszer összeveti a riasztásban található címet a csoportszabályokban meghatározott címekkel. Ha egyezést talál, akkor az adott csoportszabállyal összefüggő cím határozza meg, hogy az alkatrészeket milyen címre küldik el.

- 8 A **Csoportszabály hozzáadása** oldalon válassza ki az alábbi lehetőségek egyikét, továbbá adja meg a szükséges adatokat.
- Ország szerint** – Akkor válassza ezt a lehetőséget, ha egy országból minden automatikus elküldést egy adott címre szeretne irányítani.
  - Állam/tartomány szerint** – Akkor válassza ezt a lehetőséget, ha egy államból/tartományból minden automatikus elküldést egy adott címre szeretne irányítani.
  - Város szerint** – Akkor válassza ezt a lehetőséget, ha egy városból minden automatikus elküldést egy adott címre szeretne irányítani.
  - Irányítószám szerint** – Akkor válassza ezt a lehetőséget, ha egy adott irányítószámmal minden automatikus elküldést egy adott címre szeretne irányítani.
- 9 Kattintson a **Szabály mentése** gombra, majd kattintson a **Riasztási szabályok mentése** elemre.

## A SupportAssist-riasztások megtekintése a TechDirect portálon

### Előfeltétel

SupportAssist rendszergazdai vagy SupportAssist műszaki felhasználói jogosultságokkal kell bejelentkeznie a TechDirect portálra.

### Erről a feladról


Amikor a SupportAssist segítségével monitorozott rendszereken bármilyen probléma észlelhető, a TechDirect portálon automatikusan riasztás jön létre.

### Lépések

- Lépjen a **SzolgáltatásokSupportAssist** oldalra.  
Megjelenik a **SupportAssist** oldal.
- Kattintson a **Riasztások** lapra.  
Megjelenik a **Riasztások** panel.
- A **SupportAssist-riasztások kezelése** kisalkalmazáson kattintson a **Kezelés** parancsra.  
Megjelenik a **SupportAssist-riasztások** oldal.

## SupportAssist riasztások

A TechDirect portálon a **SupportAssist riasztások** oldalon tekinthetők meg a SupportAssist által létrehozott riasztások részletei.

Az alábbi táblázat a **SupportAssist riasztások** oldalán megjelenített részleteket mutatja be. Alapértelmezett helyzetben a **Szervizcímke**, a **Riasztás száma**, a **Riasztás típusa**, az **Utolsó tevékenység időbélyege**, a **Tulajdonos**, a **Vállalat neve** és az **Üzletág** oszlopok jelennek meg. Kattintson a táblázat felett megjelenő  a megtekinteni kívánt oszlopok kiválasztásához.

**1** **MEGJEGYZÉS:** Egyidejű megjelenítésre legfeljebb hét oszlop választható ki.

## 10. táblázat: SupportAssist riasztások

Név	Leírás
<b>Szervizcímke</b>	A rendszer egyedi azonosítója. A szervizcímke egy alfanumerikus karaktorsor.
<b>Riasztás száma</b>	A riasztáshoz rendelt egyedi támogatási kérelem száma, amelyet hivatkozásként használhat a műszaki támogatással történő kommunikáció során.
<b>Riasztás típusa</b>	Riasztás típusa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Műszaki támogatás</b></li> <li>• <b>Elküldés</b></li> </ul>
<b>Megjegyzések</b>	Az észlelt probléma adatai, valamint a hibákkal kapcsolatos információk a vizsgálat számára.
<b>Létrehozás időbélyege</b>	A TechDirectben létrejött riasztás dátuma és időpontja.
<b>Utolsó tevékenység időbélyege</b>	Az ügyfél rendszergazda vagy műszaki felhasználó legutolsó műveletének dátuma és időpontja.
<b>Állapot</b>	A riasztás állapota: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nincs hozzárendelve</b> – Nincs műszaki felhasználó, akinek tulajdonjoga lenne</li> <li>• <b>Hozzárendelve</b> – Egy ügyfél műszaki felhasználónak tulajdonjoga van</li> <li>• <b>Beküldés sikertelen</b> – A Dell felé irányuló továbbítási kísérlet nem sikerült</li> </ul>
<b>Tulajdonos</b>	Az a műszaki felhasználó, aki jelenleg a riasztás tulajdonosa.
<b>Vállalat neve</b>	A szervezet neve.
<b>Üzletág</b>	Az üzletág, például Precision, Latitude és így tovább.
<b>Műveletek</b>	A riasztáshoz elérhető műveletek. A SupportAssist műszaki felhasználói jogosultságokkal rendelkező felhasználói a következőket végezhetik el: <ul style="list-style-type: none"> <li>• A riasztás tulajdonjogának átvétele</li> <li>• Riasztás adatainak frissítése</li> <li>• Riasztás lezárása</li> <li>• Riasztás továbbítása a Dell számára</li> </ul> <p><b>MEGJEGYZÉS:</b> A SupportAssist rendszergazdai jogosultságokkal rendelkező felhasználói a SupportAssist műszaki felhasználói jogosultságokkal rendelkező felhasználói számára elérhető összes műveletet elvégezhetik. A SupportAssist rendszergazdák továbbá riasztást rendelhetnek az egyes műszaki felhasználóikhoz.</p>

# SupportAssist riasztási műveletek

A TechDirect portálon keresztül műveleteket hajthat végre a SupportAssist által létrehozott riasztásokkal kapcsolatban. A következő táblázat bemutatja, hogy milyen műveletek állnak rendelkezésre a SupportAssist által létrehozott riasztásoknál.

11. táblázat: Riasztási műveletek

TechDirect-fiók típusa	Rendelkezésre álló műveletek	Leírás
Rendszergazda és Technikus szerepkörű felhasználók	<b>Tulajdonba vétel</b>	A TechDirect-fiókok egyes Technikus szerepkörű felhasználói már a beérkezéskor megtekinthetik az összes SupportAssist-riasztást. A Technikus szerepkörű felhasználók tulajdonba vehetnek egy-egy riasztást. A Technikus szerepkörű felhasználók nem rendelhetik másokhoz a riasztásokat; erre csak a fiók TechDirect-rendszergazdájának van jogosultsága.
	<b>Frissítés</b>	Megjeleníti a <b>Részletek</b> oldalt, amelyen megjegyzés vagy melléklet adható a riasztáshoz.
	<b>Riasztás bezárása</b>	Bezárja a riasztást. Sem Ön, sem a Dell nem hajthat végre további műveletet a riasztással kapcsolatban.
	<b>Továbbbítás a Dell részére</b>	Továbbítja a támogatási kérést a műszaki támogatási csapat felé. A folyamat követését a TechDirect <b>Műszaki támogatás</b> vagy <b>Küldési összefoglaló</b> oldalain folytathatja.
Rendszergazda	<b>Tulajdonjog hozzárendelése</b>	Kijelöl egy Technikus szerepkörű felhasználót az adott riasztás tulajdonosaként. A funkció segítségével hajtható végre a riasztások másik Technikus szerepkörű felhasználóhoz való hozzárendelése is.

## A SupportAssist-riasztások ServiceNow-integrálása

Ha a cége a ServiceNow-t használja az informatikai és támogatási feladatok kezeléséhez, a SupportAssist-riasztásokat integrálhatja a ServiceNow-ba. A ServiceNow-integráció lehetővé teszi a SupportAssist-riasztásokkal kapcsolatos incidensek automatikus létrehozását a ServiceNow-ban.

**MEGJEGYZÉS:** A ServiceNow-integráció engedélyezését követően a SupportAssist-riasztások nem kezelhetők a TechDirect használatával. Azonban az alkatrészküldési vagy támogatási igényléseket a TechDirect használatával kell benyújtani a Dell részére.

## ServiceNow-integráció engedélyezése

### Előfeltétel

SupportAssist rendszergazdai jogosultságokkal kell bejelentkeznie a TechDirect portálra.

### Lépések

- Lépjen a **SzolgáltatásokSupportAssist** oldalra.  
Megjelenik a **SupportAssist** oldal.
- Kattintson az **Eszközök** lapra.  
Megjelenik az **Eszközök** panel.
- Ha több fiókkal is rendelkezik, válasszon egy fiókot a **Fiók kiválasztása** listából.

**MEGJEGYZÉS:** A **Fiók kiválasztása** lista csak akkor jelenik meg, ha Önnek több fiókja is van.

- Az **Eszközök kezelése** kisalkalmazáson kattintson a **Kezelés** parancsra.

Megjelenik az **Eszközök kezelése** oldal.

- 5 Kattintson a **ServiceNow-integráció** elemre.

Megjelenik az **Esetkezelés integrálása a ServiceNow-val** ablak.

- 6 Válassza ki a megfelelő helyet a **SupportAssist-hely kiválasztása** listából.

**MEGJEGYZÉS:** Egy hely kiválasztásával a TechDirect képes az adott helyen található összes rendszer által létrehozott riasztásokat továbbítani a ServiceNow-ba.

- 7 Ha szeretné, hogy a SupportAssist automatikusan létrehozza az incidenseket a ServiceNow-ban:

- a Válassza a **ServiceNow-példány használata** elemet.
- b Adja meg a ServiceNow példányszámát, felhasználónevét, jelszavát és hibaértesítési e-mail-címét.

**MEGJEGYZÉS:** Ha a SupportAssist nem tud automatikusan incidenst létrehozni a ServiceNow-ban, akkor egy e-mail érkezik a Hibaértesítés ablakban megadott címre.

- c Kattintson a **Próbariasztás küldése** elemre ahhoz, hogy egy próbariasztást küldjön a ServiceNow példányára.

- 8 Ha e-mailben szeretne adatokat kapni a SupportAssist-riasztásokról:

- a Válassza az **E-mail használata** elemet.
- b A **Feladó** ablakban adja meg azt az e-mail-címet, amelyről a SupportAssist-riasztások adatait fogadni szeretné.
- c A **Riasztási értesítések** ablakban adja meg azt az e-mail-címet, amelyre el szeretné küldeni a SupportAssist-riasztások adatait.
- d A **Hibaértesítések** ablakban adja meg azt az e-mail-címet, amelyre egy értesítést kell küldeni abban az esetben, ha a SupportAssist nem tudja elküldeni a riasztások adatait.
- e Kattintson a **Próba e-mail küldése** elemre, hogy egy próba e-mailt küldjön a **Hibaértesítések** ablakban megadott e-mail címre.

- 9 Kattintson a **Mentés** gombra.

## A ServiceNow-integráció letiltása

### Előfeltétel

SupportAssist rendszergazdai jogosultságokkal kell bejelentkeznie a TechDirect portálra.

### Erről a feladatról

A SupportAssist-riasztások a ServiceNow-ba történő integrálása bármikor letiltható.

**MEGJEGYZÉS:** A ServiceNow-integráció letiltását követően a TechDirect segítségével, a SupportAssist-riasztások kezelése oldalon tudja kezelni a SupportAssist-riasztásokat.

### Lépések

- 1 Lépjen a **SzolgáltatásokSupportAssist** oldalra.

Megjelenik a **SupportAssist** oldal.

- 2 Kattintson az **Eszközök** lapra.

Megjelenik az **Eszközök** panel.

- 3 Ha több fiókkal is rendelkezik, válasszon egy fiókot a **Fiók kiválasztása** listából.

**MEGJEGYZÉS:** A **Fiók kiválasztása** lista csak akkor jelenik meg, ha Önnek több fiókja is van.

- 4 Az **Eszközök kezelése** kisalkalmazáson kattintson a **Kezelés** parancsra.

Megjelenik az **Eszközök kezelése** oldal.

- 5 Kattintson a **ServiceNow-integráció** elemre.

Megjelenik az **Esetkezelés integrálása a ServiceNow-val** ablak.

- 6 Válassza ki a megfelelő helyet a **SupportAssist-hely kiválasztása** listából.

- 7 Kattintson az **Inaktíválás** parancsra.

Ezzel a SupportAssist-riasztások ServiceNow-integrációját letiltotta.

# SupportAssist adatok lekérése a WMI segítségével

A Windows Management Instrumentation (WMI) osztályok segítségével minden egyes olyan rendszer állapotáról információkat kaphat, ahova a SupportAssist program telepítve van. A SupportAssist profilokhoz és osztályokhoz való hozzáféréshez tartozó névtér: **root\supportassist**. A WMI-osztályok által közzétett adatok a következők:

- Regisztrációs állapot
- Támogatási igénylés részletei
- Riasztás részletei
- Konfiguráció és jogosultság részletei

Ez a rész az elérhető WMI-osztályokkal kapcsolatos adatokat tartalmazza.

## DSA\_RegistrationInformation

12. táblázat: DSA\_RegistrationInformation

Tulajdonság	Tulajdonság típusa	Leírás
<b>InstanceID</b>	CIM_STRING [KEY]	Egy olyan karakterlánc, amely egyedi módon azonosítja az osztály példányát.
<b>IsRegistrationDone</b>	CIM_BOOLEAN	Egy logikai érték, amely jelzi, hogy a SupportAssist programot regisztrálták-e a Dell vállalatnál. A lehetséges értékek a következők: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Igaz – A SupportAssist regisztrálva van a Dell vállalatnál.</li> <li>• Hamis – A SupportAssist nincs regisztrálva a Dell vállalatnál.</li> </ul>
<b>RegistrationTime</b>	CIM_DATETIME	A SupportAssist regisztrációjának dátumát és idejét jelzi.

## DSA\_CaseInformation

13. táblázat: DSA\_CaseInformation

Tulajdonság	Tulajdonság típusa	Leírás
<b>InstanceID</b>	CIM_STRING [KEY]	Egy olyan karakterlánc, amely egyedi módon azonosítja az osztály példányát.
<b>CaseID</b>	CIM_STRING	Egy olyan karakterlánc, amely azonosítja az egy példány számára létrehozott támogatási igénylés számát.

Tulajdonság	Tulajdonság típusa	Leírás
<b>Leírás</b>	CIM_STRING	Egy olyan karakterlánc, amely leírást biztosít a támogatási igénylésről.
<b>Type</b>	CIM_UNIT16	Egy egész szám, amely a támogatási igénylés típusát jelzi. A lehetséges értékek a következők: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 – Bármely egyéb támogatási igénylés.</li> <li>• 1 – Támogatási igénylés a Dell műszaki támogatásától való támogatáskéréshez.</li> <li>• 2 – Támogatási igénylés alkatrészek kiküldéséhez.</li> </ul>
<b>Status</b>	CIM_UNIT16	Egy egész szám, amely a támogatási igénylés állapotát jelzi. A lehetséges értékek a következők: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 – Bármely egyéb állapot.</li> <li>• 1 – A támogatási igénylés be lett küldve.</li> <li>• 2 – A támogatási igénylés meg van nyitva.</li> <li>• 3 – A támogatási igénylést ismételten megnyitották.</li> <li>• 4 – A támogatási igénylés folyamatban van.</li> <li>• 5 – Az ügyfél elhalasztotta a támogatási igénylést.</li> <li>• 6 – A támogatási igénylés le van zárva.</li> </ul>
<b>CaseCreationTime</b>	CIM_DATETIME	A támogatási igénylés létrehozásának dátumát és idejét jelzi.
<b>AlertDetails</b>	CIM_STRING	A karakterlánc információkat biztosít arról a riasztásról, amelyhez a támogatási igénylést létrehozták.

## DSA\_AlertInformation

14. táblázat: DSA\_AlertInformation

Tulajdonság	Tulajdonság típusa	Leírás
<b>InstanceID</b>	CIM_STRING [KEY]	Egy olyan karakterlánc, amely egyedi módon azonosítja az osztály példányát.
<b>TrapID</b>	CIM_STRING	Egy olyan karakterlánc, amely azonosítja a riasztás trapüzenetének azonosítóját.
<b>EventID</b>	CIM_STRING	Egy olyan karakterlánc, amely megadja a riasztás azonosítóját.
<b>AlertDecription</b>	CIM_STRING	Egy olyan karakterlánc, amely a riasztás leírását tartalmazza.
<b>AlertTime</b>	CIM_DATETIME	A riasztás létrehozásának dátumát és idejét jelzi.

# DSA\_SystemInformation

15. táblázat: DSA\_SystemInformation

Tulajdonság	Tulajdonság típusa	Leírás
<b>Name</b>	CIM_STRING [KEY]	Egy olyan karakterlánc, amely a rendszer nevét biztosítja.
<b>IsConfigurationSet</b>	CIM_BOOLEAN	Egy logikai érték, amely jelzi, hogy a konfiguráció be van-e állítva a rendszeren. A lehetséges értékek a következők: <ul style="list-style-type: none"><li>• Igaz – A konfiguráció be van állítva a rendszeren.</li><li>• Hamis – A konfiguráció nincs beállítva a rendszeren.</li></ul>
<b>Entitlement</b>	CIM_UNIT16	A rendszer szolgáltatási csomagját jelzi. A lehetséges értékek a következők: <ul style="list-style-type: none"><li>• 0 – Egyéb</li><li>• 1 – Alapvető</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 – Ismeretlen jótállás</li></ul>
<b>EntitlementExpiryDate</b>	CIM_DATETIME	A rendszer szolgáltatási csomagjának lejáratási dátumát jelzi.
<b>Version</b>	CIM_STRING	Egy olyan karakterlánc, amely azonosítja a rendszerre telepített SupportAssist verziót.

## SupportAssist által gyűjtött adatok

A probléma elhárításához szükséges rendszeradatokat a SupportAssist automatikusan összegyűjti, és biztonságos módon elküldi a műszaki támogatásnak. Ezen adatok révén a Dell kibővített, hatékonyabb és gyorsabb támogatást képes nyújtani.

A következő táblázat felsorolja a rendszer különböző összetevőiről begyűjtött adatokat.

### 16. táblázat: Rendszerfigyelés

Kategóriák	Attribútumok
Rendszerinformációk	System Service Tag
	Rendszer modellje
	Alaplap ePPID-ja
	BIOS verziója
	Rendszer típusa
	Processzor adatai
	Processzor sebessége
	Videóvezérlő
	Video-RAM mérete (bájtokban)
	Kijelzők száma
	Operációs rendszer
	Hálózati adapter teljesítménye (wattban)
	Logikai meghajtó adatai
	Rendszer RAM mérete (GB)
Rendszerfelhasználás és teljesítmény	Hálózati áramforráson töltött órák száma
	Akkumulátoron töltött órák száma
	Töltési ciklusok
	Alvó állapotok száma
	Alvó állapotban töltött órák száma
	Energiagazdálkodási beállítások
Akkumulátor	Helyzet
	Manufacture Date
	Sorozatszám
	Kémiai felépítése
	Névleges teljesítmény

Kategóriák	Attribútumok
	Name
	Gyártó neve
	ePPID
	Áramfelvétel
	Feszültség
	Ciklusok száma
	Kapacitás teljesen feltöltött állapotban
	Hőmérséklet:
	Gyártói naplók
Tárterület (HDD/SSD)	Meghajtó helyzete
	Meghajtó neve
	Meghajtó modellje
	Meghajtó mérete (MB-ban)
	Meghajtó ePPID-ja
	Meghajtópartíció helyzete
	Meghajtópartíció neve
	Meghajtópartíció mérete (MB-ban)
	Olvassal töltött idő százalékban
	Írással töltött idő százalékban
	Üresjárat idő százalékban
	Olvasott adatmennyiség (MB-ban)
	Írt adatmennyiség (MB-ban)
	SMART naplók
Rendszeresemények	Operációs rendszer összeomlásai
	Tápfeszültséggel kapcsolatos események
	Hőmérséklettel kapcsolatos események
	Rendszerindítási események
	Diagnosztikai események
Processzor	Processzorkihasználtság
	Egyidejűleg használt szálak
	Várólista mérete
	C-állapotok
Memória	DIMM helyzete
	DIMM neve
	DIMM gyártója

Kategóriák	Attribútumok
	DIMM cikkszáma
	DIMM helye
	DIMM sorozatszám
	Memóriahasználat, szabad/elérhető
	Lapozási tevékenység
Hőmérsékletek	Ventilátor fordulatszám/állapota
	Rendszer hőmérséklete
	Akkumulátor hőmérséklete
	Processzor hőmérséklete
Mechanikus alkatrészek	Belső vezeték/csatlakozó állapota
	Zsanér kinyitásának száma
	Áramfelhasználás – AC/DC
	Dokkolási ciklusok
Hálózat	Adapter neve
	Adapter MAC-címe
	Adapter eszközneve
	Adapter IMEI száma
	Hálózathasználat
	WLAN / WLAN használatai idő
	Kapcsolat sebessége
Kijelző	Kijelzőadatok
	Fényerő
Szoftver	Telepített alkalmazások
	Illesztőprogramok
	Operációs rendszer frissítései

A következő táblázat ismerteti azokat a rendszeradatokat, amelyeket a rendszer 24 óránként összegyűjt és továbbít a Dell felé a rutinjellegű rendszerfigyelés keretében.

#### 17. táblázat: Rutinjellegű rendszerfigyelés

Attribútum	Leírás
Séma verziója	A rutinjellegű rendszerfigyeléshez használt séma verziója
Ügynök verziója	A rendszerre telepített SupportAssist verziója
Szervizcímke	A rendszer egyedi azonosítója
Rendszer modellje	A rendszer modellneve
Regisztrációs állapot	A SupportAssist regisztrációs állapota

<b>Attribútum</b>	<b>Leírás</b>
Operációs rendszer verziója	A rendszeren futó operációs rendszer verziója
Szervizcsomag verziója	Az operációs rendszer szervizcsomagja
UTC-dátum	Az a dátum és időpont, amikor a rutinjellegű rendszerfigyelési adatok el lettek küldve a Dell felé
BIOS verziója	A rendszerre telepített BIOS verziója
Állapot	A riasztás súlyossági állapota, például: figyelmeztetés
Leírás	Információk a rendszerhibáról, például: túlzott processzorhasználat
Szabad hely a merevlemezen	A rendszer-merevlemezen elérhető szabad hely
Memóriahasználat	A felhasznált rendszermemória mennyisége
Processzorhasználat	A felhasznált processzorteljesítmény mennyisége
Helyi dátum	A rendszeren beállított dátum és idő
Utolsó rendszerbetöltés ideje	A rendszer legutóbbi újraindításának dátuma és időpontja
A Windows frissítésének időpontja	A Windows legutóbbi frissítésének dátuma és időpontja
Kékképernyős összeomlások az elmúlt 24 órában	Az elmúlt 24 órában bekövetkezett kék hibaképernyők száma
Riasztás adatai	A riasztás egyedi azonosítója
Forrás	A riasztást létrehozó forrás
Típus	A riasztás típusa, például: előjelző riasztás

## Gyakran ismételt kérdések

### 1 **A Dell értékesítési partnerén keresztül vásároltam a rendszereimet. Kezelhetem-e a rendszereimet a SupportAssist használatával a TechDirect portálon?**

Nem, a SupportAssist a TechDirect portálon csak azokhoz a rendszerekhez érhető el, amelyeket közvetlenül a Delltől vásároltak. Ha a rendszereit a Dell értékesítési partnerétől vagy harmadik félnek számító vállalatától vette, akkor nem használhatja a SupportAssist szolgáltatást a TechDirect portálon.

### 2 **A szervezetem rendszereire a SupportAssist for PCs at Home van telepítve. Telepíthetem a SupportAssist for Business Client Systems verziót ezekre a rendszerekre?**

A SupportAssist for Business Client Systems verzió telepítése előtt el kell távolítania a SupportAssist for PCs at Home verziót a rendszereiről. Lásd [A SupportAssist for PCs at Home eltávolítása](#).

### 3 **A SupportAssist for Business Client Systems verzió van telepítve a rendszeremre. Telepíthetem a SupportAssist for PCs at Home verziót ugyanerre a rendszerre?**

Nem, nem telepítheti mindkét verziót ugyanarra a rendszerre. Ha megpróbálja telepíteni a SupportAssist for PCs at Home verziót, hibaüzenet jelenik meg.

### 4 **A TechDirect portált el tudom érni japán nyelven. A SupportAssist adatait azonban csak angol nyelven látom. Miért?**

A SupportAssist adatai csak angol nyelven jelennek meg.

### 5 **A telepítés megkezdése előtt milyen Dell fiókokat kell létrehoznom?**

Ha a SupportAssist riasztásokat a TechDirect portálon keresztül szeretné kezelni, szüksége lesz egy Dell-fiókra, amely össze van kapcsolva a TechDirect-fiókjával. Ehhez végezze el az alábbi két lépést:

- Ellenőrizze, hogy van-e Dell-fiókja. Ha nincs Dell-fiókja, hozzon létre egyet a [www.dell.com/myaccount](http://www.dell.com/myaccount) webhelyen.
- A Dell-fiók bejelentkezési adataival regisztrálja a szervezetét a TechDirect portálon. Ehhez keresse fel a [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com) webhelyet.

### 6 **Hogyan hozhatok létre egy Dell fiókot?**

Dell-fiók létrehozásához kövesse az alábbi lépéseket:

- a Keresse fel a [www.dell.com/myaccount](http://www.dell.com/myaccount) webhelyet.
- b A **Bejelentkezés** oldalon kattintson a **Fiók létrehozása** elemre.
- c A **Dell.com fiókregisztrációs** oldalon töltsse ki a szükséges mezőket, majd kattintson a **Regisztráció befejezése** gombra.

### 7 **Hogyan hozhatok létre egy TechDirect fiókot?**

Vállalatának ki kell jelölnie egy rendszergazdát, aki létrehozza a TechDirect fiókot. Az igénylési folyamat megkezdéséhez ennek a rendszergazdának fel kell keresnie a [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com) webhelyet, és a **Regisztráció most** elemre kell kattintania. A folyamat részeként a rendszergazda műszaki felhasználókat fog megadni, akik a bejelentkezési adatokat is tartalmazó megerősítő e-mailt fognak kapni. Azon felhasználóknak, akik cserealkatrész-küldésre vonatkozó igénylést szeretnének létrehozni, először el kell végezniük a TechDirect online portálon található ingyenes minősítő tanfolyamokat. További információ: [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com).

# Hálózati sávszélesség-használat

A SupportAssist hálózati sávszélességet használ a Dellhez való kapcsolódást igénylő eseményekhez. A hálózati sávszélesség-használat mértéke attól függően változik, hogy a SupportAssist hány célrendszert figyel meg. A következő táblázat átlagos sávszélesség-használati adatai arra az esetre vonatkoznak, amikor a SupportAssist ehly hónapon keresztül 100 rendszert figyel meg.

**18. táblázat: Átlagos hálózati sávszélesség-használat**

Esemény	Gyakoriság	Hálózati sávszélesség (Kbps)
A SupportAssist regisztrálása	Telepítés után egyszer	323
Rutinjellegű rendszerfigyelési adatok küldése	Telepítés után 24 óránként	114
Időszakos rendszerfigyelési adatok küldése	Telepítés után 30–45 naponta	3700
Riasztási és rendszerállapot-adatok küldése	Riasztás észlelésekor	19
Rendszerjótállási adatok ellenőrzése	Telepítés után egyszer	30
Támogatási igénylés létrehozása	Ha egy riasztás teljesíti a támogatási igénylés létrehozásának követelményeit	21
Frissítések keresése	Hetente egyszer	2000