

SupportAssist for Business Client Systems

Deployment Guide—Using TechDirect



Messaggi di N.B., Attenzione e Avvertenza

 **N.B.:** un messaggio N.B. (Nota Bene) indica informazioni importanti che contribuiscono a migliorare l'utilizzo del prodotto.

 **ATTENZIONE:** Un messaggio di ATTENZIONE indica un danno potenziale all'hardware o la perdita di dati, e spiega come evitare il problema.

 **AVVERTENZA:** Un messaggio di AVVERTENZA indica un rischio di danni materiali, lesioni personali o morte.

1 Introduzione.....	5
Versione di rilascio.....	5
Scopo del presente documento.....	5
Panoramica di TechDirect.....	5
Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell.....	6
Sistemi supportati.....	7
Parti spedibili.....	8
Risorse aggiuntive.....	8
2 Download ed estrazione del pacchetto di deployment di SupportAssist.....	9
Download di SupportAssist da TechDirect.....	9
Estrazione del pacchetto di deployment di SupportAssist.....	10
3 Configurazione e implementazione di SupportAssist.....	11
Requisiti minimi di sistema.....	11
Configurazione di SupportAssist.....	12
Preferenze.....	13
Implementazione di SupportAssist.....	15
Disinstallazione di SupportAssist per PC domestici.....	15
Test della connettività di SupportAssist.....	15
4 Modifica della configurazione del deployment SupportAssist.....	17
Modifica e deployment di SupportAssist.....	17
5 SupportAssist insights.....	19
6 Gestione delle risorse.....	20
Accesso alla pagina Gestione asset.....	20
Pagina Gestione asset.....	20
Viste personalizzate.....	21
Siti e gruppi di dispositivi.....	22
Organizzazione dei dispositivi e dei gruppi.....	22
Creazione di un gruppo di dispositivi.....	22
Spostare dispositivi tra gruppi esistenti.....	23
Eliminazione di un gruppo di dispositivi.....	23
Operazioni in sospeso.....	23
Errori.....	24
7 Gestione degli avvisi di SupportAssist in TechDirect.....	25
Configurazione delle regole di avviso in TechDirect.....	25
Visualizzazione degli avvisi di SupportAssist in TechDirect.....	26
Avvisi di SupportAssist.....	26
Azioni di avviso SupportAssist.....	27

Integrazione degli avvisi di SupportAssist con ServiceNow.....	28
Abilitazione dell'integrazione con ServiceNow.....	28
Disattivazione dell'integrazione di ServiceNow.....	29
8 Recupero dei dati di SupportAssist con WMI.....	30
DSA_RegistrationInformation.....	30
DSA_CaseInformation.....	30
DSA_AlertInformation.....	31
DSA_SystemInformation.....	31
9 Dati raccolti da SupportAssist.....	33
10 Domande frequenti.....	37
Appendice A: Utilizzo della larghezza di banda della rete.....	38

Introduzione

SupportAssist è una tecnologia proattiva e predittiva che consente di ottenere supporto tecnico automatizzato per i sistemi Dell utilizzati dall'organizzazione. Dopo la distribuzione sui sistemi, SupportAssist monitora ogni sistema e rileva in modo proattivo i problemi hardware e software. Per i sistemi con un piano di assistenza ProSupport o ProSupport Plus attivo, viene creata automaticamente una richiesta di assistenza al supporto tecnico Dell per il problema rilevato. A seconda del tipo di problema, la richiesta di assistenza può avviare sia una richiesta di spedizione automatica di componenti sia una richiesta di intervento.

Inoltre, SupportAssist raccoglie automaticamente i dati su hardware e software dai sistemi e li invia in modo sicuro al supporto tecnico Dell. Questi dati vengono utilizzati dal supporto tecnico per analizzare e risolvere il problema.

Argomenti:

- [Versione di rilascio](#)
- [Scopo del presente documento](#)
- [Panoramica di TechDirect](#)
- [Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell](#)
- [Sistemi supportati](#)
- [Parti spedibili](#)
- [Risorse aggiuntive](#)

Versione di rilascio

2.0.1

Scopo del presente documento

Questo documento fornisce informazioni sulle seguenti procedure:

- Configurazione di SupportAssist in TechDirect
- Download ed estrazione del pacchetto di deployment di SupportAssist da TechDirect
- Implementazione di SupportAssist
- Gestione degli asset in TechDirect
- Gestione degli avvisi di SupportAssist in TechDirect
- Informazioni approfondite di SupportAssist
- Classi Strumentazione gestione Windows (WMI) utilizzate per recuperare i dati di SupportAssist

Panoramica di TechDirect

TechDirect è un portale online che consente di configurare SupportAssist, scaricare un pacchetto personalizzato di SupportAssist e gestire gli avvisi generati da SupportAssist per i propri sistemi. Se si dispone dei diritti di amministratore per SupportAssist in TechDirect, è possibile creare regole per l'inoltro automatico degli avvisi al supporto tecnico Dell o la spedizione di componenti. Inoltre, è possibile rivedere manualmente gli avvisi per decidere se inoltrarli a Dell.

Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell

La tabella seguente riepiloga le funzionalità di SupportAssist disponibili per i sistemi con piani di assistenza Basic, ProSupport, ProSupport Plus e ProSupport Flex per client.

Tabella 1. Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell

Funzionalità	Descrizione	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Scansioni hardware e software pianificate	È possibile pianificare delle scansioni dell'hardware e del software a seconda delle proprie preferenze.	✓	✓	✓	✓
Aggiornamento dei driver	Consente agli utenti con diritti di amministratore di ricercare e installare gli aggiornamenti dei driver disponibili per il proprio sistema.	✓	✓	✓	✓
Scansione hardware	Consente agli utenti di analizzare l'hardware del proprio sistema per rilevare eventuali problemi.	✓	✓	✓	✓
Pulisci file	Consente di cancellare dal sistema i file temporanei, ridondanti e altri file indesiderati. Inoltre, è possibile consentire agli utenti di cancellare i file dal sistema.	✓	✓	✓	✓
Regolare le prestazioni del sistema	Consente di modificare le impostazioni di alimentazione, i file di registro e le allocazioni di memoria per ottimizzare le prestazioni del sistema. Inoltre, è possibile consentire agli utenti di ottimizzare le prestazioni del sistema.	✓	✓	✓	✓
Ottimizzazione della connettività di rete	Consente di ottimizzare la connettività di rete modificando le impostazioni per assicurare una rete efficiente e affidabile. Inoltre, è possibile consentire agli utenti di ottimizzare la connettività di rete.	✓	✓	✓	✓
Visualizzazione delle informazioni approfondite di SupportAssist ²	SupportAssist monitora continuamente i dati di utilizzo del sistema. È possibile visualizzare questi dettagli per tutti i sistemi monitorati da SupportAssist o per un gruppo di dispositivi specifico.	✗	✓	✓	✓

Funzionalità	Descrizione	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Rilevamento dei problemi, notifica e creazione di richieste di supporto automatizzati ³	Viene inviata una notifica quando Dell crea una richiesta di supporto per la spedizione di componenti o richieste di supporto tecnico. Per le richieste di supporto tecnico, un rappresentante del supporto tecnico contatta proattivamente l'utente per aiutarlo a risolvere il problema.	✗	✓	✓	✓
Ottimizzazioni software automatizzate ¹	SupportAssist ottimizza automaticamente il sistema durante le scansioni automatiche.	✗	✗	✓	✓
Rilevamento predittivo dei problemi e creazione di richieste di supporto per la prevenzione dei guasti ⁴	Al contatto principale e al contatto secondario viene inviata una notifica relativa al potenziale guasto del componente. Dell apre una richiesta di supporto e contatta l'utente per la spedizione della parte di ricambio.	✗	✗	✓	✓
Rimozione di virus e malware ¹	Consente di isolare, rimuovere e ripristinare i file danneggiati da virus e malware per assicurare la protezione del sistema. Inoltre, è possibile consentire agli utenti di rimuovere virus e malware dal sistema.	✗	✗	✓	✓

1 - La funzionalità di rimozione di virus e malware non è disponibile in alcuni paesi, ad esempio in Cina.

2 - Le informazioni approfondite di SupportAssist possono essere visualizzate solo in inglese.

3 - Se la funzione di inoltro automatico è disattivata in TechDirect per il supporto tecnico o per la spedizione di componenti, è possibile rivedere l'avviso e decidere se inoltrarlo a Dell.

4 - La funzionalità di rilevamento predittivo dei problemi è disponibile esclusivamente per le batterie, i dischi rigidi, le unità SSD e le ventole.

ⓘ | N.B.: Per i sistemi con un piano di assistenza Basic, gli avvisi non vengono inoltrati a TechDirect.

Sistemi supportati

SupportAssist è supportato sui seguenti sistemi Dell:

- **Laptop e desktop:**

- Latitude
- Precision
- OptiPlex
- Inspiron

- XPS
- Alienware
- Vostro
- **Gateway e PC integrati:**
 - Edge Gateway
 - Embedded Box PC

 **N.B.: SupportAssist non è supportato sulle macchine virtuali.**

Parti spedibili

Quando SupportAssist rileva un problema nel sistema, una parte di ricambio può essere spedita automaticamente all'utente a seconda del piano di assistenza Dell del sistema.

Di seguito sono riportate le parti che possono essere spedite automaticamente:

- Disco rigido
- Modulo di memoria
- Unità ottica
- Tastiera
- Mouse
- Batteria
- Scheda video

Risorse aggiuntive

- Per informazioni sull'iscrizione dell'organizzazione, sulla gestione degli avvisi di SupportAssist e sulle richieste di spedizione di componenti in TechDirect, visitare il sito www.techdirect.com.
- Per ulteriori informazioni su SupportAssist, visitare www.dell.com/supportassist.
- Per domande su SupportAssist, visitare la pagina della [Community Dell SupportAssist](#).
- Per accedere ad altri documenti su SupportAssist, visitare www.dell.com/serviceabilitytools.
- Per le esercitazioni video sulle varie funzioni di SupportAssist, consultare la [playlist di SupportAssist per i sistemi client aziendali](#) su YouTube.

Download ed estrazione del pacchetto di deployment di SupportAssist

TechDirect consente di scaricare un file eseguibile personalizzato di SupportAssist associato al proprio account TechDirect. Eseguire il file eseguibile per estrarre il pacchetto di deployment di SupportAssist che può essere implementato sul sistema per abilitare il monitoraggio SupportAssist.

⚠ ATTENZIONE: Non implementare il file eseguibile scaricato direttamente sui sistemi altrimenti SupportAssist non funzionerà correttamente.

Si consiglia di configurare SupportAssist in TechDirect prima di implementare il pacchetto estratto. Le configurazioni vengono applicate automaticamente sui sistemi entro 24 ore dalla loro connessione a Internet.

Argomenti:

- [Download di SupportAssist da TechDirect](#)
- [Estrazione del pacchetto di deployment di SupportAssist](#)

Download di SupportAssist da TechDirect

Prerequisito

È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore SupportAssist.

Procedura

- 1 Selezionare **ServiziSupportAssist**.
Viene visualizzata la pagina **SupportAssist**.
- 2 Fare clic sulla scheda **Asset**.
Viene visualizzata la pagina **Asset**.
- 3 Se si dispone di più account, selezionare un account dall'elenco **Seleziona account**.
ⓘ N.B.: L'elenco **Seleziona account** viene visualizzato solo se si dispone di più account.
- 4 Nel gadget **Scarica SupportAssist**, fare clic su **Scarica**.
Viene visualizzata la pagina **Scarica SupportAssist**.
- 5 Per scaricare SupportAssist per la prima volta, è necessario la verifica dell'account TechDirect. Per verificare l'account, effettuare le operazioni seguenti:
 - a Fare clic su **Verifica account TechDirect**.
Viene visualizzata la finestra Dell **Accedi** all'account personale Dell.
 - b Immettere lo stesso indirizzo e-mail e la stessa password utilizzati per accedere a TechDirect, quindi fare clic su **Accedi**.
- 6 Se SupportAssist è già stato configurato in TechDirect, selezionare la versione Windows richiesta, quindi fare clic su **Scarica SupportAssist per PC**.

ⓘ N.B.: Se non è stato configurato SupportAssist e si desidera scaricare comunque il file eseguibile, selezionare la casella di controllo **Accetto e desidero procedere**, quindi scaricare il file.

Il file eseguibile di SupportAssist viene scaricato.

⚠ ATTENZIONE: Non è necessario implementare il file eseguibile scaricato direttamente sui sistemi. SupportAssist non funziona correttamente se si implementa il file eseguibile.

Passaggio successivo

Eseguire il file eseguibile in modo da estrarre il pacchetto di implementazione di SupportAssist, quindi procedere con l'implementazione di SupportAssist.

 **N.B.:** Si consiglia di configurare SupportAssist in TechDirect prima di implementare il pacchetto estratto.

Estrazione del pacchetto di deployment di SupportAssist

Prerequisito

È necessario aver scaricato il file eseguibile di SupportAssist da TechDirect. Vedere [Download di SupportAssist da TechDirect](#).

Procedura

1 Aprire la cartella in cui è stato scaricato il file eseguibile di SupportAssist da TechDirect.

2 Fare doppio clic sul file `.exe`.

I seguenti file vengono estratti automaticamente e viene visualizzata la procedura guidata **Estrazione del pacchetto di deployment**.

- `SupportAssistx64.msi` o `SupportAssistx86.msi`
- `Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe`
- `Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1`
- `SupportAssistToken.txt`

3 Nella finestra della procedura guidata, selezionare il formato del pacchetto di deployment richiesto.

Si consiglia di selezionare **Eseguibile di Windows** come formato del pacchetto di deployment. Ciò semplifica il processo di implementazione di SupportAssist o di modifica di un deployment esistente.

4 Se si sceglie **Windows Installer** come formato del pacchetto di deployment, selezionare **Crea nuovo deployment**.

Le opzioni **Crea nuovo deployment** o **Redeploy con i dettagli proxy aggiornati** vengono visualizzate solo se si seleziona **Windows Installer**.

5 Eseguire una delle seguenti procedure:

- Se i sistemi su cui si desidera implementare SupportAssist dispongono di una connessione Internet diretta, fare clic su **Avanti**.
- Se i sistemi su cui si desidera implementare SupportAssist si connettono a Internet tramite un server proxy, effettuare le seguenti operazioni:
 - 1 Selezionare **Connetti a Internet tramite proxy**.
 - 2 Inserire l'indirizzo e il numero di porta.
 - 3 Se il server proxy richiede l'autenticazione, selezionare **Questo proxy richiede l'autenticazione**.
 - 4 Inserire il nome utente e la password.

 **N.B.:** Per l'autenticazione del server proxy, si consiglia di fornire il nome utente e la password di un account di servizio non soggetto a scadenza.

5 Fare clic su **Avanti**.

Viene visualizzata la pagina **Percorso file**.

6 Fare clic su **Sfoglia**, quindi selezionare la cartella in cui si desidera estrarre il pacchetto di deployment.

7 Fare clic su **Avanti**.

- Se si seleziona **Eseguibile Windows**, viene creato un file EXE nella cartella specificata e viene visualizzata la pagina **Istruzioni di deployment**.
- Se si seleziona **Windows Installer**, i seguenti file vengono creati nella cartella specificata e viene visualizzata la pagina **Istruzioni di deployment**:
 - File MST
 - `CheckAndUninstall.ps1`
 - `SupportAssistx64.msi` o `SupportAssistx86.msi`

8 Prendere nota delle istruzioni di deployment visualizzate nella pagina **Istruzioni di deployment**, quindi fare clic su **Chiudi**.

Configurazione e implementazione di SupportAssist

Il pacchetto di implementazione estratto contiene esclusivamente i dettagli del proprio account TechDirect e le informazioni sulla connessione Internet dei sistemi su cui verrà implementato SupportAssist. TechDirect consente di configurare le attività manuali e automatizzate in SupportAssist. Le impostazioni vengono applicate automaticamente sui sistemi quando si connettono a Internet e ogni 24 ore viene controllata la disponibilità di aggiornamenti della configurazione. Si consiglia di configurare SupportAssist in TechDirect prima di implementare il pacchetto estratto.


Argomenti:

- [Requisiti minimi di sistema](#)
- [Configurazione di SupportAssist](#)
- [Preferenze](#)
- [Implementazione di SupportAssist](#)
- [Disinstallazione di SupportAssist per PC domestici](#)
- [Test della connettività di SupportAssist](#)

Requisiti minimi di sistema

La tabella seguente elenca i requisiti minimi di SupportAssist.

Tabella 2. Requisiti minimi

Specifiche	Requisiti
Sistema operativo  N.B.: SupportAssist è supportato dai sistemi operativi a 32 bit e 64 bit.	Laptop e desktop: <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 (solo a 64 bit) Dell Embedded Box PC: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (solo a 64 bit) • Microsoft Windows Embedded Standard 7 E (solo a 64 bit) • Microsoft Windows 7 Professional (solo a 64 bit) • Microsoft Windows 7 Professional per sistemi integrati (solo a 64 bit) • Microsoft Windows 10 Professional (solo a 64 bit) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (solo a 64 bit)
Software	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft .NET Framework 4.5 • L'esecuzione degli script PowerShell deve essere abilitata sui sistemi di destinazione

Specifiche	Requisiti
Hardware	4 GB (consigliati)
Rete	<ul style="list-style-type: none"> • Connettività Internet • La porta 5700 deve essere aperta sui sistemi di destinazione • Il comando di avvio di SupportAssistUI.exe deve essere consentito sui sistemi di destinazione • Il sistema locale e i sistemi di destinazione devono essere in grado di connettersi alle seguenti destinazioni: <p>ⓘ N.B.: Il termine sistema locale o sistema di amministrazione si riferisce al sistema utilizzato per la creazione dei file o del pacchetto di deployment di SupportAssist; il termine sistemi di destinazione si riferisce invece a tutti i sistemi su cui viene implementato SupportAssist.</p> <ul style="list-style-type: none"> – https://apidp.dell.com – https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0 – https://techdirect.dell.com – http://downloads.dell.com – https://www.dell.com

Configurazione di SupportAssist

Prerequisito

È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore SupportAssist.

Informazioni su questa attività

TechDirect consente di configurare le attività automatizzate e manuali di SupportAssist. È possibile configurare le impostazioni di tutti i sistemi gestiti in TechDirect o dei sistemi inclusi in un determinato gruppo di dispositivi.

Se le impostazioni vengono configurate in TechDirect per la prima volta, vengono applicate a tutti i sistemi. Quindi, è possibile configurare SupportAssist per i sistemi inclusi in un determinato gruppo di dispositivi.

ⓘ **N.B.: La configurazione viene applicata ai sistemi entro 24 ore dalla loro connessione a Internet.**

Procedura

- 1 Selezionare **ServiziSupportAssist**.

Viene visualizzata la pagina **SupportAssist**.

- 2 Fare clic sulla scheda **Asset**.

Viene visualizzata la pagina **Asset**.

- 3 Se si dispone di più account, selezionare un account dall'elenco **Seleziona account**.

ⓘ **N.B.: L'elenco Seleziona account viene visualizzato solo se si dispone di più account.**

- 4 Nel gadget **Configura SupportAssist**, fare clic su **Configura**.

Viene visualizzata la pagina **Configura SupportAssist**.

- 5 Se si desidera abilitare il monitoraggio delle prestazioni per i sistemi monitorati da SupportAssist, effettuare le seguenti operazioni nella sezione **Monitoraggio delle prestazioni dei PC**:

- a Selezionare **Attiva monitoraggio**.

- b Selezionare la durata richiesta, quindi fare clic su **Applica**.

ⓘ **N.B.: Se SupportAssist è stato già implementato, i dati vengono raccolti solo a partire dalla data di attivazione del monitoraggio in TechDirect. Tuttavia, se SupportAssist viene implementato dopo l'attivazione del monitoraggio delle prestazioni, i dati vengono raccolti a partire dalla data di implementazione di SupportAssist.**

Viene visualizzato un messaggio di conferma dell'avvenuta attivazione del monitoraggio delle prestazioni.

- 6 Dagli elenchi **Seleziona contatto principale** e **Seleziona contatto secondario**, selezionare **Crea nuovo contatto**.

- 7 Nella pagina **Aggiungi contatto**, effettuare le seguenti operazioni:

- a Inserire il nome, il cognome, l'indirizzo e-mail e il numero di telefono.
- b Selezionare il metodo di contatto preferito.
- c Fare clic su **Salva**.

Le informazioni sul contatto vengono salvate e viene visualizzata la pagina **Configura SupportAssist**.

- 8 Dall'elenco **Seleziona indirizzo di spedizione**, selezionare **Crea nuovo indirizzo**.
- 9 Nella pagina **Aggiungi indirizzo**, effettuare le seguenti operazioni:
 - a Selezionare il paese o la regione e lo stato o la provincia.
 - b Inserire l'indirizzo.
 - c Selezionare la città, il CAP e il fuso orario.
 - d Inserire un identificativo univoco per l'indirizzo nel campo **Identificativo indirizzo**.

N.B.: L'identificativo univoco viene visualizzato nell'elenco **Seleziona indirizzo**.

- e Fare clic su **Salva**.

I dettagli dell'indirizzo vengono salvati e viene visualizzata la pagina **Configura SupportAssist**.

- 10 Attivare o disattivare le impostazioni nella sezione **Preferenze**. Per ulteriori informazioni, vedere [Preferenze](#).
- 11 Fare clic su **Salva**.

Le impostazioni vengono salvate e l'elenco **Seleziona gruppo** viene visualizzato nella parte superiore della pagina **Configura SupportAssist**.

N.B.: Utilizzare l'elenco **Seleziona gruppo** per configurare SupportAssist per un determinato gruppo di dispositivi.

Preferenze

SupportAssist consente di eseguire attività automatizzate e manuali per i sistemi su cui è implementato SupportAssist. Le attività manuali possono essere eseguite dagli utenti sul sistema solo se è stata abilitata l'interfaccia utente di SupportAssist. Invece, le attività automatizzate vengono eseguite sui sistemi anche se l'interfaccia utente SupportAssist non è stata abilitata. Per informazioni sull'utilizzo dell'interfaccia utente di SupportAssist, vedere *Guida dell'utente SupportAssist per la distribuzione di sistemi Business Client*: disponibile su www.dell.com/serviceabilitytools.

La tabella seguente descrive le opzioni disponibili nella sezione **Attività automatizzate**.

Tabella 3. Attività automatizzate

Opzione	Descrizione
Aggiornamento automatico di SupportAssist	Consente l'aggiornamento automatico di SupportAssist a una versione successiva.
Includi informazioni sul software nei dati raccolti	Consente a Dell di raccogliere le informazioni su applicazioni, driver e aggiornamenti del sistema operativo installati sui sistemi. N.B.: SupportAssist non raccoglie alcuna informazione relativa all'utilizzo delle applicazioni.
Includi informazioni di identificazione	Consente a Dell di raccogliere le informazioni di identificazione del sistema.
Esegui scansioni pianificate	Consente a SupportAssist di eseguire la scansione automatica dei sistemi per rilevare aggiornamenti dei driver, problemi hardware e ottimizzazioni richieste dal sistema. N.B.: SupportAssist esegue una scansione programmata solo quando il sistema è collegato a una presa elettrica e non è in uso durante l'inizio della scansione pianificata.

Opzione	Descrizione
Ottimizzazione automatica del software ⓘ N.B.: Questa casella di controllo è attivata solo se sono state abilitate le scansioni pianificate.	Consente a SupportAssist di ottimizzare automaticamente il sistema dopo la scansione. ⓘ N.B.: Le ottimizzazioni automatiche sono disponibili solo per i sistemi con un piano di assistenza ProSupport Plus o ProSupport Flex per client attivo.
Frequenza ⓘ N.B.: Le opzioni sono attivate solo se le scansioni pianificate sono abilitate.	Selezionare la frequenza d'esecuzione delle scansioni pianificate di SupportAssist, ad esempio mensilmente.

La tabella seguente descrive le opzioni disponibili nella sezione **Interazioni utente**.

Tabella 4. Interazioni utente

Opzione	Descrizione
Consenti agli utenti di aprire ed eseguire SupportAssist sui propri PC	Consente agli utenti di visualizzare e utilizzare l'interfaccia utente di SupportAssist. ⓘ N.B.: Quando si abilita l'interfaccia utente di SupportAssist, le altre opzioni disponibili nelle sezioni Interazioni utente vengono abilitate.
Solo amministratori	L'interfaccia utente di SupportAssist viene abilitata solo per gli utenti con diritti di amministratore per il sistema.
Tutti gli utenti	L'interfaccia utente di SupportAssist viene abilitata per tutti gli utenti.
Visualizzazione notifiche	Consente a SupportAssist di visualizzare le notifiche sulle ottimizzazioni software e sugli aggiornamenti dei driver.
Aggiornamenti driver	Consente agli utenti con diritti di amministratore per il sistema di controllare e installare manualmente gli aggiornamenti dei driver. ⓘ N.B.: Il termine driver si riferisce a driver, firmware e aggiornamenti del BIOS .
Pulisci file	Rimuove dal sistema file ridondanti, cartelle temporanee e altri elementi non essenziali.
Ottimizza prestazioni	Modifica le impostazioni di alimentazione, i file di registro e l'allocazione di memoria per migliorare la velocità di elaborazione del sistema.
Ottimizza rete	Ottimizza la rete per garantire la connettività di rete e l'aggiornamento delle impostazioni di sistema per mantenere una rete efficiente e affidabile.
Rimuovi virus e malware ⓘ N.B.: La funzionalità di rimozione di virus e malware è disponibile solo per i sistemi con un piano di assistenza ProSupport Plus o SupportPlus per client attivo. ⓘ N.B.: La funzionalità di rimozione di virus e malware non è disponibile in alcuni paesi, ad esempio in Cina.	Isola e rimuove i file compromessi da virus e malware.

Implementazione di SupportAssist

Prerequisiti

- I sistemi devono soddisfare i requisiti minimi di sistema per SupportAssist. Vedere [Requisiti minimi di sistema](#).
- È necessario disporre dei diritti di amministratore per i sistemi su cui si desidera implementare SupportAssist.

Informazioni su questa attività

Dell ha convalidato il deployment di SupportAssist sui sistemi utilizzando Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Tuttavia, per implementare SupportAssist è possibile utilizzare qualsiasi strumento di deployment.

Procedura

- 1 Se il pacchetto di deployment è stato estratto in formato EXE, implementare il file EXE sui sistemi di destinazione utilizzando uno strumento di deployment.
- 2 Se il pacchetto di deployment è stato estratto in formato MSI, effettuare le seguenti operazioni:
 - a Accertarsi che la versione di SupportAssist per PC domestici non sia installata sui sistemi su cui si desidera implementare SupportAssist. Vedere [Disinstallazione di SupportAssist per PC domestici](#).
 - b Utilizzare uno dei seguenti comandi per implementare SupportAssist:
 - Per sistemi a 64 bit: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfigurationx64.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn.`
 - Per sistemi a 32 bit: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfigurationx86.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn.`

dove <downloaded path> è il percorso della cartella in cui è stato scaricato il file eseguibile di SupportAssist da TechDirect.

Disinstallazione di SupportAssist per PC domestici

Prerequisiti

- È necessario disporre dei diritti di amministratore sul sistema di destinazione.
- I sistemi di destinazione devono soddisfare i requisiti minimi di sistema per SupportAssist. Vedere [Requisiti minimi di sistema](#).

Informazioni su questa attività

Se sui sistemi di destinazione è stato installato SupportAssist per PC domestici, è necessario disinstallarlo prima di implementare SupportAssist per sistemi client aziendali.

Procedura

- 1 Aprire la cartella in cui si trova il pacchetto di implementazione di SupportAssist per sistemi client aziendali.
- 2 Eseguire il file **CheckAndUninstall.ps1** sui sistemi di destinazione.
SupportAssist per PC domestici viene disinstallato dai sistemi di destinazione.

Test della connettività di SupportAssist

Prerequisiti

- I sistemi di destinazione devono disporre della connettività Internet.
- È necessario disporre dei diritti di amministratore sul sistema di destinazione.

Informazioni su questa attività

Per monitorare i sistemi e fornire un supporto tecnico automatizzato, SupportAssist deve essere collegato a Dell. Eseguire il test di connettività su uno dei sistemi di destinazione dopo il deployment per verificare se SupportAssist è connesso correttamente a Dell.

Procedura

- 1 Accedere al sistema di destinazione su cui si desidera eseguire il test di connettività.
- 2 Fare clic su **Start** per aprire il menu dei programmi.
- 3 Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Prompt dei comandi** e selezionare **Esegui come amministratore**.
Viene visualizzata la finestra **Prompt dei comandi**.


- 4 Andare a una delle posizioni seguenti in base all'architettura del sistema operativo:
 - Su sistemi a 64 bit: **\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**
 - Su sistemi a 32 bit: **\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**
- 5 Digitare **SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity** e premere Invio.
 - Se le impostazioni di connessione a Internet nel file di configurazione non sono corrette, viene visualizzato il messaggio seguente:
`Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.`
 - Se la connessione a Dell non è disponibile a causa di un guasto temporaneo, viene visualizzato il messaggio seguente:
`Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.`
 - Se la configurazione è stata completata e SupportAssist può connettersi a Dell, viene visualizzato il messaggio seguente:
`Connection successful.`

Modifica della configurazione del deployment SupportAssist

Dopo l'implementazione di SupportAssist, è possibile modificare la configurazione applicata a tutti i sistemi o ai sistemi di un gruppo di dispositivi specifico. Le impostazioni vengono rilevate automaticamente dai sistemi quando si connettono a Internet e ogni 24 ore viene controllata la disponibilità di aggiornamenti della configurazione. Vedere [Configurazione di SupportAssist](#).

Tuttavia, se si desidera modificare i dettagli della connessione Internet per i sistemi, è necessario aggiornare manualmente il pacchetto di deployment e implementarlo nuovamente.

Modifica e deployment di SupportAssist

- 1 Scaricare il file eseguibile di SupportAssist da TechDirect. Vedere [Download di SupportAssist da TechDirect](#).
 - 2 Fare doppio clic sul file `.exe`.
I seguenti file vengono estratti automaticamente e viene visualizzata la procedura guidata **Estrazione del pacchetto di deployment**.
 - `SupportAssistx64.msi` o `SupportAssistx86.msi`
 - `Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe`
 - `Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1`
 - `SupportAssistToken.txt`
 - 3 Nella finestra della procedura guidata, selezionare il formato del pacchetto di deployment richiesto.
Si consiglia di selezionare **Eseguibile di Windows** come formato del pacchetto di deployment. Ciò semplifica il processo di implementazione di SupportAssist o di modifica di un deployment esistente.
 - 4 Se si seleziona **Windows Installer**, selezionare **Redeploy con i dettagli proxy aggiornati**.
Le opzioni **Crea nuovo deployment** o **Redeploy con i dettagli proxy aggiornati** vengono visualizzate solo se si seleziona **Windows Installer**.
 - 5 Eseguire una delle seguenti procedure:
 - Se i sistemi su cui è stato implementato SupportAssist dispongono di una connessione Internet diretta, fare clic su **Avanti**.
 - Se i sistemi su cui è stato implementato SupportAssist si connettono a Internet tramite un server proxy, effettuare le seguenti operazioni:
 - 1 Selezionare **Connetti a Internet tramite proxy**.
 - 2 Inserire l'indirizzo e il numero di porta.
 - 3 Se il server proxy richiede l'autenticazione, selezionare **Questo proxy richiede l'autenticazione**.
 - 4 Inserire il nome utente e la password.
-  **N.B.:** Per l'autenticazione del server proxy, si consiglia di fornire il nome utente e la password di un account di servizio non soggetto a scadenza.
- 5 Fare clic su **Avanti**.
Viene visualizzata la pagina **Percorso file**.
 - 6 Fare clic su **Sfoglia**, quindi selezionare la cartella in cui si desidera estrarre il pacchetto di deployment.
 - 7 Fare clic su **Avanti**.
 - Se si seleziona **Eseguibile Windows**, viene creato un file EXE nella cartella specificata e viene visualizzata la pagina **Istruzioni di deployment**.
 - Se si seleziona **Windows Installer**, i seguenti file vengono creati nella cartella specificata e viene visualizzata la pagina **Istruzioni di deployment**:

- File MST con le impostazioni modificate
- **CheckAndUninstall.ps1**
- **SupportAssistx64.msi** o **SupportAssistx86.msi**

8 Eseguire una delle seguenti procedure:

- Se il pacchetto di deployment è stato estratto in formato EXE, implementare il file EXE sui sistemi di destinazione utilizzando uno strumento di deployment.
- Se il pacchetto di deployment è stato estratto in formato MSI, eseguire il comando seguente per implementare il pacchetto di deployment di SupportAssist: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn`
dove <downloaded path> è il percorso della cartella in cui è stato scaricato il file eseguibile di SupportAssist da 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 [Configurazione di 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 alphanumeric 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.

Gestione delle risorse

Dopo aver implementato SupportAssist, i dettagli del sistema vengono raccolti automaticamente e visualizzati nella pagina **Gestione risorse** in TechDirect. Utilizzare la pagina **Gestione risorse** per organizzare i dispositivi in gruppi e integrare gli avvisi di SupportAssist con ServiceNow.

ⓘ | N.B.: Per gestire le risorse in TechDirect, è necessario disporre dei diritti di amministratore SupportAssist.

Argomenti:

- [Accesso alla pagina Gestione asset](#)
- [Pagina Gestione asset](#)
- [Viste personalizzate](#)
- [Siti e gruppi di dispositivi](#)
- [Organizzazione dei dispositivi e dei gruppi](#)
- [Operazioni in sospeso](#)
- [Errori](#)

Accesso alla pagina Gestione asset

Prerequisito

È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore o tecnico SupportAssist.

Procedura

- 1 Selezionare **ServiziSupportAssist**.
Viene visualizzata la pagina **SupportAssist**.
- 2 Fare clic sulla scheda **Asset**.
Viene visualizzata la pagina **Asset**.
- 3 Se si dispone di più account, selezionare un account dall'elenco **Seleziona account**.

ⓘ | N.B.: L'elenco **Seleziona account** viene visualizzato solo se si dispone di più account.

- 4 Nel gadget **Gestione asset**, fare clic su **Gestisci**.

Viene visualizzata la pagina **Gestione asset**.

Pagina Gestione asset

La pagina **Gestione asset** consente di eseguire diverse azioni sui dispositivi gestiti tramite SupportAssist. Tuttavia, le azioni che è possibile eseguire variano a seconda del tipo di account utilizzato per accedere a TechDirect, ad esempio amministratore SupportAssist o tecnico SupportAssist.

È possibile utilizzare i seguenti link disponibili nella pagina **Gestione asset** per eseguire diverse azioni.



- **Organizza dispositivi e gruppi:** consente di creare o eliminare un gruppo e di trasferire i dispositivi tra gruppi. Vedere [Organizzazione dei dispositivi e dei gruppi](#).
- **Operazioni in sospeso:** consente di visualizzare i dettagli delle attività in sospeso, ad esempio l'eliminazione di un gruppo e lo spostamento dei dispositivi tra gruppi. Vedere [Operazioni in sospeso](#).
- **Mostra errori:** consente di visualizzare i problemi che si sono verificati durante la gestione dei dispositivi. Vedere [Errori](#).
- **Integra con ServiceNow:** consente di attivare o disattivare l'integrazione degli avvisi di SupportAssist con la soluzione ServiceNow. Vedere [Integrazione degli avvisi di SupportAssist con ServiceNow](#).

- **Configura SupportAssist:** consente di gestire la configurazione di SupportAssist per tutti i dispositivi o per un determinato gruppo di dispositivi. Vedere [Configurazione di SupportAssist](#).
- **Apri richieste di assistenza:** consente di rivedere o aggiornare le richieste di assistenza attive o aperte.
- **Apri spedizioni:** consente di visualizzare i dettagli delle richieste di spedizione dei componenti associate ai dispositivi gestiti nell'account TechDirect.
- **Avvisi:** consente di visualizzare i dettagli sugli avvisi generati dai dispositivi monitorati da SupportAssist.

La seguente tabella illustra le informazioni visualizzate nella pagina **Gestione asset**. Per impostazione predefinita, vengono visualizzate le colonne **Sede**, **Gruppo**, **Codice di matricola**, **Regione**, **Tipo di prodotto**, **Modello** e **Piano di garanzia**. Fare clic sull'icona  visualizzata sopra la tabella per selezionare le colonne che si desidera visualizzare.

 **N.B.:** È possibile selezionare fino a sette colonne da visualizzare contemporaneamente.

Tabella 6. Gestione asset

Colonna	Descrizione
Sito	Nome del sito a cui è assegnato il dispositivo.
Gruppo	Gruppo a cui è assegnato il dispositivo.
Codice di matricola	L'identificatore univoco del sistema. Il codice di matricola è una sequenza alfanumerica.  N.B.: Nella colonna Codice di matricola viene visualizzata l'icona  se il dispositivo è gestito da SupportAssist.
Regione	Area in cui è presente il dispositivo.
Tipo di prodotto	Tipo di dispositivo.
Modello	Numero di modello del dispositivo.
Piano di garanzia	Piano di assistenza del dispositivo.
Data di scadenza	La data in cui scade il piano di assistenza.
Indirizzo IP	Indirizzo IP del dispositivo.
Nome host	Nome host del dispositivo.
Contatto SupportAssist	Dettagli di contatto per SupportAssist
Stato avviso	Lo stato del dispositivo quando è stato ricevuto l'avviso.
Azioni	Consente di eseguire le seguenti attività per un dispositivo: <ul style="list-style-type: none"> • Verificare lo stato del piano di assistenza. • Creare una richiesta di assistenza. • Creare una spedizione di componenti. • Cercare e verificare lo stato della spedizione dei componenti.

Viste personalizzate

È possibile selezionare le colonne che si desidera visualizzare nella pagina **Gestione asset** e salvare la vista. La creazione di una vista personalizzata consente di accedere rapidamente alla vista in qualsiasi momento.

 **N.B.:** È possibile creare fino a quattro visualizzazioni personalizzate.

Per creare una vista personalizzata, selezionare **Viste personalizzate** **Salva vista**, quindi fare clic su *Vista n*, dove n indica un valore compreso tra 1 e 4.

 **N.B.:** Le viste salvate in precedenza sono identificate da un segno di spunta nell'elenco **Vista**.

Per accedere a una vista personalizzata, selezionare **Viste personalizzate****Viste salvate**, quindi fare clic su *Vista n*, dove n indica un valore compreso tra 1 e 4.

Per eliminare una vista salvata in precedenza, selezionare **Viste personalizzate****Cancella vista**, quindi fare clic su *Vista n*, dove n indica un valore compreso tra 1 e 4.

Siti e gruppi di dispositivi

La seguente tabella fornisce informazioni sui siti e gruppi di dispositivi.

Tabella 7. Siti e gruppi di dispositivi

Siti	Gruppi di dispositivi
<ul style="list-style-type: none">Un sito è un isolamento logico di alto livello delle proprie risorse in base a una posizione fisica.Quando si esegue il download e la distribuzione di SupportAssist da TechDirect, viene creato automaticamente un sito contenente i dettagli di tutti i device in cui viene implementato SupportAssist.	<ul style="list-style-type: none">Un gruppo di dispositivi è un gruppo logico di risorse all'interno di un sito.Per impostazione predefinita, il sito non contiene gruppi di dispositivi.La creazione di gruppi di dispositivi consente di organizzare le risorse in report.È possibile creare uno o più gruppi di dispositivi all'interno di un sito.È possibile creare un gruppo di dispositivi con asset dello stesso sito.

Organizzazione dei dispositivi e dei gruppi

Il link **Organizza dispositivi e gruppi** nella pagina **Gestione asset** consente di:

- Crea un gruppo
- Spostare dispositivi tra gruppi esistenti
- Eliminare un gruppo

Creazione di un gruppo di dispositivi

Prerequisito

È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore SupportAssist.

Informazioni su questa attività

È possibile creare gruppi di dispositivi per organizzare i dispositivi in base alle proprie esigenze.

Procedura

- 1 Aprire la pagina **Gestione asset**.
- 2 Fare clic su **Organizza dispositivi e gruppi**.
- 3 Fare clic su **Crea un nuovo gruppo**.
Viene visualizzata la finestra **Crea nuovo gruppo**.
- 4 Nell'elenco **Siti**, selezionare un sito.
- 5 Inserire un nome per il gruppo e fare clic su **Avanti**.
Viene visualizzata la finestra **Aggiungi dispositivi al gruppo**.
- 6 (Facoltativo) Selezionare i dispositivi che si desidera aggiungere al gruppo.

① | N.B.: È possibile aggiungere un dispositivo a un solo gruppo di dispositivi all'interno di un sito.

- 7 Fare clic su **Aggiungi**.

Il gruppo di dispositivi è stato creato.

Spostare dispositivi tra gruppi esistenti

Prerequisito

È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore SupportAssist.

Informazioni su questa attività

È possibile spostare i dispositivi da un gruppo di dispositivi a un altro, a condizione che i gruppi di dispositivi di origine e di destinazione siano all'interno dello stesso sito.

Procedura

- 1 Aprire la pagina **Gestione asset**.
- 2 Fare clic su **Organizza gruppi di dispositivi**.
- 3 Fare clic su **Sposta dispositivi tra gruppi esistenti**.
Viene visualizzata la finestra **Sposta i dispositivi in un altro gruppo**.
- 4 Nell'elenco **Siti**, selezionare il sito.
- 5 Nell'elenco **Dal gruppo**, selezionare il gruppo di dispositivi da cui si desidera spostare i dispositivi.
- 6 Dall'elenco **Al gruppo**, selezionare il gruppo di dispositivi in cui si desidera spostare i dispositivi.
- 7 Selezionare i dispositivi e fare clic su **Sposta**.

I dispositivi vengono spostati nel nuovo gruppo entro 24 ore.

❗ N.B.: Durante lo spostamento dei dispositivi da un gruppo a un altro, i dettagli vengono visualizzati nella finestra **Operazioni in sospeso**. Vedere **Operazioni in sospeso**.

❗ N.B.: Se si verifica un problema durante lo spostamento dei dispositivi, il problema viene registrato nella finestra **Errori**. Vedere **Errori**.

Eliminazione di un gruppo di dispositivi

Prerequisiti

- Il gruppo di dispositivi che si desidera eliminare non deve contenere dispositivi.
- È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore SupportAssist.

Procedura

- 1 Aprire la pagina **Gestione asset**.
- 2 Fare clic su **Organizza gruppi di dispositivi**.
- 3 Fare clic su **Elimina gruppo**.
Viene visualizzata la finestra **Elimina gruppo**.
- 4 Nell'elenco **Siti**, selezionare il sito.
- 5 Nell'elenco **Gruppi**, selezionare il gruppo di dispositivi.
- 6 Fare clic su **Elimina**.

Il gruppo di dispositivi è stato eliminato.

Operazioni in sospeso

Quando i dispositivi vengono assegnati a un gruppo o spostati tra più gruppi, il completamento del processo potrebbe richiedere fino a 24 ore. Tutti i dispositivi che devono essere aggiunti o spostati vengono visualizzati nella finestra **Operazioni in sospeso**.

Per visualizzare le operazioni in sospeso, fare clic sul link **Operazioni in sospeso** disponibile nella pagina **Gestione asset**.

La seguente tabella descrive le informazioni visualizzate nella finestra **Operazioni in sospeso**.

Tabella 8. Operazioni in sospeso

Colonna	Descrizione
Operazioni	Nome dell'azione in corso.
Nome utente	Nome dell'utente che ha avviato l'operazione.
Data di invio	Data in cui è stata inviata l'operazione.

Errori

Se si verifica un errore durante l'assegnazione dei dispositivi a un gruppo o durante lo spostamento dei dispositivi tra più gruppi, i dettagli dell'errore vengono visualizzati nella finestra **Errori**.

 **N.B.:** La finestra **Errori** fornisce unicamente i dettagli dei problemi che si sono verificati negli ultimi 30 giorni.

Per visualizzare gli errori, fare clic sul link **Mostra errori** disponibile nella pagina **Gestione asset**.

La seguente tabella descrive le informazioni visualizzate nella finestra **Errori**.

Tabella 9. Errori

Colonna	Descrizione
ID evento	Identificatore univoco assegnato all'evento.
Evento	Nome dell'evento.
Descrizione	Descrizione dell'evento.
Nome utente	Nome dell'utente che ha avviato l'operazione.
Data di inserimento	Data e ora in cui l'evento è stato aggiunto.

Gestione degli avvisi di SupportAssist in TechDirect

È possibile gestire gli avvisi di SupportAssist tramite l'account TechDirect della propria organizzazione o la soluzione ServiceNow. Se SupportAssist è stato configurato con le proprie credenziali dell'account TechDirect, tutti gli avvisi vengono inoltrati all'account TechDirect. È inoltre possibile integrare ServiceNow con SupportAssist per reindirizzare tutti gli avvisi alla propria soluzione ServiceNow. Questa sezione fornisce informazioni sulla gestione degli avvisi di SupportAssist in TechDirect e sull'integrazione di ServiceNow con SupportAssist.

ⓘ N.B.: Per visualizzare o gestire gli avvisi relativi ai problemi hardware, è necessario iscriversi al servizio di spedizione automatica in TechDirect.

Argomenti:

- [Configurazione delle regole di avviso in TechDirect](#)
- [Visualizzazione degli avvisi di SupportAssist in TechDirect](#)
- [Avvisi di SupportAssist](#)
- [Azioni di avviso SupportAssist](#)
- [Integrazione degli avvisi di SupportAssist con ServiceNow](#)

Configurazione delle regole di avviso in TechDirect

Prerequisiti

- Assicurarsi che le credenziali dell'account TechDirect siano le stesse dell'account personale Dell utilizzato durante il deployment di SupportAssist.
- È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore SupportAssist.

Informazioni su questa attività

Gli amministratori dell'organizzazione possono configurare le regole per determinare il modo in cui gli avvisi creati da SupportAssist vengono gestiti dal portale TechDirect. Ad esempio, è possibile scegliere di inoltrare automaticamente tutti gli avvisi al supporto tecnico oppure di inserirli nella coda degli avvisi di SupportAssist affinché il team di supporto possa esaminarli e decidere se inoltrarli a Dell.

Procedura

- 1 Selezionare **ServiziSupportAssist**.
Viene visualizzata la pagina **SupportAssist**.
- 2 Fare clic sulla scheda **Avvisi**.
Viene visualizzato il riquadro **Avvisi**.
- 3 Nel gadget **Configura regole**, fare clic su **Configura**.
Viene visualizzata la pagina **Configura le regole di avviso di SupportAssist**.
- 4 Nella sezione **Periodo di inattività**, inserire il numero di giorni.
- 5 Nella sezione **Avvisi di supporto tecnico**, completare una delle seguenti operazioni:
 - a Selezionare **Si** per inoltrare direttamente tutti gli avvisi del supporto tecnico a Dell.
 - b Selezionare **No** per inviare tutti gli avvisi di supporto tecnico alla coda di avvisi di SupportAssist dell'azienda. Il team di supporto può rivedere l'avviso e decidere se deve essere inoltrato a Dell.
- 6 Nella sezione **Avvisi di spedizione**, completare una delle seguenti operazioni:
 - a Selezionare **Si** per inoltrare direttamente tutti gli avvisi relativi alla spedizione di componenti a Dell.
Viene visualizzata la sezione **Gestisci gruppo** se si è scelto di inoltrare tutti gli avvisi relativi alla spedizione di componenti a Dell.

b Selezionare **No** per inviare tutti gli avvisi di spedizione dei componenti alla coda di avvisi di SupportAssist dell'azienda. Il team di supporto può rivedere l'avviso e decidere se deve essere inoltrato a Dell.

7 Se viene visualizzata la sezione **Gestione gruppi**, fare clic su **Aggiungi regola di gruppo**.

❗ N.B.: Le regole di gruppo vengono utilizzate per identificare l'indirizzo di spedizione dei componenti da inviare. Ogni volta che un avviso di SupportAssist viene inoltrato a Dell per la spedizione di componenti, l'indirizzo nell'avviso viene confrontato con gli indirizzi definiti nelle regole di gruppo. Se vi è una corrispondenza, le informazioni relative all'indirizzo associate a tale regola di gruppo vengono utilizzate per identificare l'indirizzo di spedizione per i componenti da inviare.

8 Nella pagina **Aggiungi regola di gruppo**, selezionare una delle opzioni seguenti e inserire le informazioni richieste:

- **Per paese** - Selezionare questa opzione se si desidera inoltrare tutte le spedizioni automatiche provenienti da un paese a un indirizzo specifico.
- **Per provincia** - Selezionare questa opzione se si desidera inoltrare tutte le spedizioni automatiche provenienti da una provincia a un indirizzo specifico.
- **Per città** - Selezionare questa opzione se si desidera inoltrare tutte le spedizioni automatiche provenienti da una città a un indirizzo specifico.
- **Per CAP** - Selezionare questa opzione se si desidera inoltrare tutte le spedizioni automatiche con un CAP a un indirizzo specifico.

9 Fare clic su **Salva regola**, quindi su **Salva regole di avviso**.

Visualizzazione degli avvisi di SupportAssist in TechDirect

Prerequisito

È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore o tecnico SupportAssist.

Informazioni su questa attività

Quando viene rilevato un problema sui sistemi monitorati con SupportAssist, viene creato automaticamente un avviso in TechDirect.

Procedura

- 1 Selezionare **ServiziSupportAssist**.
Viene visualizzata la pagina **SupportAssist**.
- 2 Fare clic sulla scheda **Avvisi**.
Viene visualizzato il riquadro **Avvisi**.
- 3 Nel gadget **Gestione avvisi di SupportAssist**, fare clic su **Gestisci**.
Viene visualizzata la pagina **Avvisi di SupportAssist**.

Avvisi di SupportAssist

È possibile visualizzare le informazioni dettagliate sugli avvisi generati da SupportAssist nella pagina **Avvisi di SupportAssist** in TechDirect.

La tabella seguente illustra le informazioni visualizzate nella pagina **Avvisi di SupportAssist**. Per impostazione predefinita, vengono visualizzate le colonne **Codice di matricola**, **Numero avviso**, **Tipo di avviso**, **Data/ora ultima attività**, **Proprietario**, **Nome azienda** e **Linea di business**. Fare clic su  visualizzata sopra la tabella per selezionare le colonne che si desidera visualizzare.

❗ N.B.: È possibile selezionare fino a sette colonne da visualizzare contemporaneamente.

Tabella 10. Avvisi di SupportAssist

Nome	Descrizione
Codice di matricola	Identificativo univoco del sistema. Il codice di matricola è una sequenza alfanumerica.
Numero avviso	Il numero univoco della richiesta di assistenza assegnato all'avviso a cui è possibile fare riferimento durante le comunicazioni con il supporto tecnico.

Nome	Descrizione
Tipo di avviso	Tipo di avviso: <ul style="list-style-type: none"> • Supporto tecnico • Spedizione componenti
Note	I dettagli relativi al problema rilevato e le informazioni sull'errore per l'indagine.
Data/ora di creazione	La data e l'ora in cui l'avviso è stato creato in TechDirect.
Data/ora ultima attività	La data e l'ora dell'ultima azione eseguita dall'utente Amministratore o Tecnico del cliente.
Stato	Stato dell'avviso: <ul style="list-style-type: none"> • Non assegnato: nessun utente Tecnico ha la proprietà • Assegnato: un utente Tecnico del cliente ha la proprietà • Invio non riuscito: il tentativo di inoltro a Dell non è riuscito
Proprietario	L'utente Tecnico che è attualmente proprietario di un avviso.
Nome società	Il nome dell'organizzazione.
Linea di business	La linea di business, ad esempio, Precision, Latitude e così via.
Azioni	Le azioni disponibili per l'avviso. Gli utenti con diritti di Tecnico di SupportAssist possono: <ul style="list-style-type: none"> • Acquisire la proprietà dell'avviso • Aggiornare i dettagli dell'avviso • Chiudere l'avviso • Inoltare l'avviso a Dell <p>ⓘ N.B.: Gli utenti con diritti di amministratore di SupportAssist possono eseguire tutte le azioni disponibili per gli utenti con diritti di Tecnico di SupportAssist. L'amministratore di SupportAssist può anche assegnare un avviso a uno degli utenti Tecnico.</p>

Azioni di avviso SupportAssist

È possibile intraprendere azioni in base agli avvisi generati da SupportAssist attraverso il portale TechDirect. Nella tabella seguente sono descritte le azioni disponibili per gli avvisi creati da SupportAssist.

Tabella 11. Azioni per avviso

Tipo di account TechDirect	Azioni disponibili	Descrizione
Amministratori e utenti tecnici	Diventa proprietario	In un account TechDirect, i singoli utenti tecnici possono vedere tutti gli avvisi in entrata di SupportAssist. Un utente tecnico può assumere la proprietà di un avviso. Gli utenti tecnici non possono riassegnare gli avvisi, operazione che può essere eseguita solo dall'amministratore di TechDirect per l'account.
	Aggiorna	Visualizza la pagina Dettagli , dove è possibile aggiungere note o allegati riguardanti l'avviso.
	Chiudi avviso	Consente di chiudere l'avviso. Sia l'utente che Dell non potranno eseguire ulteriori azioni in relazione all'avviso.

Tipo di account TechDirect	Azioni disponibili	Descrizione
	Inoltra a Dell	Consente di inoltrare la richiesta di assistenza al supporto tecnico. È possibile continuare a monitorare lo stato di avanzamento dalla pagina Supporto tecnico o Riepilogo spedizione in TechDirect.
Amministratore	Assegna proprietà	Consente di assegnare la proprietà di un avviso a un utente tecnico, oltre che di riassegnare l'avviso a un altro utente tecnico.

Integrazione degli avvisi di SupportAssist con ServiceNow

Se l'organizzazione utilizza ServiceNow per la gestione dell'IT e del servizio di help desk, è possibile integrare gli avvisi di SupportAssist con una soluzione ServiceNow. L'integrazione con ServiceNow consente la creazione automatica di un incidente in ServiceNow per gli avvisi di SupportAssist.

ⓘ N.B.: Dopo aver abilitato l'integrazione di ServiceNow, non è possibile gestire gli avvisi di SupportAssist tramite TechDirect. Tuttavia, è necessario utilizzare TechDirect per richiedere la spedizione di componenti o inviare una richiesta di assistenza a Dell.

Abilitazione dell'integrazione con ServiceNow

Prerequisito

È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore SupportAssist.

Procedura

- 1 Selezionare **ServiziSupportAssist**.

Viene visualizzata la pagina **SupportAssist**.

- 2 Fare clic sulla scheda **Asset**.

Viene visualizzata la pagina **Asset**.

- 3 Se si dispone di più account, selezionare un account dall'elenco **Seleziona account**.

ⓘ N.B.: L'elenco **Seleziona account** viene visualizzato solo se si dispone di più account.

- 4 Nel gadget **Gestisci attività**, fare clic su **Gestisci**.

Viene visualizzata la pagina **Gestione asset**.

- 5 Fare clic su **Integra con ServiceNow**.

Viene visualizzata la finestra **Integrazione gestione caso ServiceNow**.

- 6 Selezionare il sito richiesto dall'elenco **Seleziona sito SupportAssist**.

ⓘ N.B.: La selezione di un sito consente a TechDirect di inoltrare gli avvisi generati da tutti i sistemi all'interno del sito a ServiceNow.

- 7 Se si desidera che SupportAssist crei automaticamente un incidente in ServiceNow:

- a Selezionare **Usa istanza ServiceNow**.

- b Inserire l'ID dell'istanza ServiceNow, il nome utente, la password e l'indirizzo e-mail per la notifica di errori.

ⓘ N.B.: Se SupportAssist non è in grado di creare automaticamente un incidente in ServiceNow, viene inviata una e-mail all'indirizzo specificato nel campo **Notifica di errore**.

- c Fare clic su **Invia avviso di test** per inviare un avviso di prova all'istanza ServiceNow.

- 8 Se si desidera ricevere i dettagli degli avvisi di SupportAssist tramite e-mail:

- a Selezionare **Usa e-mail**.

- b Nel campo **Da**, inserire l'indirizzo e-mail da cui si desidera ricevere i dettagli degli avvisi di SupportAssist.

- c Nel campo **Notifiche avvisi**, inserire l'indirizzo e-mail a cui si desidera inviare i dettagli degli avvisi di SupportAssist.

- d Nel campo **Notifica di errore**, inserire l'indirizzo e-mail a cui deve essere inviata la notifica se SupportAssist non è in grado di inviare i dettagli degli avvisi.

- e Fare clic su **Invia e-mail di test** per inviare un'email di prova all'indirizzo specificato nella casella **Notifica di errore**.

Disattivazione dell'integrazione di ServiceNow

Prerequisito

È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore SupportAssist.

Informazioni su questa attività

È possibile disattivare in qualsiasi momento l'integrazione degli avvisi di SupportAssist con la soluzione ServiceNow.

ⓘ N.B.: Dopo aver disattivato l'integrazione con ServiceNow, è possibile gestire gli avvisi di SupportAssist utilizzando TechDirect nella pagina **Gestione avvisi SupportAssist**.

Procedura

1 Selezionare **ServiziSupportAssist**.

Viene visualizzata la pagina **SupportAssist**.

2 Fare clic sulla scheda **Asset**.

Viene visualizzata la pagina **Asset**.

3 Se si dispone di più account, selezionare un account dall'elenco **Seleziona account**.

ⓘ N.B.: L'elenco **Seleziona account** viene visualizzato solo se si dispone di più account.

4 Nel gadget **Gestione asset**, fare clic su **Gestisci**.

Viene visualizzata la pagina **Gestione asset**.

5 Fare clic su **Integra con ServiceNow**.

Viene visualizzata la finestra **Integrazione gestione caso ServiceNow**.

6 Selezionare il sito richiesto dall'elenco **Seleziona sito SupportAssist**.

7 Selezionare **Disattiva**.

L'integrazione di ServiceNow per gli avvisi di SupportAssist è disabilitata.

Recupero dei dati di SupportAssist con WMI

È possibile ottenere informazioni sullo stato di ciascun sistema in cui SupportAssist è distribuito utilizzando le classi WMI (Strumentazione gestione Windows). Lo spazio dei nomi per accedere ai profili e alle classi di SupportAssist è **root\supportassist**. Le informazioni esposte dalle classi WMI sono le seguenti:

- Stato di registrazione
- Dettagli della richiesta di supporto
- Dettagli dell'avviso
- Dettagli della configurazione e del diritto

In questa sezione vengono fornite informazioni sulle classi WMI disponibili.

DSA_RegistrationInformation

Tabella 12. DSA_RegistrationInformation

Proprietà	Tipo di proprietà	Descrizione
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Stringa che identifica in modo univoco l'istanza della classe.
IsRegistrationDone	CIM_BOOLEAN	Valore booleano che indica se SupportAssist è registrato presso Dell. I valori possibili sono: <ul style="list-style-type: none"> • True - SupportAssist è registrato presso Dell. • False - SupportAssist non è registrato presso Dell.
RegistrationTime	CIM_DATETIME	Indica la data e l'ora in cui SupportAssist è stato registrato.

DSA_CaseInformation

Tabella 13. DSA_CaseInformation

Proprietà	Tipo di proprietà	Descrizione
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Stringa che identifica in modo univoco l'istanza della classe.
CaseID	CIM_STRING	Stringa che identifica il numero della richiesta di supporto creata per un'istanza.
Descrizione	CIM_STRING	Stringa che fornisce una descrizione della richiesta di supporto.
Type	CIM_UNIT16	Numero intero che indica il tipo di richiesta di supporto.

Proprietà	Tipo di proprietà	Descrizione
		<p>I valori possibili sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 - Qualsiasi altra richiesta di assistenza. 1 - Richiesta di assistenza per il supporto tecnico Dell. 2 - Richiesta di assistenza per la spedizione di componenti.
Stato	CIM_UNIT16	<p>Numero intero che indica lo stato della richiesta di supporto.</p> <p>I valori possibili sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 - Qualsiasi altro stato. 1 - La richiesta di assistenza è stata inviata. 2 - La richiesta di assistenza è aperta. 3 - La richiesta di assistenza è stata riaperta. 4 - La richiesta di assistenza è in corso. 5 - Il cliente ha posposto la richiesta di assistenza. 6 - La richiesta di assistenza è chiusa.
CaseCreationTime	CIM_DATETIME	Indica la data e l'ora in cui la richiesta di supporto è stata creata.
AlertDetails	CIM_STRING	La stringa fornisce i dettagli dell'avviso per cui la richiesta di supporto viene creata.

DSA_AlertInformation

Tabella 14. DSA_AlertInformation

Proprietà	Tipo di proprietà	Descrizione
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Stringa che identifica in modo univoco l'istanza della classe.
TrapID	CIM_STRING	Stringa che identifica l'ID trap dell'avviso.
EventID	CIM_STRING	Stringa che identifica l'ID dell'avviso.
AlertDecription	CIM_STRING	Stringa che descrive l'avviso.
AlertTime	CIM_DATETIME	Indica la data e l'ora in cui l'avviso è stato creato.

DSA_SystemInformation

Tabella 15. DSA_SystemInformation

Proprietà	Tipo di proprietà	Descrizione
Name	CIM_STRING [KEY]	Stringa contenente il nome del sistema.
IsConfigurationSet	CIM_BOOLEAN	<p>Valore booleano che indica se la configurazione è impostata nel sistema.</p> <p>I valori possibili sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> True - La configurazione è impostata nel sistema.

Proprietà	Tipo di proprietà	Descrizione
		<ul style="list-style-type: none"> False - La configurazione non è impostata nel sistema.
Entitlement	CIM_UNIT16	<p>Indica il piano di assistenza del sistema.</p> <p>I valori possibili sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 - Altro 1 - Basic 2 - ProSupport 3 - ProSupport Plus 4 - Premium 5 - Premium Support Plus 6 - ProSupport Flex for Client 7 - Informazioni sulla garanzia sconosciute
EntitlementExpiryDate	CIM_DATETIME	Indica la data di scadenza del piano di assistenza del sistema.
Version	CIM_STRING	Stringa che identifica la versione di SupportAssist installata sul sistema.

Dati raccolti da SupportAssist

SupportAssist raccoglie automaticamente dal sistema i dati necessari per la risoluzione di un problema e li invia in modo sicuro al supporto tecnico. Questi dati consentono a Dell di fornire un'esperienza di supporto avanzata, efficiente e rapida.

Nella tabella seguente vengono elencati i dati raccolti da vari componenti del sistema.

Tabella 16. Monitoraggio del sistema

Categorie	Attributi
System Information (Informazioni di sistema)	Codice di matricola sistema
	Modello sistema
	ePPID scheda madre
	Versione BIOS
	Tipo di sistema
	Informazioni sul processore
	Velocità processore
	Controller video
	Byte RAM video
	Numero di schermi
	Sistema operativo
	Watt dell'adattatore c.a.
	Informazioni sull'unità logica
	RAM di sistema (GB)
Utilizzo e alimentazione del sistema	Ore con alimentazione c.a.
	Ore con alimentazione c.c.
	Cicli di accensione e spegnimento
	Stati di sospensione
	Tempo negli stati di sospensione
	Impostazioni di risparmio energia
Batteria	Posizione
	Data di fabbricazione
	Numero di serie
	Composizione chimica
	Capacità nominale

Categorie	Attributi
	Nome Nome del produttore ePPID Corrente Tensione Cicli Capacità con carica completa Temperatura Registri del produttore
Archiviazione (disco rigido/SSD)	Posizione disco Nome disco Modello e marca disco Dimensioni disco in MB ePPID disco Posizione partizione disco Nome partizione disco Dimensioni partizione disco in MB Percentuale tempo di lettura Percentuale tempo di scrittura Percentuale tempo di inattività Byte lettura in MB Byte scrittura in MB Registri SMART
Eventi di sistema	Eventi di arresto anomalo del sistema operativo Eventi di alimentazione Eventi di temperatura Eventi di errore all'avvio Eventi di diagnostica
Processore	Utilizzo CPU Thread simultanei Lunghezze coda Stati C
Memoria	Posizione DIMM Nome DIMM Produttore DIMM

Categorie	Attributi
	Parte DIMM
	Posizione DIMM
	Numero di serie DIMM
	Utilizzo memoria libera/disponibile
	Attività di paging
Informazioni termiche	Giri al minuto/stato ventola
	Informazioni termiche sistema
	Informazioni termiche batteria
	Informazioni termiche CPU
Informazioni meccaniche	Condizioni cavo/connettore interno
	Cicli cardini
	Inserimenti alimentazione - c.a./c.c.
	Cicli dock
Rete	Nome adattatore
	MAC adattatore
	Nome dispositivo adattatore
	IMEI adattatore
	Utilizzo rete
	WLAN / tempo di utilizzo WLAN
	Velocità di collegamento
Schermo	Informazioni fornitore schermo
	Livelli di luminosità
Software	Applicazioni installate
	Driver
	Aggiornamenti del sistema operativo

La tabella seguente descrive le informazioni di sistema che vengono raccolte e inviate a Dell ogni 24 ore, come parte del monitoraggio di routine del sistema.

Tabella 17. Monitoraggio di routine del sistema

Attributo	Descrizione
Versione schema	Versione dello schema utilizzato per il monitoraggio di routine del sistema
Versione di Agent	Versione di SupportAssist distribuita nel sistema
Codice di matricola	Identificativo univoco del sistema
Modello sistema	Nome del modello del sistema

Attributo	Descrizione
Informazioni di registrazione	Stato di registrazione di SupportAssist
Versione del sistema operativo	Versione del sistema operativo in esecuzione sul sistema
Versione SP	Service Pack del sistema operativo
Data UTC	Data e ora in cui le informazioni relative al monitoraggio di routine del sistema sono state inviate a Dell
Versione BIOS	Versione di BIOS installato nel sistema
Stato	Stato dell'avviso in base alla gravità, ad esempio, avvertenza
Descrizione	Informazioni sull'errore di sistema, ad esempio, elevato utilizzo della CPU
Spazio disponibile su disco rigido	Spazio libero disponibile nel sistema disco rigido
Utilizzo della memoria	Quantità di memoria di sistema utilizzata
Utilizzo CPU	Quantità di CPU utilizzata
Data locale	Data e ora del sistema
Data ultimo riavvio	Data e ora dell'ultimo riavvio del sistema
Data di esecuzione dell'aggiornamento di Windows	Data e ora dell'ultimo aggiornamento di Windows sul sistema
Conteggio BSOD 24 ore	Numero di occorrenze di schermata blu nelle ultime 24 ore
Informazioni avviso	Identificatore univoco dell'avviso
Origine	Origine da cui è stato generato l'avviso
Tipo	Tipo di avviso, ad esempio, avviso predittivo

Domande frequenti

- 1 I sistemi in dotazione sono stati acquistati tramite un Channel Partner Dell. È possibile gestirli utilizzando SupportAssist in TechDirect?**

No. SupportAssist in TechDirect è disponibile solo per i sistemi acquistati direttamente da Dell. Se i sistemi sono stati acquistati da un Channel Partner Dell o da un'azienda di terze parti, non è possibile utilizzare SupportAssist in TechDirect.
- 2 SupportAssist per PC domestici è installato sui sistemi dell'organizzazione. È possibile implementare SupportAssist per sistemi client aziendali su tali sistemi?**

Prima di installare la versione di SupportAssist per sistemi client aziendali, è necessario disinstallare dai sistemi SupportAssist per PC domestici. Vedere [Disinstallazione di SupportAssist per PC domestici](#).
- 3 Sul proprio sistema è stato installato SupportAssist per sistemi client aziendali. È possibile installare SupportAssist per PC domestici sullo stesso sistema?**

No, non è possibile installare entrambe le versioni sullo stesso sistema. Se si tenta di installare SupportAssist per PC domestici, viene visualizzato un messaggio di errore.
- 4 È possibile accedere a TechDirect in giapponese. Tuttavia, è possibile visualizzare le informazioni approfondite di SupportAssist solo in inglese. Perché?**

Le informazioni approfondite di SupportAssist vengono visualizzate solo in inglese.
- 5 Quali account Dell è necessario creare prima di iniziare la distribuzione?**

Se si prevede di gestire gli avvisi di SupportAssist da TechDirect, è necessario disporre di un account personale Dell collegato al proprio account TechDirect. Pertanto, verificare quanto segue:

 - Assicurarsi di disporre di un account personale Dell. Se non si dispone di un account personale Dell, crearne uno all'indirizzo www.dell.com/myaccount.
 - Iscrivere a TechDirect con le stesse credenziali utilizzate per l'account personale Dell. Per iscrivere la propria organizzazione a TechDirect, visitare l'indirizzo www.techdirect.com.
- 6 Come si configura un account personale?**

Per creare un account personale Dell, effettuare le operazioni seguenti:

 - a Visitare l'indirizzo www.dell.com/myaccount.
 - b Nella pagina **Accedi**, fare clic su **Crea un account**.
 - c Nella pagina **Registrazione account Dell.com**, inserire i dati richiesti e fare clic su **Completa registrazione**.
- 7 Come si configura un account TechDirect?**

L'azienda dovrebbe designare un amministratore per la configurazione dell'account TechDirect. Tale amministratore deve visitare il sito www.techdirect.com e fare clic su **Registrati ora** per avviare la procedura di registrazione. Nell'ambito di questa procedura, l'amministratore aggiunge gli utenti tecnici che riceveranno un'e-mail di conferma della registrazione contenente i dati di accesso. Gli utenti che desiderano effettuare la spedizione di parti, devono prima completare i corsi di certificazione online gratuiti disponibili sul portale online TechDirect. Per ulteriori informazioni, vedere www.techdirect.com.

Utilizzo della larghezza di banda della rete

SupportAssist utilizza la larghezza di banda della rete per vari eventi che richiedono la connettività a Dell. La larghezza di banda della rete utilizzata può variare a seconda del numero di sistemi di destinazione che sono monitorati da SupportAssist. La seguente tabella indica la larghezza di banda media della rete utilizzata da SupportAssist per il monitoraggio di 10.000 sistemi per un mese.

Tabella 18. Utilizzo medio della larghezza di banda della rete

Evento	Frequenza	Larghezza di banda della rete (in Kbps)
Registrazione di SupportAssist	Una volta dopo la distribuzione	323
Invio di informazioni relative al monitoraggio di routine del sistema	Una volta ogni 24 ore dopo la distribuzione	114
Invio di informazioni relative al monitoraggio periodico del sistema	Una volta ogni 30-45 giorni dopo la distribuzione	3.700
Invio di avvisi e informazioni relative allo stato del sistema	Quando viene rilevato un avviso	19
Verifica delle informazioni relative alla garanzia del sistema	Una volta dopo la distribuzione	30
Creazione di una richiesta di supporto	Quando un avviso è adatto alla creazione di una richiesta di supporto	21
Verifica degli aggiornamenti	Una volta a settimana	2.000