

SupportAssist for Business Client Systems

Deployment Guide—Using TechDirect



참고, 주의 및 경고

① | **노트:** "참고"는 제품을 보다 효율적으로 사용하는 데 도움이 되는 중요 정보를 제공합니다.

△ | **주의:** "주의"는 하드웨어 손상이나 데이터 손실의 가능성을 설명하며, 이러한 문제를 방지할 수 있는 방법을 알려줍니다.

⚠ | **경고:** "경고"는 재산상의 피해나 심각한 부상 또는 사망을 유발할 수 있는 위험이 있음을 알려줍니다.

© 2019 Dell Inc. 또는 자회사. 저작권 본사 소유. Dell, EMC 및 기타 상표는 Dell Inc. 또는 자회사의 상표입니다. 기타 상표는 각 소유자의 상표일 수 있습니다.

1 소개.....	5
릴리스 버전.....	5
이 문서의 목적.....	5
TechDirect 개요.....	5
SupportAssist 기능 및 Dell Service 계획 유형.....	6
지원되는 시스템.....	7
발송 가능한 부품.....	7
추가 자료.....	8
2 SupportAssist 배포 패키지 다운로드 및 압축 해제.....	9
TechDirect에서 SupportAssist 다운로드.....	9
SupportAssist 배포 패키지 추출.....	10
3 SupportAssist 구성 및 배포.....	11
최소 시스템 요구 사항.....	11
SupportAssist 구성.....	12
기본 설정.....	13
SupportAssist 배포.....	14
가정용 Pc 용 SupportAssist 설치 제거.....	15
SupportAssist 연결 테스트.....	15
4 배포된 SupportAssist 구성 수정.....	16
SupportAssist 수정 및 배포.....	16
5 SupportAssist insights.....	18
6 자산 관리.....	19
자산 관리 페이지 액세스.....	19
자산 관리 페이지.....	19
사용자 지정 보기.....	20
사이트 및 장비 그룹.....	21
장치 및 그룹 구성.....	21
장비 그룹 만들기.....	21
기존 그룹 사이에서 장비 이동.....	22
장비 그룹 삭제.....	22
보류 중 작업.....	22
오류.....	23
7 TechDirect에서 SupportAssist 경고 관리.....	24
TechDirect의 경고 규칙 구성.....	24
TechDirect에서 SupportAssist 경고 보기.....	25
SupportAssist 경고.....	25
SupportAssist Alerts 조치.....	26

SupportAssist 경고를 ServiceNow와 통합.....	26
ServiceNow 통합 활성화.....	27
ServiceNow 통합 비활성화.....	27
8 WMI를 사용하여 SupportAssist 데이터 검색.....	29
DSA_RegistrationInformation.....	29
DSA_CaseInformation.....	29
DSA_AlertInformation.....	30
DSA_SystemInformation.....	30
9 SupportAssist에서 수집한 데이터.....	32
10 FAQ(자주하는 질문).....	36
부록 A: 네트워크 대역폭 사용률.....	37

소개

SupportAssist는 사전 예방적 및 예측적 기술로 조직에서 사용하는 Dell 시스템에 대한 자동 기술 지원을 받을 수 있습니다. SupportAssist는 Dell 시스템에 배포된 후 각 시스템을 모니터링하고 사전에 하드웨어 및 소프트웨어 문제를 모두 감지합니다. 활성 ProSupport 또는 ProSupport Plus 서비스 계획이 있는 시스템의 경우, 문제가 발견되면 Dell 기술 지원을 위한 지원 요청이 자동으로 생성됩니다. 문제의 유형에 따라, 지원 요청은 자동 부품 디스패치 혹은 지원 요청 중 하나를 시작합니다.

SupportAssist는 또한 하드웨어 및 소프트웨어의 데이터를 시스템에서 자동으로 수집하고 안전하게 Dell 기술 지원 부서로 전송합니다. 이 데이터는 기술 지원 부서에서 문제를 분석하고 해결하는 데 사용됩니다.

주제:

- 릴리스 버전
- 이 문서의 목적
- TechDirect 개요
- SupportAssist 기능 및 Dell Service 계획 유형
- 지원되는 시스템
- 발송 가능한 부품
- 추가 자료

릴리스 버전

2.0.1

이 문서의 목적

이 문서에서는 다음에 대한 정보를 제공합니다.

- TechDirect에서 SupportAssist 구성
- TechDirect에서 SupportAssist 배포 패키지 다운로드 및 압축 해제
- SupportAssist 배포
- TechDirect에서 자산 관리
- TechDirect에서 SupportAssist 경고 관리
- SupportAssist Insight
- SupportAssist 데이터 검색에 사용되는 Windows Management Instrumentation(WMI) 클래스

TechDirect 개요

TechDirect는 SupportAssist를 구성하고, 개인 맞춤형 SupportAssist 패키지를 다운로드하며, SupportAssist가 시스템에 대해 생성한 경고를 관리할 수 있는 온라인 포털입니다. TechDirect에서 SupportAssist 관리자 권한이 있는 경우, 기술 지원을 위해 Dell에 자동으로 경고를 전달 하거나 부품 디스패치를 시작하는 규칙을 생성할 수 있습니다. 경고를 Dell에 전달할지 여부를 수동으로 검토하고 확인할 수도 있습니다.

SupportAssist 기능 및 Dell Service 계획 유형

다음 표는 활성화된 Basic, ProSupport, ProSupport Plus 및 ProSupport Flex for Client 서비스 계획이 있는 시스템에서 사용 가능한 SupportAssist 기능을 요약한 것입니다.

표 1. SupportAssist 기능 및 Dell Service 계획 유형

기능	설명	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
하드웨어 및 소프트웨어 스캔 예약	기본 설정에 따라 하드웨어 및 소프트웨어 스캔을 예약할 수 있습니다.	✓	✓	✓	✓
드라이버 업데이트	관리자 권한이 있는 사용자가 시스템에 사용할 수 있는 드라이버 업데이트를 검색하고 설치할 수 있도록 허용합니다.	✓	✓	✓	✓
하드웨어 스캔	사용자가 문제를 발견하기 위해 시스템 하드웨어를 스캔할 수 있도록 허용합니다.	✓	✓	✓	✓
파일 정리	시스템에서 임시, 중복 및 기타 원치 않는 파일을 정리할 수 있습니다. 사용자가 시스템에서 파일을 정리하도록 허용할 수 있습니다.	✓	✓	✓	✓
시스템 성능 세부 조정	시스템 성능을 세부적으로 조정하기 위해 전원 설정, 레지스트리 파일 및 메모리 할당을 조정할 수 있습니다. 사용자가 시스템 성능을 조정하도록 허용할 수 있습니다.	✓	✓	✓	✓
네트워크 연결 최적화	효율적이고 신뢰할 수 있는 네트워크를 위해 설정을 조정하여 네트워크 연결을 최적화할 수 있습니다. 사용자가 네트워크 연결을 최적화하도록 허용할 수도 있습니다.	✓	✓	✓	✓
SupportAssist 통계 ² 보기	SupportAssist는 시스템 활용도 데이터를 지속해서 모니터링합니다. SupportAssist에서 모니터링하는 모든 시스템 또는 특정 디바이스 그룹에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.	✗	✓	✓	✓
자동 문제 감지, 알림 및 지원 요청 생성 ⁵	Dell에서 부품 디스패치 또는 기술 지원 요청에 관한 지원 요청을 생성하면 알림이 전송됩니다. 기술 지원 요청의 경우 문제 해결을 돕기 위해 기술 지원 담당자가 사전에 연락을 드립니다.	✗	✓	✓	✓

기능	설명	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
자동 소프트웨어 최적화 ¹	자동 스캔 중에 SupportAssist가 시스템을 자동으로 최적화합니다.	✗	✗	✓	✓
고장을 예방하기 위한 예측 가능한 문제 감지 및 지원 요청 생성 ⁴	잠재적 부품 결함에 대한 알림은 주요 혹은 보조 연락처로 전송됩니다. Dell에서 지원 요청을 개설하고 교체 부품을 배송하기 위해 연락을 드립니다.	✗	✗	✓	✓
바이러스 및 맬웨어 제거 ¹	바이러스 및 맬웨어에 감염된 파일을 격리, 제거 및 복구하여 시스템을 안전한 상태로 유지합니다. 사용자가 시스템에서 바이러스 및 맬웨어를 제거하도록 허용할 수도 있습니다.	✗	✗	✓	✓

1 - 바이러스 및 맬웨어 제거 기능은 특정 지역(예: 중국)에 제공되지 않을 수도 있습니다.

2 - SupportAssist 통계는 영어로만 볼 수 있습니다.

3 - TechDirect에서 기술 지원 또는 부품 디스패치에 대한 자동 전달이 꺼져있는 경우, 경고를 Dell에 전달할지의 여부를 검토하고 결정할 수 있습니다.

4 - 예측 문제 감지 기능은 배터리, 하드 드라이브, SSD(Solid-State Drive), 팬에만 적용됩니다.

① | **노트:** Basic 서비스 계획을 사용하는 시스템은 TechDirect에 경고를 전달하지 않습니다.

지원되는 시스템

SupportAssist는 다음 Dell 시스템을 지원합니다.

- **노트북 및 데스크탑:**

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

- **게이트웨이 및 내장형 PC:**

- Edge Gateways
- Embedded Box PCs

① | **노트:** SupportAssist가 가상 시스템에서 지원되지 않습니다.

발송 가능한 부품

SupportAssist가 시스템에서 문제를 감지하면 Dell 서비스 계획 유형에 따라 교체 부품이 자동으로 발송될 수 있습니다.

다음 부품이 자동으로 발송될 수 있습니다.

- 하드 드라이브

- 메모리 모듈
- 광학 드라이브
- 키보드
- 마우스
- 배터리
- 비디오 카드

추가 자료

- TechDirect에서 조직을 등록하고 SupportAssist 경고 및 부품 디스패치 요청을 관리하는 방법에 대한 자세한 내용을 알아보려면 www.techdirect.com을 확인하십시오.
- SupportAssist에 대한 자세한 내용을 알아보려면 www.dell.com/supportassist을 확인하십시오.
- SupportAssist에 대한 질문 사항이 있다면 [Dell SupportAssist 커뮤니티](#)를 확인하십시오.
- 기타 SupportAssist 문서에 액세스하려면 www.dell.com/serviceabilitytools을 확인하십시오.
- 다양한 SupportAssist 기능에 대한 비디오 자습서는 YouTube의 *SupportAssist for Business Client Systems* [재생 목록](#)을 참조하십시오.

SupportAssist 배포 패키지 다운로드 및 압축 해제

TechDirect을 사용하여 TechDirect 계정과 연결된 개인 맞춤형 SupportAssist 실행 가능 파일을 다운로드할 수 있습니다. 실행 가능 파일을 실행하여 SupportAssist 배포 패키지의 압축을 해제하고 이를 시스템에 배포하여 SupportAssist 모니터링을 활성화할 수 있습니다.

△ **주의:** 다운로드한 실행 가능 파일을 시스템에 곧바로 배포하지 마십시오. 실행 가능 파일을 배포하면 SupportAssist가 올바르게 작동하지 않습니다.

압축 해제한 패키지를 배포하기 전에 TechDirect에서 SupportAssist를 구성하는 것이 좋습니다. 구성은 시스템이 인터넷에 연결한 후 24시간 이내에 자동으로 적용됩니다.

주제:

- TechDirect에서 SupportAssist 다운로드
- SupportAssist 배포 패키지 추출

TechDirect에서 SupportAssist 다운로드

필수 구성 요소

SupportAssist 관리자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

단계

- 1 서비스SupportAssist로 이동 합니다.
SupportAssist 페이지가 표시됩니다.
- 2 자산 탭을 클릭합니다.
자산 창이 표시됩니다.
- 3 여러 계정이 있는 경우 계정 선택 목록에서 계정을 선택합니다.
① **노트:** 계정이 여러 개인 경우, 계정 선택 목록이 표시됩니다.
- 4 다운로드 SupportAssist 가젯에서 다운로드를 클릭 합니다.
SupportAssist 페이지가 표시됩니다.
- 5 SupportAssist를 처음으로 다운로드 하려면 TechDirect 계정을 확인 해야 합니다. 내 계정을 생성하려면 다음 단계를 수행하십시오.
 - a Verify TechDirect Account를 클릭 합니다.
내 계정 로그인 창이 Dell 표시 됩니다.
 - b TechDirect 로그인 하는 데 사용한 것과 동일한 e-메일 주소와 암호를 입력 하고 로그인을 클릭 합니다.
- 6 이미 TechDirect SupportAssist을 구성한 경우, 필요한 Windows 버전을 선택 하고 pc 용 SupportAssist 다운로드를 클릭 합니다.
① **노트:** SupportAssist을 구성 하지 않은 상태에서 실행 파일을 다운로드 하려면 이해 하기를 선택한 후 계속 해서 원하는 작업을 선택 하고 파일을 다운로드 합니다.

SupportAssist 실행 파일이 다운로드 됩니다.

△ **주의:** 다운로드 한 실행 파일을 시스템에 직접 구축 해서는 안 됩니다. 실행 파일을 배포 하는 경우 SupportAssist가 올바르게 작동 하지 않습니다.

다음 단계

실행 파일을 실행 하 여 SupportAssist 배포 패키지를 추출 하고 SupportAssist를 구축 합니다.

① **노트:** 추출 된 패키지를 배포 하기 전에 TechDirect에서 SupportAssist를 구성 하는 것이 좋습니다.

SupportAssist 배포 패키지 추출

필수 구성 요소

TechDirect에서 SupportAssist 실행 가능 파일을 다운로드해야 합니다. [TechDirect에서 SupportAssist 다운로드](#)를 참조하십시오.

단계

- 1 TechDirect에서 SupportAssist 실행 가능 파일을 다운로드한 위치로 이동합니다.
- 2 .exe 파일을 두 번 클릭합니다.
다음 파일의 압축이 자동으로 해제되고 **배포 패키지 압축 해제** 마법사가 표시됩니다.
 - SupportAssistx64.msi 또는 SupportAssistx86.msi
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistToken.txt
- 3 마법사에서 필요한 배포 패키지 형식을 선택합니다.
배포 패키지 형식으로 **Windows 실행 가능 파일**을 선택하는 것이 좋습니다. 이렇게 하면 SupportAssist를 배포하거나 기본 배포를 수정하는 프로세스가 단순화됩니다.
- 4 배포 패키지 형식으로 **Windows Installer**를 선택하는 경우 **새 배포 만들기**를 선택합니다.
Windows Installer를 선택해야 **새 배포 만들기**나 **업데이트된 프록시 세부 정보**로 다시 **배포** 옵션이 표시됩니다.
- 5 다음 중 하나를 수행합니다.
 - SupportAssist를 배포하려는 시스템이 인터넷에 직접 연결되어 있는 경우 다음을 클릭합니다.
 - SupportAssist를 배포하려는 시스템이 프록시 서버를 통해 인터넷에 연결된 경우 다음을 수행합니다.
 - 1 **프록시를 통해 인터넷 연결**을 선택합니다.
 - 2 주소와 포트 번호를 입력합니다.
 - 3 프록시 서버에 인증이 필요한 경우 **이 프록시에 인증이 필요합니다**를 선택합니다.
 - 4 사용자 이름과 암호를 입력합니다.

① | 노트: 프록시 서버 인증을 위해서는 만료되지 않은 서비스 계정의 사용자 이름과 암호를 입력하는 것이 좋습니다.
- 5 다음을 클릭합니다.
파일 위치 페이지가 표시됩니다.
- 6 **찾아보기**를 클릭하고 배포 패키지의 압축을 해제할 폴더를 선택합니다.
- 7 다음을 클릭합니다.
 - **Windows 실행 가능 파일**을 선택하면 지정한 폴더에 EXE 파일에 생성되고 **배포 지침** 페이지가 표시됩니다.
 - **Windows Installer**를 선택하면 지정한 폴더에 다음 파일이 생성되고 **배포 지침** 페이지가 표시됩니다.
 - MST 파일
 - CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistx64.msi 또는 SupportAssistx86.msi
- 8 **배포 지침** 페이지에 표시된 배포 지침을 확인하고 **닫기**를 클릭합니다.

SupportAssist 구성 및 배포

압축이 해제된 배포 패키지에는 TechDirect 계정 세부 정보와 SupportAssist가 배포된 시스템의 인터넷 연결 세부 정보만 포함되어 있습니다. TechDirect를 사용하여 SupportAssist의 수동 및 자동 작업을 구성할 수 있습니다. 설정은 인터넷에 시스템이 연결될 때 자동으로 적용되며, 24시간마다 구성 업데이트를 확인합니다. 압축 해제한 패키지를 배포하기 전에 TechDirect에서 SupportAssist를 구성하는 것이 좋습니다.

주제:

- [최소 시스템 요구 사항](#)
- [SupportAssist 구성](#)
- [기본 설정](#)
- [SupportAssist 배포](#)
- [가정용 Pc 용 SupportAssist 설치 제거](#)
- [SupportAssist 연결 테스트](#)

최소 시스템 요구 사항

다음 표에는 SupportAssist에 대한 최소 요구 사항이 나와 있습니다.

표 2. 최소 요구 사항

특징	요구 사항
운영 체제 ① 노트: SupportAssist는 32 및 64 비트 운영 체제를 모두 지원합니다.	노트북 및 데스크탑: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 7 SP1 • Microsoft Windows 8 • Microsoft Windows 8.1 • Microsoft Windows 10 Dell Edge Gateways: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB(64비트만) Dell Embedded Box PCs: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows Embedded Standard 7 P(64비트만) • Microsoft Windows Embedded Standard 7 E(64비트만) • Microsoft Windows 7 Professional(64비트만) • Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems(64비트만) • Microsoft Windows 10 Professional(64비트만) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB(64비트만)
소프트웨어	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft .NET Framework 4.5 이상 • 대상 시스템에서 PowerShell 스크립트 실행이 활성화 되어 있어야 합니다.
하드웨어	4GB(권장)
네트워크	<ul style="list-style-type: none"> • 인터넷 연결 • 대상 시스템에서 포트 5700이 열려 있어야 합니다.

특징	요구 사항
	<ul style="list-style-type: none"> • 대상 시스템에서 SupportAssistUI launch 명령의 승격이 활성화 되어 있어야 합니다. • 로컬 시스템 및 대상 시스템은 다음 위치에 연결 가능해야 합니다. <ul style="list-style-type: none"> ① 노트: 로컬 시스템 또는 관리자 시스템이라는 용어는 SupportAssist 배포 파일 또는 패키지 생성에 사용할 시스템을 나타냅니다. 대상 시스템은 SupportAssist를 배포할 모든 시스템을 나타냅니다. - https://apidp.dell.com - https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0 - https://techdirect.dell.com - http://downloads.dell.com - https://www.dell.com

SupportAssist 구성

필수 구성 요소

SupportAssist 관리자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

이 작업 정보

TechDirect를 사용하여 SupportAssist의 자동화 및 사용자 상호 작용 작업을 구성할 수 있습니다. TechDirect에서 관리되는 모든 시스템이나 특정 장치 그룹의 시스템 설정을 구성할 수 있습니다.

TechDirect의 설정을 처음으로 구성하는 경우 모든 시스템에 설정이 적용됩니다. 그런 다음 특정 장치 그룹의 시스템에 대해 SupportAssist를 구성할 수 있습니다.

① **노트:** 구성은 시스템이 인터넷에 연결한 후 24시간 이내에 적용됩니다.

단계

- 1 서비스SupportAssist로 이동 합니다.
SupportAssist 페이지가 표시됩니다.
- 2 자산 탭을 클릭합니다.
자산 창이 표시됩니다.
- 3 여러 계정이 있는 경우 계정 선택 목록에서 계정을 선택합니다.
① **노트:** 계정이 여러 개인 경우, 계정 선택 목록이 표시됩니다.
- 4 SupportAssist 구성 가젯에서 구성을 클릭합니다.
SupportAssist 구성 페이지가 표시됩니다.
- 5 SupportAssist를 통해 모니터링되는 시스템에 대한 성능 모니터링을 활성화하려면 PC 성능 모니터링 섹션에서 다음 단계를 수행 합니다.
 - a 모니터링 활성화를 선택합니다.
 - b 필요한 기간을 선택하고 적용을 클릭합니다.
① **노트:** 이미 SupportAssist를 배포한 경우 TechDirect에서 모니터링을 활성화한 날짜에만 데이터가 수집됩니다. 그러나 성능 모니터링을 활성화한 후 SupportAssist를 배포하는 경우, SupportAssist가 배포된 날부터 데이터가 수집됩니다.

성능 모니터링 활성화를 확인하는 메시지가 표시됩니다.
- 6 기본 연락처 선택 및 보조 연락처 선택 목록에서 새 연락처 만들기를 선택합니다.
- 7 연락처 추가 페이지에서 다음 단계를 수행합니다.
 - a 이름, 성, 이메일 주소 및 전화 번호를 입력합니다.
 - b 선호하는 연락 방법을 선택합니다.
 - c 저장을 클릭합니다.

연락처 세부 정보가 저장되고 SupportAssist 구성 페이지가 표시됩니다.
- 8 배송 주소 선택 목록에서 새 주소 만들기를 선택합니다.
- 9 주소 추가 페이지에서 다음 단계를 수행합니다.

- a 국가 또는 지역 및 시/도를 선택합니다.
- b 주소를 입력합니다.
- c 구/군/시, 우편 번호 및 표준 시간대를 선택합니다.
- d 주소 식별자 필드에 주소에 대한 고유 식별자를 입력합니다.

① **노트:** 주소 선택 목록에 고유 식별자가 표시됩니다.

- e 저장을 클릭합니다.

주소 세부 정보가 저장되고 **SupportAssist** 구성 페이지가 표시됩니다.

10 **기본 설정** 섹션에서 설정을 활성화하거나 비활성화합니다. 자세한 내용은 **기본 설정**를 참조하십시오.

11 **저장**을 클릭합니다.

설정이 저장되고 **SupportAssist** 구성 페이지 상단에 **그룹 선택** 목록이 표시됩니다.

① **노트:** 그룹 선택 목록을 사용하여 특정 장치 그룹에 대해 **SupportAssist**을 구성합니다.

기본 설정

SupportAssist을 사용 하면 SupportAssist 배포 되는 시스템에서 자동 및 수동 작업을 수행할 수 있습니다. SupportAssist 사용자 인터페이스가 활성화 된 경우에만 시스템의 사용자가 수동 작업을 수행할 수 있습니다. 하지만 SupportAssist 사용자 인터페이스가 활성화 되지 않은 경우에도 자동화 된 작업이 시스템에서 수행 됩니다. SupportAssist 사용자 인터페이스 사용에 대한 자세한 내용은 (비즈니스 클라이언트 시스템용 SupportAssist 사용자 가이드(www.dell.com/serviceabilitytools에서 제공됨)를) 참조 하십시오.

다음 표에서는 **자동화 된 작업** 섹션의 옵션에 대해 설명 합니다.

표 3. 자동화 된 작업

옵션	설명
자동 업데이트 SupportAssist	SupportAssist를 사용하여 더 높은 버전으로 자동으로 업그레이드 합니다.
수집된 데이터의 소프트웨어 정보를 포함합니다.	Dell를 통해 시스템에서 설치된 응용 프로그램, 드라이버 및 운영 체제 업데이트에 대한 정보를 수집할 수 있습니다. ① 노트: SupportAssist는 응용 프로그램 사용 정보를 수집하지 않습니다.
식별 정보 포함	Dell를 사용하여 시스템 식별 정보를 수집 합니다.
예약된 검사 수행	SupportAssist를 통해 시스템을 자동으로 스캔하여 드라이버 업데이트, 하드웨어 문제 및 필요한 시스템 최적화를 감지 합니다. ① 노트: SupportAssist는 시스템이 전원에 연결되어 있을 때만 예정된 스캔을 수행하며, 예정된 스캔이 시작되는 동안 시스템이 사용되지 않습니다.
자동 소프트웨어 최적화 ① 노트: 이 확인란은 예약된 검사를 활성화한 경우에만 활성화 됩니다.	스캔 후 시스템을 자동으로 최적화하도록 SupportAssist 합니다. ① 노트: ProSupport Plus 또는 Premium Support Plus 서비스 계획이 활성화된 시스템에만 자동 최적화가 적용됩니다.
빈도 ① 노트: 옵션은 예약된 스캔을 사용하는 경우에만 활성화 됩니다.	예약된 스캔 (예: 매달)을 수행하는 SupportAssist 빈도를 선택 합니다.

다음 표에서는 **사용자 상호 작용** 섹션의 옵션에 대해 설명 합니다.

표 4. 사용자 상호 작용

옵션	설명
사용자가 Pc에서 SupportAssist를 열고 실행할 수 있도록 허용	사용자가 SupportAssist 사용자 인터페이스를 보고 사용할 수 있도록 합니다. ① 노트: SupportAssist 사용자 인터페이스를 활성화 하면 사용자 상호 작용 섹션의 다른 옵션이 활성화 됩니다.
관리자만	시스템에 대한 관리자 권한이 있는 사용자만 SupportAssist 사용자 인터페이스를 활성화 합니다.
모든 사용자	모든 유형의 사용자에 대한 SupportAssist 사용자 인터페이스를 활성화 합니다.
알림 표시	SupportAssist 소프트웨어 최적화 및 드라이버 업데이트에 대한 알림을 표시할 수 있습니다.
드라이버 업데이트	시스템에 대한 관리 권한이 있는 사용자가 드라이버 업데이트를 수동으로 확인 하고 설치할 수 있습니다. ① 노트: 드라이버 라는 용어는 드라이버, 펌웨어 및 BIOS 업데이트를 나타냅니다.
파일 정리	시스템에서 중복 파일, 임시 폴더 및 기타 필요하지 않은 클러터를 제거합니다.
성능 조정	전원 설정, 레지스트리 및 메모리 할당을 조정하여 시스템 처리 속도를 최대화할 수 있습니다.
네트워크 최적화	효율적이고 신뢰할 수 있는 네트워크 연결을 유지하기 위해 네트워크를 최적화하여 네트워크 연결을 점검하고 시스템 설정을 업데이트할 수 있습니다.
바이러스 및 멀웨어 제거	바이러스 및 멀웨어에 감염된 파일을 격리 하고 제거 합니다. ① 노트: ProSupport의 바이러스 및 멀웨어 제거 기능은 시스템에 활성화 ProSupport Plus 또는 Premium Support Plus 서비스 계획 유형이 있을 때에만 사용할 수 있습니다. ① 노트: 바이러스 및 멀웨어 제거 기능은 특정 지역(예: 중국)에 제공되지 않을 수도 있습니다.

SupportAssist 배포

전제조건

- 시스템이 SupportAssist에 대한 최소 시스템 요구 사항을 충족해야 합니다. **최소 시스템 요구 사항**을 참조하십시오.
- SupportAssist를 배포하려는 시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.

이 작업 정보

Dell은 Microsoft System Center Configuration Manager(SCCM)를 사용하여 SupportAssist 배포를 검증했습니다. 그러나 모든 배포 툴을 사용하여 SupportAssist를 배포할 수 있습니다.

단계

- 1 EXE 형식으로 배포 패키지의 압축을 푼 경우, 배포 툴을 사용하여 대상 시스템에 EXE 파일을 배포 합니다.
- 2 MSI 형식으로 배포 패키지의 압축을 푼 경우 다음을 수행합니다.
 - a SupportAssist를 배포하려는 시스템에 가정용 PC의 SupportAssist 버전이 설치되어 있지 않은지 확인합니다. **가정용 Pc 용 SupportAssist 설치 제거**를 참조하십시오.
 - b 다음 명령 중 하나를 사용하여 SupportAssist를 배포합니다.

- 64비트: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfigurationx64.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn.`
- 32비트: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfigurationx86.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn.`

여기에서 <downloaded path>는 TechDirect에서 SupportAssist 실행 가능 파일을 다운로드한 폴더 경로입니다.

가정용 Pc 용 SupportAssist 설치 제거

전제조건

- 대상 시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.
- 대상 시스템은 SupportAssist에 대한 최소 시스템 요구 사항을 충족해야 합니다. [최소 시스템 요구 사항](#)을 참조하십시오.

이 작업 정보

대상 시스템에 설치된 홈 버전에서 Pc를 SupportAssist 하는 경우, Business Client Systems 버전에 대한 SupportAssist를 배포하기 전에 에이를 제거해야 합니다.

단계

- 1 SupportAssist for Business Client Systems 버전 배포 패키지를 가진 폴더 위치로 이동 합니다.
- 2 대상 시스템에서 **CheckAndUninstall** 파일을 실행 합니다.
홈 버전의 Pc에 대한 SupportAssist 대상 시스템에서 제거 됩니다.

SupportAssist 연결 테스트

전제조건

- 대상 시스템이 인터넷에 연결되어 있어야 합니다.
- 대상 시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.

이 작업 정보

시스템을 모니터링하고 자동 기술 지원을 제공하려면 SupportAssist가 Dell에 연결되어 있어야 합니다. 배포 후 대상 시스템 중 하나에서 연결 테스트를 실행하여 SupportAssist가 Dell에 성공적으로 연결되었는지 확인합니다.

단계

- 1 연결 테스트를 수행하고자 하는 대상 시스템에 액세스합니다.
- 2 **시작**을 클릭하여 프로그램 메뉴를 엽니다.
- 3 **명령 프롬프트**를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 **관리자 권한으로 실행**을 클릭합니다.
명령 프롬프트 창이 표시됩니다.
- 4 운영 체제 아키텍처에 따라 다음 위치 중 하나로 이동합니다.
 - 64비트 시스템의 경우: `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - 32비트 시스템의 경우: `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 5 **SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity**를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.
 - 구성 파일의 인터넷 연결 설정이 잘못된 경우, 다음과 같은 메시지가 표시됩니다.

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

- 일시적인 중단으로 인해 Dell에 연결할 수 없는 경우, 다음과 같은 메시지가 표시됩니다.

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

- 설정이 완료되었고 SupportAssist가 Dell에 연결된 경우, 다음과 같은 메시지가 표시됩니다.

```
Connection successful.
```


배포된 SupportAssist 구성 수정

SupportAssist를 배포한 후, 모든 시스템 또는 특정 장치 그룹의 시스템에 적용된 SupportAssist 구성을 수정할 수 있습니다. 설정은 인터넷에 시스템이 연결될 때 자동으로 처리되며, 24시간마다 구성 업데이트를 확인합니다. [SupportAssist 구성](#)을 참조하십시오.

그러나 시스템에 대한 인터넷 연결 세부 정보를 수정하려면 배포 패키지를 다시 수동으로 업데이트하고 배포해야 합니다.

SupportAssist 수정 및 배포

- 1 TechDirect에서 SupportAssist 실행 가능 파일을 다운로드합니다. [TechDirect에서 SupportAssist 다운로드](#)를 참조하십시오.
- 2 .exe 파일을 두 번 클릭합니다.
다음 파일의 압축이 자동으로 해제되고 **배포 패키지 압축 해제** 마법사가 표시됩니다.
 - SupportAssistx64.msi 또는 SupportAssistx86.msi
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistToken.txt
- 3 마법사에서 필요한 배포 패키지 형식을 선택합니다.
배포 패키지 형식으로 **Windows 실행 가능 파일**을 선택하는 것이 좋습니다. 이렇게 하면 SupportAssist를 배포하거나 기본 배포를 수정하는 프로세스가 단순화됩니다.
- 4 **Windows Installer**를 선택하는 경우 **업데이트된 프록시 세부 정보로 다시 배포**를 선택합니다.
Windows Installer를 선택해야 **새 배포 만들거나 업데이트된 프록시 세부 정보로 다시 배포** 옵션이 표시됩니다.
- 5 다음 단계 중 하나를 수행합니다.
 - SupportAssist를 배포한 시스템이 인터넷에 직접 연결되어 있는 경우 **다음**을 클릭합니다.
 - SupportAssist를 배포한 시스템이 프록시 서버를 통해 인터넷에 연결된 경우 다음 단계를 수행합니다.
 - 1 **프록시를 통해 인터넷 연결**을 선택합니다.
 - 2 주소와 포트 번호를 입력합니다.
 - 3 프록시 서버에 인증이 필요한 경우 **이 프록시에 인증이 필요합니다**를 선택합니다.
 - 4 사용자 이름과 암호를 입력합니다.

 **노트:** 프록시 서버 인증을 위해서는 만료되지 않은 서비스 계정의 사용자 이름과 암호를 입력하는 것이 좋습니다.

- 5 다음을 클릭합니다.

파일 위치 페이지가 표시됩니다.

- 6 **찾아보기**를 클릭하고 배포 패키지의 압축을 해제할 폴더를 선택합니다.
- 7 다음을 클릭합니다.
 - **Windows 실행 가능 파일**을 선택하면 지정한 폴더에 EXE 파일이 생성되고 **배포 지침** 페이지가 표시됩니다.
 - **Windows Installer**를 선택하면 선택한 폴더에 다음 파일이 생성되고 **배포 지침** 페이지가 표시됩니다.
 - 수정된 설정을 포함하는 MST 파일
 - CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistx64.msi 또는 SupportAssistx86.msi
- 8 다음 중 하나를 수행합니다.
 - EXE 형식으로 배포 패키지의 압축을 풀 경우, 배포 툴을 사용하여 대상 시스템에 EXE 파일을 배포 합니다.
 - MSI 형식으로 배포 패키지의 압축을 풀 경우, 다음 명령을 실행하여 SupportAssist 배포 패키지를 배포 합니다. `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn`

여기에서 <downloaded path>는 TechDirect에서 SupportAssist 실행 가능 파일을 다운로드한 폴더 위치입니다.

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 [SupportAssist 구성](#).

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.

자산 관리

SupportAssist를 배포한 후에는 시스템 세부 정보가 자동으로 수집되며 TechDirect의 **자산 관리** 페이지에 표시됩니다. **자산 관리** 페이지를 사용하여 장치를 그룹으로 조직화하고 SupportAssist 경고를 ServiceNow와 통합합니다.

① **노트:** TechDirect에서 자산을 관리하려면 SupportAssist 관리자 권한이 필요합니다.

주제:

- 자산 관리 페이지 액세스
- 자산 관리 페이지
- 사용자 지정 보기
- 사이트 및 장비 그룹
- 장치 및 그룹 구성
- 보류 중 작업
- 오류

자산 관리 페이지 액세스

필수 구성 요소

SupportAssist 관리자 또는 SupportAssist 기술 지원 담당자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

단계

- 1 서비스SupportAssist로 이동 합니다.
SupportAssist 페이지가 표시됩니다.
- 2 자산 탭을 클릭합니다.
자산 창이 표시됩니다.
- 3 여러 계정이 있는 경우 **계정 선택** 목록에서 계정을 선택합니다.
① **노트:** 계정이 여러 개인 경우, **계정 선택** 목록이 표시됩니다.
- 4 자산 관리 가젯에서 **관리**를 클릭합니다.

자산 관리 페이지가 표시됩니다.


자산 관리 페이지

자산 관리 페이지에서는 SupportAssist를 사용하여 관리하는 장치에 대한 다양한 작업을 수행할 수 있습니다. 수행할 수 있는 작업은 TechDirect에 로그인하는 데 사용한 계정 유형(예: SupportAssist 관리자 또는 SupportAssist 기술 지원 담당자)에 따라 다릅니다.

자산 관리 페이지에 표시되는 다음 링크를 사용하여 다양한 작업을 수행할 수 있습니다.


- **장비 및 그룹 구성** – 그룹을 만들거나 삭제하고 그룹 간에 장비를 이동합니다. **장치 및 그룹 구성**를 참조하십시오.
- **보류 중인 작업** – 그룹 삭제, 다른 그룹 간의 장치 이동 등과 같은 보류 중인 작업의 세부 정보를 봅니다. **보류 중 작업**를 참조하십시오.
- **오류 표시** – 장비를 관리하는 동안 발생한 문제를 봅니다. **오류**를 참조하십시오.
- **ServiceNow와 통합** – ServiceNow 솔루션 및 SupportAssist 경고의 통합을 활성화 또는 비활성화합니다. **SupportAssist 경고를 ServiceNow와 통합**를 참조하십시오.
- **SupportAssist 구성** – 모든 장치 또는 특정 장치 그룹에 대한 SupportAssist 구성을 관리합니다. **SupportAssist 구성**를 참조하십시오.

- **서비스 요청 열기** – 활성화 또는 열린 지원 요청을 검토하거나 업데이트합니다.
- **열린 디스패치** – TechDirect 계정에 있는 장치와 연결된 부품 디스패치 요청의 세부 정보를 봅니다.
- **경고** – SupportAssist로 모니터링되는 장치에서 생성된 경고에 대한 세부 정보를 봅니다.

다음 표에서는 **자산 관리** 페이지에 표시되는 정보에 대해 설명합니다. 기본적으로 **사이트, 그룹, 서비스 태그, 지역, 제품 유형, 모델** 및 **보증 계획** 열이 표시됩니다. 표 위에 표시된  을 클릭하여 보려는 열을 선택할 수 있습니다.

① | 노트: 한 번에 최대 7개의 열을 표시하도록 선택할 수 있습니다.

표 6. 자산 관리

열	설명
사이트	장비가 할당된 사이트의 이름.
그룹	장비가 할당된 그룹.
서비스 태그	시스템의 고유 식별자입니다. 서비스 태그는 영문자-숫자 순서입니다. ① 노트: SupportAssist에서 장비를 관리하는 경우 서비스 태그 열에  이 표시됩니다.
지역	장비가 있는 지역.
제품 유형	장비 유형.
모델	장비의 모델 번호.
보증 플랜	장비의 서비스 플랜.
만료일	서비스 플랜이 만료되는 날짜.
IP 주소	장비의 IP 주소.
호스트 이름	장비의 호스트 이름.
SupportAssist 연락처	SupportAssist의 연락처 세부 정보
경고 상태	경고를 받았을 때의 장비 상태.
조치	장치에 대해 다음 작업을 수행할 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> • 서비스 플랜 상태를 확인합니다. • 서비스 요청을 생성합니다. • 부품 디스패치를 생성합니다. • 부품 디스패치 상태를 검색하고 확인합니다.

사용자 지정 보기

자산 관리 페이지에서 보려는 열을 선택하고 보기를 저장할 수 있습니다. 사용자 지정 보기를 만들면 언제든지 보기에 빠르게 액세스할 수 있습니다.

① | 노트: 최대 4개의 사용자 지정 보기를 만들 수 있습니다.

사용자 지정 보기를 만들려면 **사용자 지정 보기보기 저장**으로 이동하고 보기 *n*을 클릭합니다. *n*은 1부터 4까지의 값을 나타냅니다.

① | 노트: 이전에 저장한 보기는 보기 목록에 확인 표시로 식별됩니다.

사용자 지정 보기에 액세스하려면 **사용자 지정 보기저장된 보기**로 이동하고 보기 *n*을 클릭합니다. *n*은 1부터 4까지의 값을 나타냅니다.

이전에 저장한 보기를 삭제하려면 다음을 수행합니다. **사용자 지정 보기보기 삭제**로 이동하고 보기 *n*을 클릭합니다. 여기에서 *n*은 1부터 4까지의 값을 나타냅니다.

사이트 및 장비 그룹

다음 표는 사이트 및 장비 그룹에 대한 정보를 제공합니다.

표 7. 사이트 및 장비 그룹

사이트	장비 그룹
<ul style="list-style-type: none"> • 사이트는 물리적 위치에 바탕을 두는 자산에 대한 높은 수준의 논리적 식별자입니다. • TechDirect에서 SupportAssist를 다운로드하고 배포하면 SupportAssist를 배포한 모든 장치의 세부 정보를 포함하는 사이트가 자동으로 생성됩니다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 장비 그룹은 사이트 내의 논리적인 자산 그룹입니다. • 기본적으로 사이트에는 장비 그룹이 포함되어 있지 않습니다. • 장치 그룹을 만들면 자산을 조직화할 수 있습니다. • 사이트 내에는 하나 이상의 장비 그룹을 만들 수 있습니다. • 동일한 사이트의 자산을 사용하여 장치 그룹을 만들 수 있습니다.

장치 및 그룹 구성

자산 관리 페이지의 **장치 및 그룹 구성** 링크를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 그룹 만들기
- 기존 그룹 사이에서 장비 이동
- 그룹 삭제

장비 그룹 만들기

필수 구성 요소

SupportAssist 관리자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

이 작업 정보

필요에 따라 장비 그룹을 만들어 장비를 구성할 수 있습니다.

단계

- 1 자산 관리 페이지로 이동합니다.
- 2 **장치 및 그룹 구성**을 클릭합니다.
- 3 **새 그룹 생성**을 클릭합니다.
새 그룹 생성 창이 표시됩니다.
- 4 **사이트** 목록에서 사이트를 선택합니다.
- 5 그룹의 이름을 입력하고 **다음**을 클릭합니다.
그룹에 장비 추가 창이 표시됩니다.
- 6 (선택 사항) 그룹에 추가할 장비를 선택합니다.

① **노트:** 장비는 사이트 내에서 하나의 장비 그룹에만 추가할 수 있습니다.

- 7 **추가**를 클릭합니다.

장비 그룹이 생성됩니다.

기존 그룹 사이에서 장비 이동

필수 구성 요소

SupportAssist 관리자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

이 작업 정보

원본 및 대상 장비 그룹이 동일한 사이트 내에 있는 경우 한 장비 그룹에서 다른 장비 그룹으로 장비를 이동할 수 있습니다.

단계

- 1 자산 관리 페이지로 이동합니다.
- 2 장치 그룹 구성을 클릭합니다.
- 3 기존 그룹 사이에서 장비 이동을 클릭합니다.
다른 그룹으로 장비 이동 창이 표시됩니다.
- 4 사이트 목록에서 사이트를 선택합니다.
- 5 원래 그룹 목록에서 장치를 이동할 원래 장치 그룹을 선택합니다.
- 6 대상 그룹 목록에서 장치를 이동할 대상 장치 그룹을 선택합니다.
- 7 장치를 선택하고 이동을 클릭합니다.

장치가 24시간 이내에 새 장치 그룹으로 이동합니다.

- ① **노트:** 장치가 한 그룹에서 다른 그룹으로 이동하는 동안 보류 중 작업 창에 세부 정보가 표시됩니다. **보류 중 작업**을 참조하십시오.
- ① **노트:** 장비 이동 중에 문제가 발생하면 오류 창에 문제가 기록됩니다. **오류**를 참조하십시오.

장비 그룹 삭제

전제조건

- 삭제할 장비 그룹에 장비가 없어야 합니다.
- SupportAssist 관리자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

단계

- 1 자산 관리 페이지로 이동합니다.
- 2 장치 그룹 구성을 클릭합니다.
- 3 그룹 삭제를 클릭합니다.
그룹 삭제 창이 표시됩니다.
- 4 사이트 목록에서 사이트를 선택합니다.
- 5 그룹 목록에서, 장비 그룹을 선택합니다.
- 6 삭제를 클릭합니다.

장비 그룹이 삭제됩니다.

보류 중 작업

장치를 그룹에 할당하거나 장치를 그룹 간에 이동하는 경우 프로세스를 완료하는 데 최대 24시간이 걸릴 수 있습니다. 추가 또는 이동 예정인 모든 모든 장치는 **보류 중 작업** 창에 표시됩니다.

보류 중 작업을 보려면 **자산 관리** 페이지에 표시된 **보류 중 작업** 링크를 클릭 합니다.

다음 표에서는 **보류 중 작업** 창에 표시되는 정보에 대해 설명합니다.

표 8. 보류 중 작업

열	설명
작업	진행 중인 작업의 이름.
사용자 이름	작업을 시작한 사용자의 이름.
제출된 날짜	작업이 제출된 날짜.

오류

장치를 그룹에 할당하는 동안이나 장치를 그룹 간에 이동하는 동안 오류가 발생한 경우 **오류** 창에 오류 세부 정보가 표시됩니다.

① **노트:** 오류 창에는 지난 30일 동안 발생한 문제의 세부 정보만 나옵니다.

오류를 보려면 **자산 관리** 페이지에 있는 **오류 표시** 링크를 클릭합니다.

다음 표에서는 **오류** 창에 표시되는 정보에 대해 설명합니다.

표 9. 오류

열	설명
이벤트 ID	이벤트에 할당된 고유 식별자.
이벤트	이벤트의 이름.
설명	이벤트 설명.
사용자 이름	작업을 시작한 사용자의 이름.
추가된 날짜	이벤트를 추가한 날짜 및 시간.

TechDirect에서 SupportAssist 경고 관리

SupportAssist 경고는 조직의 TechDirect 계정 또는 ServiceNow 솔루션을 사용하여 관리할 수 있습니다. TechDirect 계정 자격 증명으로 SupportAssist를 구성한 경우, 모든 경고가 TechDirect 계정으로 전달됩니다. 또한, ServiceNow를 SupportAssist와 통합하여 모든 경고를 ServiceNow 솔루션으로 리디렉트할 수 있습니다. 이 섹션에서는 TechDirect에서 SupportAssist 경고를 관리하는 방법과 ServiceNow를 SupportAssist와 통합하는 방법에 대한 정보를 제공합니다.

① **노트:** 하드웨어 문제에 관한 경고를 보거나 관리하려면 TechDirect에서 셀프 디스패치 서비스에 가입해야 합니다.

주제:

- TechDirect의 경고 규칙 구성
- TechDirect에서 SupportAssist 경고 보기
- SupportAssist 경고
- SupportAssist Alerts 조치
- SupportAssist 경고를 ServiceNow와 통합

TechDirect의 경고 규칙 구성

전제조건

- TechDirect 계정 자격 증명은 SupportAssist 배포 중에 사용된 Dell 내 계정 자격 증명과 동일해야 합니다.
- SupportAssist 관리자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

이 작업 정보

조직의 관리자는 SupportAssist에서 생성된 경고가 TechDirect 포털에서 처리되는 방식을 결정하는 규칙을 구성할 수 있습니다. 예를 들어, 모든 경고를 기술 지원 부서에 자동으로 전달하거나 지원팀의 SupportAssist 경고 큐에 경고를 전송하여 이를 Dell에 전달해야 하는지의 여부를 검토하고 결정할 수 있습니다.

단계

- 1 **서비스SupportAssist**로 이동 합니다.
SupportAssist 페이지가 표시됩니다.
- 2 **경고** 탭을 클릭합니다.
경고 창이 표시됩니다.
- 3 **규칙 구성** 가젯에서 **구성**을 클릭합니다.
SupportAssist 경고 규칙 구성 페이지가 표시됩니다.
- 4 **비활성화 기간** 섹션에서 일수를 입력합니다.
- 5 **기술 지원 경고** 섹션에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - a **예**를 선택하면 모든 기술 지원 경고를 Dell에 직접 전달합니다.
 - b **아니요**를 선택하면 모든 기술 지원 경고를 기업의 SupportAssist 경고 큐로 전송합니다. 지원팀은 경고를 검토하고 Dell로 경고를 전달할지의 여부를 결정할 수 있습니다.
- 6 **경고 디스패치** 창에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - a **예**를 선택하면 모든 부품 디스패치 경고를 Dell에 직접 전달합니다.
모든 부품 디스패치 경고를 Dell에 전달하기로 선택한 경우 **그룹 관리** 섹션이 표시됩니다.
 - b **아니요**를 선택하면 모든 부품 디스패치 경고를 기업의 SupportAssist 경고 큐로 전송합니다. 지원팀은 경고를 검토하고 Dell로 경고를 전달할지의 여부를 결정할 수 있습니다.
- 7 **그룹 관리** 섹션이 표시되면 **그룹 규칙 추가**를 클릭합니다.

① **노트:** 그룹 규칙은 디스패치 대상 부품을 보낼 주소를 식별하는 데 사용됩니다. 부품 디스패치에 대한 SupportAssist 경고를 Dell에 전달할 때마다 해당 경고에 있는 주소를 그룹 규칙에서 정의된 주소와 비교합니다. 일치하는 경우, 해당 그룹 규칙과 연관된 주소 정보를 사용하여 디스패치 대상 부품을 보낼 주소를 식별합니다.

- 8 그룹 규칙 추가 페이지에서 다음 옵션 중 하나를 선택하고 필수 세부 정보를 입력합니다.
 - 국가 기준 - 한 국가에서 발생한 모든 자동 디스패치를 특정 주소로 보내고자 하는 경우 이 옵션을 선택합니다.
 - 주/도 기준 - 한 주 또는 도에서 발생한 모든 자동 디스패치를 특정 주소로 보내고자 하는 경우 이 옵션을 선택합니다.
 - 구/군/시 기준 - 한 구/군/시에서 발생한 모든 자동 디스패치를 특정 주소로 보내고자 하는 경우 이 옵션을 선택합니다.
 - 우편번호 기준 - 우편번호를 사용하여 모든 자동 디스패치를 특정 주소로 보내고자 하는 경우 이 옵션을 선택합니다.
- 9 규칙 저장을 클릭하고 경고 규칙 저장을 클릭합니다.

TechDirect에서 SupportAssist 경고 보기

필수 구성 요소

SupportAssist 관리자 또는 SupportAssist 기술 지원 담당자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

이 작업 정보


SupportAssist를 사용하여 모니터링 되는 시스템에서 문제가 감지 되면 TechDirect에서 경고가 자동으로 생성 됩니다.

단계

- 1 서비스SupportAssist로 이동 합니다.
SupportAssist 페이지가 표시됩니다.
- 2 내역 탭을 클릭합니다.
타임라인 창이 표시됩니다.
- 3 사용자 관리 가젯에서 관리를 클릭합니다.
SupportAssist 경고 페이지가 표시됩니다.

SupportAssist 경고

TechDirect의 SupportAssist 경고 페이지에서 SupportAssist를 통해 생성된 경고에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.

다음 표는 SupportAssist 경고 페이지에 표시되는 세부 정보에 대한 설명입니다. 기본적으로 서비스 태그, 경고 번호, 경고 유형, 마지막 작업 타임스탬프, 소유자, 회사 이름 및 사업 부문 열이 표시됩니다. 표 위에 표시된  을 클릭하여 보려는 열을 선택합니다.

① **노트:** 한 번에 표시할 열을 최대 7개까지 선택할 수 있습니다.

표 10. SupportAssist 경고

이름	설명
서비스 태그	시스템의 고유 식별자 서비스 태그는 영문자-숫자 순서입니다.
경고 번호	경고에 지정된 고유한 지원 요청 번호로서 기술 지원 부서에 문의할 때 참조할 수 있습니다.
경고 유형	경고의 유형: <ul style="list-style-type: none"> • 기술 지원 • 디스패치
노트	감지된 문제와 오류 정보에 대한 조사를 위한 세부 정보입니다.
생성 타임스탬프	TechDirect에서 경고가 생성된 날짜 및 시간입니다.
마지막 작업 타임스탬프	고객 측 관리자 또는 기술 지원 담당자가 마지막으로 작업을 수행한 날짜 및 시간입니다.
상태	경고 상태: <ul style="list-style-type: none"> • 할당되지 않음 - 소유권이 있는 기술 지원 담당자가 없음

이름	설명
	<ul style="list-style-type: none"> • 할당됨 - 소유권이 있는 고객 기술 지원 담당자가 있음 • 제출 오류 - Dell에 전달하지 못함
소유자	현재 경고 소유자인 기술 지원 담당자를 표시합니다.
회사 이름	조직의 이름입니다.
사업 부문	Precision, Latitude 등의 사업 부문입니다.
조치	<p>경고에 취할 수 있는 조치입니다. SupportAssist 기술 지원 담당자 권한이 있는 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 경고의 소유권 가져오기 • 경고 세부 정보 업데이트 • 경고 닫기 • Dell에 경고 전달 <p>① 노트: SupportAssist 관리자 권한이 있는 사용자는 SupportAssist 기술 지원 담당자 권한이 있는 사용자가 취할 수 있는 모든 조치를 수행할 수 있습니다. SupportAssist 관리자는 기술 지원 담당자 사용자 중 한 명에게 경고를 할당할 수 있습니다.</p>

SupportAssist Alerts 조치

TechDirect 포털에서 SupportAssist에 의해 생성된 경고에 대한 작업을 수행할 수 있습니다. 다음 표에서는 SupportAssist에 의해 생성된 경고에 대해 수행할 수 있는 작업에 대해 설명합니다.

표 11. 경고 작업

TechDirect 계정 유형	사용 가능한 작업	설명
관리자 및 기술 지원 담당자 사용자	소유권 가져오기	TechDirect 계정의 개별 기술 지원 담당자 사용자는 도착하는 모든 SupportAssist 경고를 볼 수 있습니다. 기술 지원 담당자 사용자는 경고의 소유권을 가져올 수 있습니다. 기술 지원 담당자 사용자가 경고를 재할당할 수 없는 경우, 해당 계정의 TechDirect 관리자만 경고를 재할당할 수 있습니다.
	업데이트	경고에 대한 노트 또는 첨부 파일을 추가할 수 있는 상세 정보 페이지를 표시합니다.
	경고 닫기	경고를 닫습니다. 사용자와 Dell이 모두 알림에 대한 추가 작업을 수행할 수 없게 됩니다.
	Dell로 전달	기술 지원 부서로 지원 요청을 전달합니다. TechDirect의 기술 지원 또는 디스패치 요약 페이지에서 진행 상황을 계속 모니터링할 수 있습니다.
관리자	소유권 할당	기술 지원 담당자 사용자를 경고의 소유자로 할당합니다. 다른 기술 지원 담당자 사용자에게 다시 할당할 수도 있습니다.

SupportAssist 경고를 ServiceNow와 통합

조직에서 IT 및 헬프 데스크 관리를 위해 ServiceNow를 사용하는 경우, SupportAssist 경고를 ServiceNow 솔루션과 통합할 수 있습니다. ServiceNow와 통합하면 SupportAssist 경고에 대해 ServiceNow에서 인시던트가 자동으로 생성됩니다.

① **노트:** ServiceNow 통합을 활성화한 후에는 TechDirect를 사용하여 SupportAssist 경고를 관리할 수 없습니다. 그러나 부품 디스패치를 요청하거나 Dell에 지원 요청을 제출하려면 TechDirect를 사용해야 합니다.

ServiceNow 통합 활성화

필수 구성 요소

SupportAssist 관리자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

단계

- 1 서비스SupportAssist로 이동 합니다.
SupportAssist 페이지가 표시됩니다.
- 2 자산 탭을 클릭합니다.
자산 창이 표시됩니다.
- 3 여러 계정이 있는 경우 계정 선택 목록에서 계정을 선택합니다.
① **노트:** 계정이 여러 개인 경우, 계정 선택 목록이 표시됩니다.
- 4 자산 관리 가젯에서 관리를 클릭합니다.
자산 관리 페이지가 표시됩니다.
- 5 ServiceNow와 통합을 클릭합니다.
ServiceNow 케이스 관리 통합 창이 표시됩니다.
- 6 SupportAssist 사이트 선택 목록에서 필요한 사이트를 선택합니다.
① **노트:** 사이트를 선택하면 TechDirect가 사이트 내 모든 시스템에서 생성된 경고를 ServiceNow에 전달할 수 있습니다.
- 7 SupportAssist가 ServiceNow에서 인시던트를 자동으로 생성되게 하고자 하는 경우:
 - a ServiceNow 인스턴스 사용을 선택합니다.
 - b 적절한 필드에 ServiceNow 인스턴스 ID, 사용자 이름, 비밀번호와 오류 알림 이메일 주소를 입력합니다.
① **노트:** SupportAssist가 ServiceNow에서 인시던트를 자동으로 생성할 수 없는 경우, 오류 알림 필드에 제공한 이메일 주소로 이메일을 발송합니다.
 - c 테스트 알림 보내기 를 클릭 하 여 ServiceNow 인스턴스에 테스트 알림을 보냅니다.
- 8 이메일로 SupportAssist 세부 정보를 받아보고자 하는 경우:
 - a 이메일 사용을 선택합니다.
 - b 보낸 사람 필드에 SupportAssist 경고 세부 정보를 받아보고자 하는 이메일 주소를 입력합니다.
 - c 경고 알림 필드에 SupportAssist 경고 세부 정보를 보내고자 하는 이메일 주소를 입력합니다.
 - d 오류 알림 필드에 SupportAssist가 경고 세부 정보를 보내지 못한 경우 알림을 보낼 이메일 주소를 입력합니다.
 - e 테스트 이메일 보내기 를 클릭 하 여 테스트 이메일을 장애 알림 상자에 입력 한 e-메일 주소로 보냅니다.
- 9 저장을 클릭합니다.

ServiceNow 통합 비활성화

필수 구성 요소

SupportAssist 관리자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

이 작업 정보

ServiceNow 솔루션의 SupportAssist 경고 통합은 언제든지 비활성화할 수 있습니다.

① **노트:** ServiceNow 통합을 비활성화한 후에는 SupportAssist 경고 관리 페이지에서 TechDirect를 사용하여 SupportAssist 경고를 관리할 수 있습니다.

단계

- 1 서비스SupportAssist로 이동 합니다.
SupportAssist 페이지가 표시됩니다.
- 2 자산 탭을 클릭합니다.
자산 창이 표시됩니다.

- 3 여러 계정이 있는 경우 **계정 선택** 목록에서 계정을 선택합니다.
① **노트:** 계정이 여러 개인 경우, **계정 선택** 목록이 표시됩니다.
- 4 **자산 관리** 가젯에서 **관리**를 클릭합니다.
자산 관리 페이지가 표시됩니다.
- 5 **ServiceNow와 통합**을 클릭합니다.
ServiceNow 케이스 관리 통합 창이 표시됩니다.
- 6 **SupportAssist 사이트 선택** 목록에서 필요한 사이트를 선택합니다.
- 7 **비활성화**를 선택합니다.
ServiceNow의 SupportAssist 경고 통합이 비활성화되었습니다.

WMI를 사용하여 SupportAssist 데이터 검색

Windows Management Instrumentation(WMI) 클래스를 사용하여 SupportAssist가 배포되는 각 시스템의 상태에 대한 정보를 얻을 수 있습니다. SupportAssist 프로필 및 클래스에 액세스하기 위한 네임스페이스는 `root\supportassist`입니다. WMI 클래스가 공개하는 정보는 다음과 같습니다.

- 등록 상태
- 지원 요청 세부 정보
- 경고 세부 정보
- 구성 및 사용 권한 세부정보

이 장에서는 사용 가능한 WMI 클래스에 대한 정보를 제공합니다.

DSA_RegistrationInformation

표 12. DSA_RegistrationInformation

속성	속성 유형	설명
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	클래스의 인스턴스를 고유하게 식별하는 문자열
IsRegistrationDone	CIM_BOOLEAN	SupportAssist가 Dell로 등록되어 있는지를 나타내는 부울 값 가능한 값: <ul style="list-style-type: none"> • 참 - SupportAssist가 Dell로 등록되어 있습니다. • 거짓 - SupportAssist가 Dell로 등록되지 않습니다.
RegistrationTime	CIM_DATETIME	SupportAssist가 등록되면 날짜 및 시간을 나타냅니다.

DSA_CaseInformation

표 13. DSA_CaseInformation

속성	속성 유형	설명
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	클래스의 인스턴스를 고유하게 식별하는 문자열
CaseID	CIM_STRING	인스턴스용으로 생성된 지원 요청 번호를 식별하는 문자열
설명	CIM_STRING	지원 요청 설명을 제공하는 문자열
유형	CIM_UNIT16	지원 요청의 유형을 나타내는 정수 가능한 값: <ul style="list-style-type: none"> • 0 - 다른 지원 요청. • 1 - Dell 기술 지원 부서로부터 받는 지원 요청

속성	속성 유형	설명
		<ul style="list-style-type: none"> 2 - 부품 디스패치를 위한 지원 요청
상태	CIM_UNIT16	<p>지원 요청의 상태를 나타내는 정수 가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 - 모든 기타 상태. 1 - 지원 요청이 제출되었습니다. 2 - 지원 요청이 열려 있습니다. 3 - 지원 요청이 다시 열렸습니다. 4 - 지원 요청이 진행 중입니다. 5 - 고객이 지원 요청을 지연했습니다. 6 - 지원 요청이 종료되었습니다.
CaseCreationTime	CIM_DATETIME	지원 요청이 생성된 날짜 및 시간을 나타냅니다.
AlertDetails	CIM_STRING	문자열은 지원 요청에서 생성되는 경고의 세부 사항을 제공합니다.

DSA_AlertInformation

표 14. DSA_AlertInformation

속성	속성 유형	설명
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	클래스의 인스턴스를 고유하게 식별하는 문자열
TrapID	CIM_STRING	경고의 트랩 ID를 식별하는 문자열
EventID	CIM_STRING	경고의 경고 ID를 식별하는 문자열
AlertDecription	CIM_STRING	경고를 설명하는 문자열
AlertTime	CIM_DATETIME	경고가 생성될 때 날짜 및 시간을 나타냅니다.

DSA_SystemInformation

표 15. DSA_SystemInformation

속성	속성 유형	설명
이름	CIM_STRING [KEY]	시스템의 이름을 제공하는 문자열.
IsConfigurationSet	CIM_BOOLEAN	<p>시스템에서 구성이 설정되었는지 여부를 나타내는 부울 값.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> 참 - 시스템에 구성이 설정되었습니다. 거짓 - 구성은 시스템에 설정되지 않았습니다.
소유 권한	CIM_UNIT16	<p>시스템의 서비스 계획을 나타냅니다.</p> <p>가능한 값:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0-기타 1-기본 2-ProSupport

속성	속성 유형	설명
		<ul style="list-style-type: none"> • 3 — ProSupport Plus • 4-프리미엄 • 5 — Premium Support Plus • 6-클라이언트 ProSupport Flex • 7 — 알 수 없는 보증
EntitlementExpiryDate	CIM_DATETIME	시스템 서비스 계획의 만료 날짜를 나타냅니다.
Version	CIM_STRING	시스템에 설치된 SupportAssist 버전을 식별하는 문자열.

SupportAssist에서 수집한 데이터

문제 해결에 필요한 데이터의 경우 시스템에서 SupportAssist가 자동으로 수집되어 기술 지원 부서에 안전하게 전송됩니다. 이 데이터 덕분에 Dell은 효율적으로 향상되고 가속화된 지원 경험을 제공할 수 있습니다.

다음 표에는 시스템의 다양한 구성 요소에서 수집한 데이터가 나열되어 있습니다.

표 16. 시스템 모니터링

범주	속성
시스템 정보	시스템 서비스 태그
	시스템 모델
	마더보드 ePPID
	BIOS 버전
	시스템 유형
	프로세서 정보
	프로세서 속도
	비디오 컨트롤러
	비디오 RAM 바이트
	디스플레이 수
	운영 체제
	AC 어댑터 와트
	논리 드라이브 정보
	시스템 RAM(GB)
시스템 사용량 & 전원	AC 전원 사용 시간
	DC 전원 사용 시간
	전원 주기
	절전 상태
	절전 상태 시간
	전원 관리 설정
배터리	Position(위치)
	제조 날짜
	일련번호
	화학적 구성 성분
	설계 용량

범주	속성
	이름
	제조업체 이름
	ePPID
	전류
	전압
	주기
	완전 충전 용량
	온도
	제조업체 로그
저장소(HDD/SSD)	디스크 위치
	디스크 이름
	디스크 제품 모델
	디스크 크기 MB
	디스크 ePPID
	디스크 파티션 위치
	디스크 파티션 이름
	디스크 파티션 크기 MB
	읽기 시간 비율
	쓰기 시간 비율
	유휴 시간 비율
	읽기 바이트 MB
	쓰기 바이트 MB
	SMART 로그
시스템 이벤트	OS 충돌 이벤트
	전원 이벤트
	발열 이벤트
	부팅 오류 이벤트
	진단 이벤트
프로세서	CPU 사용률
	동시 스레드
	큐 길이
	C-상태
메모리	DIMM 위치
	DIMM 이름
	DIMM 제조업체

범주	속성
	DIMM 부품
	DIMM 위치
	DIMM 직렬
	메모리 사용 가능
	페이징 활동
발열	팬 RPM/상태
	시스템 발열
	배터리 발열
	CPU 발열
기계 부품	내부 케이블/커넥터 상태
	хин지 주기
	전원 삽입 - AC/DC
	도크 주기
네트워크	어댑터 이름
	어댑터 MAC
	어댑터 장치 이름
	어댑터 IMEI
	네트워크 사용
	WLAN/WLAN 사용 시간
	링크 속도
디스플레이	디스플레이 공급업체 정보
	밝기 수준
소프트웨어	설치된 응용 프로그램
	드라이버
	운영 체제 업데이트

다음 표에는 정상적인 시스템 모니터링의 일환으로 24시간마다 한 번씩 수집하여 Dell에 보내는 시스템 정보를 설명하였습니다.

표 17. 정상적인 시스템 모니터링

속성	설명
스키마 버전	정상적인 시스템 모니터링에 사용되는 스키마의 버전
에이전트 버전	시스템에 배포된 SupportAssist의 버전
서비스 태그	시스템의 고유 식별자
시스템 모델	시스템의 모델 이름
등록 정보	SupportAssist의 등록 상태
OS 버전	시스템에서 실행 중인 운영 체제의 버전

속성	설명
SP 버전	운영 체제의 Service Pack
UTC 날짜	정상적인 시스템 모니터링 정보가 Dell에 전송된 날짜와 시간
BIOS 버전	시스템에 설치된 BIOS의 버전
상태	심각도에 따른 경고(alert) 상태(예: 경고(warning))
설명	시스템 오류에 대한 정보(예: CPU 사용량이 많음)
하드 드라이브 여유 공간	시스템 하드 드라이브에서 사용할 수 있는 여유 공간
메모리 사용량	사용한 시스템 메모리의 양
CPU 사용량	사용한 CPU의 양
로컬 날짜	시스템의 날짜 및 시간
마지막 부팅 날짜	시스템을 마지막으로 재시작한 날짜와 시간
Windows 업데이트 실행한 날짜	시스템에서 Windows를 마지막으로 업데이트한 날짜와 시간
BSOD 계수 24시간	지난 24시간 동안 블루 스크린이 발생한 횟수
경고 정보	경고의 고유 식별자
소스	경고가 생성된 소스
유형	경고의 유형(예: 예측 경고)

FAQ(자주하는 질문)

- 1 **Dell 채널 파트너를 통해 시스템을 구매했습니다. TechDirect에서 SupportAssist를 사용하여 내 시스템을 관리할 수 있습니까?**
아니요. TechDirect의 SupportAssist는 Dell에서 직접 구매한 시스템에서만 사용할 수 있습니다. Dell 채널 파트너 또는 타사를 통해 시스템을 구매한 경우 TechDirect에서 SupportAssist를 사용할 수 없습니다.
- 2 **회사의 시스템에 가정용 PC의 SupportAssist가 설치되어 있습니다. 여기에 비즈니스 클라이언트 시스템용 SupportAssist를 배포할 수 있습니까?**
비즈니스 클라이언트 시스템용 SupportAssist 버전을 설치하기 전에 시스템에서 가정용 PC의 SupportAssist 버전을 제거해야 합니다. [가정용 Pc 용 SupportAssist 설치 제거](#)를 참조하십시오.
- 3 **시스템에 비즈니스 클라이언트 시스템용 SupportAssist가 설치되어 있습니다. 같은 시스템에 가정용 PC의 SupportAssist를 설치할 수 있습니까?**
아니요. 동일한 시스템에 두 버전을 모두 설치할 수는 없습니다. 가정용 PC의 SupportAssist를 설치하려고 하면 오류 메시지가 표시 됩니다.
- 4 **일본어로 TechDirect에 액세스할 수 있습니다. 그러나 SupportAssist Insights는 영어로만 볼 수 있습니다. 이유가 무엇입니까?**
SupportAssist Insights는 영어로만 표시됩니다.
- 5 **배포를 시작하기 전에 어떤 Dell 계정을 생성해야 합니까?**
TechDirect에서 SupportAssist 경고를 관리하려면 Dell 내 계정이 TechDirect 계정과 연결되어 있어야 합니다. 그러므로, 다음 내용을 확인합니다.
 - Dell 내 계정이 있는지 확인합니다. Dell 내 계정이 없는 경우 www.dell.com/myaccount에서 계정을 만듭니다.
 - Dell 내 계정에서 사용하는 동일한 자격 증명으로 TechDirect에 가입합니다. 조직을 TechDirect에 등록하려면 www.techdirect.com으로 이동합니다.
- 6 **내 계정을 어떻게 설정합니까?**
Dell 내 계정을 만들려면 다음 단계를 수행합니다.
 - a www.dell.com/myaccount로 이동합니다.
 - b 로그인 페이지에서 **계정 생성**을 클릭합니다.
 - c **Dell.com 계정 등록** 페이지에서 필수 세부 정보를 입력하고 **등록 완료**를 클릭합니다.
- 7 **TechDirect 계정을 어떻게 설정합니까?**
회사에서 TechDirect 계정을 설정할 관리자를 지정해야 합니다. 이 관리자가 www.techdirect.com으로 이동하고 **지금 등록**을 클릭하여 등록 프로세스를 시작해야 합니다. 관리자는 이 프로세스 진행 중 등록을 확인하고 로그인 세부 정보를 포함하는 이메일을 받을 기술 지원 담당자를 추가합니다. 부품을 디스패치하려는 사용자는 TechDirect 온라인 포털에 있는 무료 온라인 인증 과정을 먼저 완료해야 합니다. 자세한 내용은 www.techdirect.com을 참조하십시오.

네트워크 대역폭 사용률

SupportAssist는 Dell에 연결해야 하는 다양한 이벤트에 대해 사용자의 네트워크 대역폭을 활용합니다. 활용되는 네트워크 대역폭은 SupportAssist가 모니터링하는 대상 시스템의 수에 따라 다를 수 있습니다. 다음 표는 10,000개의 시스템을 모니터링하는 SupportAssist에서 활용하는 평균 네트워크 대역폭입니다.

표 18. 평균 네트워크 대역폭 사용률

이벤트	빈도	네트워크 대역폭 (Kbps)
SupportAssist 등록	배포 후 한 번	323
정상적인 시스템 모니터링 정보 보내기	배포 후 24시간마다 한 번씩	114
정기적인 시스템 모니터링 정보 보내기	배포 후 30~45일마다 한 번씩	3700
경고 및 시스템 상태 정보 보내기	경고가 감지되었을 때	개의
시스템 보증 정보 확인	배포 후 한 번	개의
지원 요청 생성	경고가 발생하여 지원 요청을 생성할 수 있을 때	mb
업데이트 확인	일주일에 한 번	2000