

SupportAssist for Business Client Systems

Deployment Guide—Using TechDirect



Opmerkingen, voorzorgsmaatregelen, en waarschuwingen

 **OPMERKING:** Een OPMERKING duidt belangrijke informatie aan voor een beter gebruik van het product.

 **WAARSCHUWING:** EEN WAARSCHUWING duidt potentiële schade aan hardware of potentieel gegevensverlies aan en vertelt u hoe het probleem kan worden vermeden.

 **GEVAAR:** Een GEVAAR-KENNISGEVING duidt op een risico op schade aan eigendommen, lichamelijk letsel of overlijden.

1 Inleiding	5
Releaseversie	5
Doel van dit document	5
Overzicht van TechDirect	5
SupportAssist-functies en Dell serviceabbonementen	6
Ondersteunde systemen	7
Verzendbare onderdelen	8
Overige bronnen	8
2 SupportAssist-implementatiepakket downloaden en uitpakken	9
Download SupportAssist van TechDirect	9
SupportAssist-implementatiepakket uitpakken	10
3 Configuratie en implementatie van SupportAssist	11
Minimale systeemvereisten	11
SupportAssist configureren	12
Voorkeuren	13
SupportAssist implementeren	15
SupportAssist verwijderen voor pc's thuis	15
SupportAssist-connectiviteit testen	15
4 Geïmplementeerde SupportAssist-configuratie aanpassen	17
SupportAssist aanpassen en implementeren	17
5 SupportAssist insights	19
6 Uw activa beheren	20
De pagina Activa beheren openen	20
De pagina Activa beheren	20
Aangepaste weergaven	21
Sites en apparaatgroepen	22
Apparaten en groepen organiseren	22
Apparaatgroep maken	22
Apparaten verplaatsen tussen bestaande groepen	23
Een apparaatgroep verwijderen	23
Bewerkingen in behandeling	23
Fouten	24
7 SupportAssist-waarschuwingen in TechDirect beheren	25
Waarschuwingregels configureren in TechDirect	25
SupportAssist-waarschuwingen in TechDirect weergeven	26
SupportAssist-waarschuwingen	26
Acties bij SupportAssist-waarschuwingen	28

SupportAssist-waarschuwingen integreren met ServiceNow.....	28
ServiceNow-integratie inschakelen.....	28
ServiceNow-integratie uitschakelen.....	29
8 SupportAssist-informatie ophalen met WMI.....	30
DSA_RegistrationInformation.....	30
DSA_CaseInformation.....	30
DSA_AlertInformation.....	31
DSA_SystemInformation.....	31
9 Data verzameld door SupportAssist.....	33
10 Veelgestelde vragen.....	37
Bijlage A: Gebruik van netwerkbandbreedte.....	38

Inleiding

SupportAssist is een proactieve en voorspellende technologie waarmee u geautomatiseerde technische ondersteuning kunt ontvangen voor de Dell systemen die door uw organisatie worden gebruikt. Wanneer deze technologie is geïmplementeerd op uw systemen, controleert SupportAssist ieder systeem en spoort het proactief hardware- en softwareproblemen op. Voor systemen met een actief ProSupport- of ProSupport Plus-serviceabonnement wordt automatisch een supportaanvraag voor het gedetecteerde probleem gemaakt bij de technische support van Dell. Afhankelijk van het type probleem kan de supportaanvraag resulteren in de automatische verzending van onderdelen of een aanvraag voor ondersteuning.

SupportAssist verzamelt automatisch hardware- en software-informatie van uw systemen en verstuurt deze veilig naar de technische support van Dell. De technische support gebruikt deze data om het probleem te analyseren en op te lossen.

Onderwerpen:

- [Releaseversie](#)
- [Doel van dit document](#)
- [Overzicht van TechDirect](#)
- [SupportAssist-functies en Dell serviceabonnementen](#)
- [Ondersteunde systemen](#)
- [Verzendbare onderdelen](#)
- [Overige bronnen](#)

Releaseversie

2.0.1

Doel van dit document

Dit document bevat informatie over het volgende:

- SupportAssist configureren in TechDirect
- SupportAssist-implementatiepakket via TechDirect downloaden en uitpakken
- SupportAssist implementeren
- Uw activa beheren in TechDirect
- SupportAssist-waarschuwingen in TechDirect beheren
- SupportAssist-inzichten
- Klassen van Windows Management Instrumentation (WMI) gebruikt voor het ophalen van SupportAssist-data

Overzicht van TechDirect

TechDirect is een online portal waar u SupportAssist kunt configureren, een aangepast SupportAssist-pakket kunt downloaden en de meldingen kunt beheren die door SupportAssist voor uw systemen worden gegenereerd. Als u administratorrechten voor SupportAssist in TechDirect hebt, kunt u regels maken om de meldingen automatisch naar Dell door te sturen voor technische support of om verzending van onderdelen te starten. U kunt de meldingen ook handmatig controleren om te bepalen of deze naar Dell moeten worden doorgestuurd.

SupportAssist-functies en Dell serviceabonnementen

De volgende tabel geeft een overzicht van de mogelijkheden van SupportAssist die beschikbaar zijn voor systemen met een actief Basic-, ProSupport-, ProSupport Plus- en ProSupport Flex for Client-serviceabonnement.

Tabel 1. SupportAssist-functies en Dell serviceabonnementen

Mogelijkheden	Beschrijving	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for client	ProSupport Plus
Hardware- en softwarescans plannen	U kunt hardware- en softwarescans plannen op basis van uw voorkeur.	✓	✓	✓	✓
Stuurprogramma's bijwerken	Hiermee kunnen gebruikers met beheerdersrechten stuurprogramma-updates scannen en installeren die beschikbaar zijn voor hun systeem.	✓	✓	✓	✓
Hardware scannen	Gebruikers in staat stellen hun systeemhardware te scannen op problemen.	✓	✓	✓	✓
Bestanden opschonen	Tijdelijke, overbodige en andere ongewenste bestanden van hun systeem verwijderen. U kunt ook gebruikers in staat stellen bestanden op hun systeem op te schonen.	✓	✓	✓	✓
Systeemprestaties verbeteren	Instellingen voor energiebeheer, registerbestanden en geheugentoe wijzingen aanpassen voor fijnafstemming van de systeemprestaties. U kunt ook gebruikers in staat stellen om hun systeemprestaties af te stemmen.	✓	✓	✓	✓
Optimalisatie netwerkconnectiviteit	De netwerkconnectiviteit optimaliseren door de instellingen aan te passen ten behoeve van een efficiënt en betrouwbaar netwerk. U kunt gebruikers ook in staat stellen om hun netwerkverbinding te optimaliseren.	✓	✓	✓	✓
SupportAssist inzichten ² weergeven	SupportAssist bewaakt continu systeemgebruiksgegevens. U kunt deze gegevens weergeven voor alle systemen die worden bewaakt door SupportAssist of een specifieke apparaatgroep.	✗	✓	✓	✓

Mogelijkheden	Beschrijving	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for client	ProSupport Plus
Geautomatiseerde detectie, melding en aanmaak van supportaanvragen voor problemen ⁵	Er wordt een melding naar u verzonden nadat Dell een supportaanvraag voor de verzending van onderdelen of technische ondersteuning heeft aangemaakt. Voor verzoeken om technische ondersteuning neemt een medewerker van de Technische Support proactief contact met u op om u te helpen het probleem op te lossen.	✗	✓	✓	✓
Automatische optimalisatie van software ¹	SupportAssist optimaliseert automatisch de systemen tijdens geautomatiseerde scans.	✗	✗	✓	✓
Voorspellende probleemdetectie en het maken van supportaanvragen voor storingspreventie ⁴	Er wordt naar uw eerste en tweede contactpersoon een melding verzonden over de mogelijke storing van het onderdeel. Dell opent een supportaanvraag en neemt contact met u op voor het verzenden van het vervangende onderdeel.	✗	✗	✓	✓
Virussen en malware verwijderen ¹	Bestanden isoleren, verwijderen en herstellen die zijn beschadigd door virussen en malware om systemen veilig te houden. U kunt gebruikers ook in staat stellen virussen en malware van het systeem te verwijderen.	✗	✗	✓	✓

1 – Virus- en malwareverwijdering is niet beschikbaar in bepaalde landen/regio's, zoals China.

2 – SupportAssist-inzichten kunnen alleen in het Engels worden weergegeven.

3 – Als 'automatisch doorsturen' is uitgeschakeld in TechDirect voor technische ondersteuning of de verzending van onderdelen, kunnen beheerders of ondersteuningsteams in uw organisatie controleren en bepalen of de waarschuwing moet worden doorgestuurd naar Dell.

4 – Voorspellende probleemdetectie is alleen beschikbaar voor batterijen, harde schijven, solid-state drives (SSD's) en ventilatoren.

OPMERKING: Voor systemen met een Basic-serviceabonnement worden waarschuwingen niet doorgestuurd naar TechDirect.

Ondersteunde systemen

SupportAssist wordt ondersteund op de volgende Dell systemen:

- **Laptops en desktops:**
 - Latitude
 - Precision
 - OptiPlex

- Inspiron
 - XPS
 - Alienware
 - Vostro
- **Gateways en embedded pc's**
 - Edge Gateways
 - Embedded Box pc's

OPMERKING: SupportAssist wordt niet ondersteund op virtuele machines.

Verzendbare onderdelen

Wanneer SupportAssist een probleem in uw systeem detecteert, kan automatisch een vervangend onderdeel naar u worden verzonden, afhankelijk van het Dell serviceabonnement voor uw systeem.

Hieronder staan de onderdelen die automatisch kunnen worden verzonden:

- Harde schijf
- Geheugenmodule
- Optisch station
- Toetsenbord
- Muis
- Batterij
- Grafische kaart

Overige bronnen

- Ga naar www.techdirect.com voor informatie over het inschrijven van uw organisatie, het beheren van SupportAssist waarschuwingen en aanvragen voor het verzenden van onderdelen in TechDirect.
- Ga voor meer informatie over SupportAssist naar www.dell.com/supportassist.
- Voor vragen over SupportAssist gaat u naar de [Dell SupportAssist-Community](#).
- Om toegang te krijgen tot andere SupportAssist documenten gaat u naar www.dell.com/serviceabilitytools.
- Voor video-instructies over de verschillende SupportAssist functies, zie *SupportAssist voor zakelijke clientsystemen* [playlist](#) in YouTube.

SupportAssist-implementatiepakket downloaden en uitpakken

Met TechDirect kunt u een aangepast uitvoerbaar SupportAssist-bestand downloaden dat aan uw TechDirect-account is gekoppeld. Voer het uitvoerbare bestand uit om het SupportAssist-implementatiepakket uit te pakken dat u op het systeem kunt implementeren om SupportAssist-controle in te schakelen.

⚠ WAARSCHUWING: Implementeer het gedownloade uitvoerbare bestand niet rechtstreeks op uw systemen. SupportAssist werkt niet goed als u het uitvoerbare bestand implementeert.

We raden aan SupportAssist in TechDirect te configureren voordat u het uitgekakte pakket implementeert. De configuraties worden automatisch toegepast op de systemen binnen 24 uur nadat deze verbinding met internet hebben gemaakt.

Onderwerpen:

- [Download SupportAssist van TechDirect](#)
- [SupportAssist-implementatiepakket uitpakken](#)

Download SupportAssist van TechDirect

Vereiste

U moet aangemeld zijn bij TechDirect met SupportAssist beheerdersrechten.

Stappen

- 1 Ga naar **ServicesSupportAssist**.
De pagina **SupportAssist** wordt weergegeven.
- 2 Klik op het tabblad **Activa**.
Het venster **Activa beheren** wordt weergegeven.
- 3 Als u meerdere accounts hebt, selecteert u een account in de lijst **Account selecteren**.

ⓘ OPMERKING: De Lijst Account selecteren wordt alleen weergegeven als u meerdere accounts hebt.
- 4 Klik op de gadget **Download SupportAssist** op **Downloaden**.
De pagina **Download SupportAssist** wordt weergegeven.
- 5 Als u SupportAssist voor de eerste keer wilt downloaden, moet u uw TechDirect-account verifiëren. Ga als volgt te werk om het account te verifiëren:
 - a Klik op **TechDirect-account verifiëren**.
Het venster Dell Mijn account **Aanmelden** wordt weergegeven.
 - b Voer hetzelfde e-mailadres en wachtwoord in dat u hebt gebruikt om u aan te melden bij TechDirect en klik op **Aanmelden**.
- 6 Als u SupportAssist al hebt geconfigureerd in TechDirect, selecteert u de gewenste Windows-versie en klikt u op **Download SupportAssist voor pc's**.

ⓘ OPMERKING: Als u SupportAssist niet hebt geconfigureerd en het uitvoerbare bestand toch wilt downloaden, schakelt u het selectievakje Ik begrijp het en wil verdergaan in en downloadt u het bestand.

Het uitvoerbare bestand SupportAssist wordt gedownload.

⚠ WAARSCHUWING: U moet het gedownloade uitvoerbare bestand niet rechtstreeks implementeren op uw systemen. SupportAssist werkt niet goed als u het uitvoerbare bestand implementeert.

Volgende stap

Voer het uitvoerbare bestand uit om het SupportAssist implementatiepakket uit te pakken en vervolgens SupportAssist te implementeren.


 **OPMERKING:** Het is raadzaam om SupportAssist in TechDirect te configureren voordat u het uitgekakte pakket implementeert.

SupportAssist-implementatiepakket uitpakken

Vereiste

Zorg ervoor dat u het uitvoerbare SupportAssist-pakket van TechDirect hebt gedownload. Zie [Download SupportAssist van TechDirect](#).

Stappen

- 1 Ga naar de locatie waar het uitvoerbare SupportAssist-pakket van TechDirect is opgeslagen.
 - 2 Dubbelklik op het `.exe`-bestand.
De volgende bestanden worden automatisch uitgekakt en de wizard **Implementatiepakket uitpakken** wordt weergegeven.
 - `SupportAssistx64.msi` of `SupportAssistx86.msi`
 - `Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe`
 - `Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1`
 - `SupportAssistToken.txt`
 - 3 Selecteer in de wizard de vereiste indeling voor het implementatiepakket.
We raden aan **Uitvoerbaar Windows-bestand** als indeling voor het implementatiepakket te selecteren. Hiermee kunt u eenvoudiger SupportAssist implementeren of een bestaande implementatie aanpassen.
 - 4 Als u **Windows Installer** kiest als indeling voor het implementatiepakket, selecteert u **Een nieuwe implementatie maken**.
De opties **Een nieuwe implementatie maken** en **Opnieuw implementeren met bijgewerkte proxygegevens** worden alleen weergegeven als u **Windows Installer** selecteert.
 - 5 Voer een van de volgende handelingen uit:
 - Als de systemen waarop u SupportAssist wilt implementeren rechtstreeks verbinding met internet maken, klikt u op **Volgende**.
 - Als de systemen waarop u SupportAssist wilt implementeren via een proxyserver verbinding met internet maken, voert u de volgende stappen uit:
 - 1 Selecteer **Verbinding met internet maken via proxy**.
 - 2 Geef het adres en poortnummer op.
 - 3 Als verificatie is vereist voor de proxyserver, selecteert u **Voor deze proxy is verificatie vereist**.
 - 4 Geef de gebruikersnaam en het wachtwoord op.
-  **OPMERKING:** Voor verificatie van de proxyserver wordt aanbevolen de gebruikersnaam en het wachtwoord op te geven van een serviceaccount dat niet verloopt.
- 5 Klik op **Volgende**.
De pagina **Bestandslocatie** wordt weergegeven.
 - 6 Klik op **Bladeren** en selecteer de map waarin u het implementatiepakket wilt uitpakken.
 - 7 Klik op **Volgende**.
 - Als u **Uitvoerbaar Windows-bestand** selecteert, wordt een EXE-bestand gemaakt in de opgegeven map en wordt de pagina **Implementatie-instructies** weergegeven.
 - Als u **Windows Installer** selecteert, worden de volgende bestanden gemaakt in de opgegeven map en wordt de pagina **Implementatie-instructies** weergegeven:
 - MST-bestand
 - `CheckAndUninstall.ps1`
 - `SupportAssistx64.msi` of `SupportAssistx86.msi`
 - 8 Bekijk de implementatie-instructies op de pagina **Implementatie-instructies** en klik vervolgens op **Sluiten**.

Configuratie en implementatie van SupportAssist

Het implementatiepakket dat wordt uitgepakt, bevat alleen uw TechDirect-accountgegevens en de gegevens van de internetverbinding van de systemen waarop SupportAssist wordt geïmplementeerd. Met TechDirect kunt u handmatige en geautomatiseerde taken in SupportAssist configureren. De instellingen worden automatisch toegepast op de systemen wanneer deze verbinding met internet maken. Elke 24 uur wordt er gecontroleerd op configuratie-updates. We raden aan SupportAssist in TechDirect te configureren voordat u het uitgepakte pakket implementeert.


Onderwerpen:

- [Minimale systeemvereisten](#)
- [SupportAssist configureren](#)
- [Voorkeuren](#)
- [SupportAssist implementeren](#)
- [SupportAssist verwijderen voor pc's thuis](#)
- [SupportAssist-connectiviteit testen](#)

Minimale systeemvereisten

In de volgende tabel vindt u de minimale vereisten voor SupportAssist.

Tabel 2. Minimale systeemvereisten

Informatie	Vereisten
Besturingssysteem  OPMERKING: SupportAssist wordt ondersteund op 32- en 64-bits besturingssystemen.	Laptops en desktops: <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 (alleen 64-bits) Dell Embedded Box PCs: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (alleen 64-bits) • Microsoft Windows Embedded Standard 7 E (alleen 64-bits) • Microsoft Windows 7 Professional (alleen 64-bits) • Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (alleen 64-bits) • Microsoft Windows 10 Professional (alleen 64-bits) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (alleen 64-bits)
Software	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft .NET Framework 4.5 • Uitvoering van PowerShell-script moet zijn ingeschakeld op doelsystemen
Hardware	4 GB (aanbevolen)
Netwerk	<ul style="list-style-type: none"> • Internetverbinding

Informatie	Vereisten
	<ul style="list-style-type: none"> • Poort 5700 moet geopend zijn op doelsystemen • De opdracht Start SupportAssistUI.exe moet worden ingeschakeld op de doelsystemen • Het lokale systeem en de doelsystemen moeten verbinding kunnen maken met de volgende bestemmingen: <ul style="list-style-type: none"> ① OPMERKING: De term lokaal systeem of beheersysteem verwijst naar het systeem dat u gaat gebruiken voor het maken van de SupportAssist-implementatiebestanden of het SupportAssist-pakket; doelsystemen verwijzen naar alle systemen waarop u SupportAssist gaat implementeren. – 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 configureren

Vereiste

U moet bij TechDirect zijn aangemeld met SupportAssist-administratorrechten.

Over deze taak

Met TechDirect kunt u de automatische taken en taken met gebruikersinteractie configureren in SupportAssist. U kunt de instellingen configureren voor alle systemen die worden beheerd in TechDirect of voor systemen in een specifieke apparaatgroep.

Als u de instellingen in TechDirect voor het eerst configureert, worden deze instellingen toegepast op alle systemen. Vervolgens kunt u SupportAssist configureren voor systemen in een specifieke apparaatgroep.

① **OPMERKING:** De configuratie wordt op de systemen toegepast binnen 24 uur nadat ze verbinding met internet hebben gemaakt.

Stappen

1 Ga naar **ServicesSupportAssist**.

De pagina **SupportAssist** wordt weergegeven.

2 Klik op het tabblad **Activa**.

Het venster **Activa beheren** wordt weergegeven.

3 Als u meerdere accounts hebt, selecteert u een account in de lijst **Account selecteren**.

① **OPMERKING:** De Lijst **Account selecteren** wordt alleen weergegeven als u meerdere accounts hebt.

4 Klik op de gadget **SupportAssist configureren** op de optie **Configureren**.

De pagina **SupportAssist configureren** wordt weergegeven.

5 Als u prestatiecontrole wilt inschakelen voor systemen die worden gecontroleerd door SupportAssist, voert u de stappen in het gedeelte **Controle pc-prestaties** uit:

a Selecteer **Controle inschakelen**.

b Selecteer de vereiste duur en klik op **Toepassen**.

① **OPMERKING:** Als u SupportAssist al hebt geïmplementeerd, worden er alleen data verzameld vanaf de datum waarop u controle hebt ingeschakeld in TechDirect. Als u SupportAssist implementeert nadat u prestatiecontrole hebt ingeschakeld, worden data verzameld vanaf de datum waarop SupportAssist is geïmplementeerd.

Er wordt een bericht weergegeven ter bevestiging dat prestatiecontrole is ingeschakeld.

6 Selecteer in de lijsten **De primaire contactpersoon selecteren** en **De secundaire contactpersoon selecteren** de optie **Nieuwe contactpersoon maken**.

7 Op de pagina **Contactpersoon toevoegen** voert u de volgende stappen uit:

a Geef de voornaam, de achternaam, het e-mailadres en het telefoonnummer op.

b Selecteer de gewenste contactmethode.

- c Klik op **Opslaan**.

De contactgegevens worden opgeslagen en de pagina **SupportAssist configureren** wordt weergegeven.

- 8 Selecteer in de lijst **Het verzendadres selecteren** de optie **Nieuw adres maken**.

- 9 Op de pagina **Adres toevoegen** voert u de volgende stappen uit:

- a Selecteer het land of de regio en de staat of provincie.
- b Geef het adres op.
- c Selecteer de postcode, plaats en tijdzone.
- d Geef een unieke ID voor het adres op in het veld **Adres-ID**.

OPMERKING: De unieke ID wordt weergegeven in de lijst **Adres selecteren**.

- e Klik op **Opslaan**.

De adresgegevens worden opgeslagen en de pagina **SupportAssist configureren** wordt weergegeven.

- 10 Schakel de instellingen in of uit in het gedeelte **Voorkeuren**. Raadpleeg [Voorkeuren](#) voor meer informatie.

- 11 Klik op **Opslaan**.

De instellingen worden opgeslagen en de lijst **Groep selecteren** wordt weergegeven boven op de pagina **SupportAssist configureren**.

OPMERKING: Gebruik de lijst **Groep selecteren** om **SupportAssist te configureren voor een specifieke apparaatgroep**.

Voorkeuren

SupportAssist stelt u in staat om geautomatiseerde en handmatige taken uit te voeren op de systemen waarop SupportAssist is geïmplementeerd. Handmatige taken kunnen alleen door de gebruikers op het systeem worden uitgevoerd als de gebruikersinterface van SupportAssist is ingeschakeld. Geautomatiseerde taken worden echter op de systemen uitgevoerd, zelfs als de SupportAssist-gebruikersinterface niet is ingeschakeld. Zie de *De gebruikershandleiding voor Business Client Systems van SupportAssist* beschikbaar op www.dell.com/serviceabilitytools voor informatie over het gebruik van de SupportAssist gebruikersinterface.

In de volgende tabel worden de opties in het gedeelte **Geautomatiseerde taken** beschreven.

Tabel 3. Geautomatiseerde taken

Methode	Beschrijving
SupportAssist automatisch updaten	Hiermee kan SupportAssist automatisch een upgrade uitvoeren naar een hogere versie.
Software-informatie opnemen in verzamelde gegevens	Hiermee kan Dell informatie verzamelen over geïnstalleerde toepassingen, stuurprogramma's en updates voor het besturingssysteem van uw systemen. OPMERKING: SupportAssist verzamelt geen informatie over het gebruik van uw applicaties.
Identificatiegegevens opnemen	Hiermee kan Dell identificatiegegevens van het systeem verzamelen.
Geplande scans uitvoeren	Hiermee kan SupportAssist automatisch de systemen scannen om updates van stuurprogramma's, hardwareproblemen en de vereiste systeemoptimalisaties te detecteren. OPMERKING: SupportAssist voert een geplande scan alleen uit wanneer het systeem is aangesloten op een stopcontact en het systeem niet in gebruik is tijdens het starten van de geplande scan.
Automatische optimalisatie van software	Hiermee kan SupportAssist automatisch het systeem optimaliseren na de scan.

Methode	Beschrijving
<p>i OPMERKING: Dit selectievakje wordt alleen ingeschakeld als u geplande scans hebt ingeschakeld.</p>	<p>i OPMERKING: Automatische optimalisaties zijn alleen van toepassing op systemen met een actief ProSupport Plus- of ProSupport Flex for Client-serviceabonnement.</p>
<p>Frequentie</p> <p>i OPMERKING: De opties worden alleen ingeschakeld als u geplande scans inschakelt.</p>	<p>Selecteer de frequentie voor SupportAssist om geplande scans uit te voeren, bijvoorbeeld maandelijks.</p>

De volgende tabel beschrijft de opties in het gedeelte **Gebruikersinteracties**.

Tabel 4. Gebruikersinteracties

Methode	Beschrijving
<p>Gebruikers toestaan om SupportAssist op hun pc's te openen en uit te voeren</p>	<p>Hiermee kunnen gebruikers de SupportAssist-gebruikersinterface weergeven en gebruiken.</p> <p>i OPMERKING: Wanneer u de gebruikersinterface van SupportAssist inschakelt, worden de andere opties in de gedeelten Gebruikersinteracties ingeschakeld.</p>
<p>Alleen beheerders</p>	<p>Hiermee schakelt u SupportAssist-gebruikersinterface alleen in voor gebruikers met beheerdersrechten op het systeem.</p>
<p>Alle gebruikers</p>	<p>Hiermee schakelt u SupportAssist-gebruikersinterface in voor alle soorten gebruikers.</p>
<p>Meldingen weergeven</p>	<p>Hiermee kan SupportAssist meldingen over softwareoptimalisaties en updates van stuurprogramma's weergeven.</p>
<p>Updates stuurprogramma's</p>	<p>Hiermee kunnen gebruikers met beheerdersrechten op het systeem handmatig updates van stuurprogramma's controleren en installeren.</p> <p>i OPMERKING: De term stuurprogramma verwijst naar stuurprogramma's, firmware en BIOS-updates.</p>
<p>Bestanden opschonen</p>	<p>Verwijdert verouderde bestanden, tijdelijke mappen en ander onnodig materiaal van uw systeem.</p>
<p>Prestaties fijnafstemmen</p>	<p>Past uw energie-instellingen, het register en de geheugentoeewijzing aan om de verwerkingssnelheid van uw systeem te optimaliseren.</p>
<p>Netwerk optimaliseren</p>	<p>Optimaliseert de netwerk om netwerkconnectiviteit te waarborgen en uw systeeminstellingen bij te werken ten behoeve van een efficiënt en betrouwbaar netwerk.</p>
<p>Virussen en malware verwijderen</p> <p>i OPMERKING: De functie voor virussen en malware verwijderen is alleen beschikbaar voor systemen met een actief ProSupport Plus- of ProSupport Flex for Client-serviceabonnement.</p> <p>i OPMERKING: Virus- en malwareverwijdering is niet beschikbaar in bepaalde landen/regio's, zoals China.</p>	<p>Isoleert en verwijdert bestanden die zijn geïnfecteerd door virussen en malware.</p>

SupportAssist implementeren

Vereisten

- De systemen moeten voldoen aan de minimale systeemvereisten voor SupportAssist. Zie [Minimale systeemvereisten](#).
- U hebt administratorrechten nodig voor de systemen waarop u SupportAssist wilt implementeren.

Over deze taak

Dell heeft de implementatie van SupportAssist op systemen met behulp van Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) gevalideerd. U kunt echter elke gewenste implementatietool gebruiken om SupportAssist te implementeren.

Stappen

- 1 Als u het implementatiepakket in EXE-indeling hebt uitgepakt, implementeert u het EXE-bestand op de doelsystemen met een implementatietool.
- 2 Als u het implementatiepakket in MSI-indeling hebt uitgepakt, doet u het volgende:
 - a Zorg ervoor dat SupportAssist for PCs at Home niet is geïnstalleerd op de systemen waarop u SupportAssist wilt implementeren. Zie [SupportAssist verwijderen voor pc's thuis](#).
 - b Gebruik een van de volgende opdrachten om SupportAssist te implementeren:
 - Voor 64-bits: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfigurationx64.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn.`
 - Voor 32-bits: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfigurationx86.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn.`

, waarbij <downloaded path> het pad is naar de map waarin u het uitvoerbare SupportAssist-bestand van TechDirect hebt gedownload.

SupportAssist verwijderen voor pc's thuis

Vereisten

- U moet administratorrechten hebben op de doelsystemen.
- De doelsystemen moeten voldoen aan de minimale systeemvereisten voor SupportAssist. Zie [Minimale systeemvereisten](#).

Over deze taak

Als u SupportAssist voor pc's thuis hebt geïnstalleerd op de doelsystemen, moet u deze verwijderen voordat u de SupportAssist voor zakelijke clientsystemen installeert.

Stappen

- 1 Ga naar de map waar het implementatiepakket voor de SupportAssist voor zakelijke clientsystemen staat.
- 2 Voer het bestand **CheckAndUninstall.ps1** uit op de doelsystemen.

De versie SupportAssist voor pc's thuis wordt verwijderd van de doelsystemen.

SupportAssist-connectiviteit testen

Vereisten

- De doelsystemen moeten verbinding hebben met internet.
- U moet administratorrechten hebben op de doelsystemen.

Over deze taak

Voor het bewaken van uw systemen en voor het bieden van geautomatiseerde technische support, moet SupportAssist worden verbonden met Dell. Voer de connectiviteitstest uit op een van de doelsystemen na implementatie om te bepalen of SupportAssist succesvol is aangesloten op Dell.

Stappen

- 1 Ga naar het doelsysteem waarop u de connectiviteitstest wilt uitvoeren.
- 2 Klik op **Start** om het programmamenu te openen.


- 3 Klik met de rechtermuisknop op **Opdrachtprompt** en klik op **Als administrator uitvoeren**.
Het venster met de **opdrachtprompt** wordt weergegeven.
- 4 Blader naar een van de volgende locaties, afhankelijk van de besturingssysteemarchitectuur:
 - Op 64-bits systemen: `\Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - Op 32-bits systemen: `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 5 Typ `SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity` en druk op Enter.
 - Als de instellingen voor de internetverbinding in het configuratiebestand niet juist zijn, wordt het volgende bericht weergegeven:
`Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.`
 - Als de verbinding met Dell niet beschikbaar is vanwege een tijdelijke uitval, wordt het volgende bericht weergegeven:
`Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.`
 - Als de installatie is voltooid en SupportAssist kan verbinding maken met Dell, wordt het volgende bericht weergegeven:
`Connection successful.`

Geïmplementeerde SupportAssist-configuratie aanpassen

Nadat u SupportAssist hebt geïmplementeerd, kunt u de SupportAssist-configuratie van alle systemen of systemen in een specifieke apparaatgroep aanpassen. De instellingen worden automatisch opgehaald door de systemen wanneer deze verbinding met internet maken. Elke 24 uur wordt er gecontroleerd op configuratie-updates. Zie [SupportAssist configureren](#).

Als u echter gegevens over de internetverbinding voor de systemen wilt wijzigen, moet u het implementatiepakket handmatig bijwerken en opnieuw implementeren.

SupportAssist aanpassen en implementeren

- 1 Download het uitvoerbare SupportAssist-bestand van TechDirect. Zie [Download SupportAssist van TechDirect](#).
 - 2 Dubbelklik op het .exe-bestand.
De volgende bestanden worden automatisch uitgepakt en de wizard **Implementatiepakket uitpakken** wordt weergegeven.
 - SupportAssistx64.msi of SupportAssistx86.msi
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistToken.txt
 - 3 Selecteer in de wizard de vereiste indeling voor het implementatiepakket.
We raden aan **Uitvoerbaar Windows-bestand** als indeling voor het implementatiepakket te selecteren. Hiermee kunt u eenvoudiger SupportAssist implementeren of een bestaande implementatie aanpassen.
 - 4 Als u **Windows Installer** kiest, selecteert u **Opnieuw implementeren met bijgewerkte proxygegevens**.
De opties **Een nieuwe implementatie maken** en **Opnieuw implementeren met bijgewerkte proxygegevens** worden alleen weergegeven als u **Windows Installer** selecteert.
 - 5 Voer een van de volgende stappen uit:
 - Als de systemen waarop u SupportAssist hebt geïmplementeerd rechtstreeks verbinding met internet maken, klikt u op **Volgende**.
 - Als de systemen waarop u SupportAssist hebt geïmplementeerd, verbinding met internet maken via een proxyserver, volgt u onderstaande stappen:
 - 1 Selecteer **Verbinding met internet maken via proxy**.
 - 2 Geef het adres en poortnummer op.
 - 3 Als verificatie is vereist voor de proxyserver, selecteert u **Voor deze proxy is verificatie vereist**.
 - 4 Geef de gebruikersnaam en het wachtwoord op.
-  **OPMERKING:** Voor verificatie van de proxyserver wordt aanbevolen de gebruikersnaam en het wachtwoord op te geven van een serviceaccount dat niet verloopt.
- 5 Klik op **Volgende**.
De pagina **Bestandslocatie** wordt weergegeven.
 - 6 Klik op **Bladeren** en selecteer de map waarin u het implementatiepakket wilt uitpakken.
 - 7 Klik op **Volgende**.
 - Als u **Uitvoerbaar Windows-bestand** selecteert, wordt een EXE-bestand gemaakt in de opgegeven map en wordt de pagina **Implementatie-instructies** weergegeven.
 - Als u **Windows Installer** selecteert, worden de volgende bestanden gemaakt in de geselecteerde map en wordt de pagina **Implementatie-instructies** weergegeven.

- MST-bestand met de gewijzigde instellingen
- **CheckAndUninstall.ps1**
- **SupportAssistx64.msi** of **SupportAssistx86.msi**

8 Voer een van de volgende handelingen uit:

- Als u het implementatiepakket in EXE-indeling hebt uitgepakt, implementeert u het EXE-bestand op de doelsystemen met een implementatietool.
- Als u het implementatiepakket in MSI-indeling hebt uitgepakt, voert u de volgende opdracht uit om het SupportAssist-implementatiepakket te implementeren: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn`
, waarbij <downloaded path> de locatie is van de map waarin u het uitvoerbare SupportAssist-bestand van TechDirect hebt gedownload.

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 configuren](#).

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

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

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

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

NOTE: SupportAssist insights are displayed only in English.

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

Table 5. SupportAssist insights

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

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

Uw activa beheren

Nadat u SupportAssist hebt geïmplementeerd, wordt systeem informatie automatisch verzameld en weergegeven op de pagina **Manage Assets** (Activa beheren) in TechDirect. Gebruik de pagina **Manage Assets** (Activa beheren) om uw apparaten in groepen in te delen en uw SupportAssist-meldingen te integreren met ServiceNow.

OPMERKING: U hebt **SupportAssist Administrator-rechten** nodig om activa in TechDirect te beheren.

Onderwerpen:

- [De pagina Activa beheren openen](#)
- [De pagina Activa beheren](#)
- [Aangepaste weergaven](#)
- [Sites en apparaatgroepen](#)
- [Apparaten en groepen organiseren](#)
- [Bewerkingen in behandeling](#)
- [Fouten](#)

De pagina Activa beheren openen

Vereiste

U moet aangemeld zijn bij TechDirect met SupportAssist administrator- of SupportAssist technicus-rechten.

Stappen

- 1 Ga naar **ServicesSupportAssist**.
De pagina **SupportAssist** wordt weergegeven.
- 2 Klik op het tabblad **Activa**.
Het venster **Activa beheren** wordt weergegeven.
- 3 Als u meerdere accounts hebt, selecteert u een account in de lijst **Account selecteren**.

OPMERKING: De **Lijst Account selecteren** wordt alleen weergegeven als u meerdere accounts hebt.

- 4 Klik in de gadget **Activa beheren** op **Beheren**.

De pagina **Activa beheren** wordt weergegeven.


De pagina Activa beheren

Op de pagina **Activa beheren** kunt u diverse acties uitvoeren op apparaten die worden beheerd via SupportAssist. De beschikbare acties zijn echter afhankelijk van het type account waarmee wordt ingelogd op TechDirect, bijvoorbeeld SupportAssist Administrator of SupportAssist Technician.

U kunt de volgende koppelingen gebruiken die op de pagina **Activa beheren** worden weergegeven om diverse acties uit te voeren.



- **Apparaten en groepen organiseren** : Maak of verwijder een groep en verplaats apparaten tussen groepen. Zie [Apparaten en groepen organiseren](#).
- **Bewerkingen in behandeling**: Bekijk meer informatie over taken in behandeling, bijvoorbeeld het verwijderen van een groep en het verplaatsen van apparaten tussen groepen. Zie [Bewerkingen in behandeling](#).
- **Fouten weergeven**: Bekijk problemen die zich hebben voorgedaan tijdens het beheren van apparaten. Zie [Fouten](#).
- **Integreren met ServiceNow**: Schakel integratie van SupportAssist-meldingen met uw ServiceNow-oplossing in of uit. Zie [SupportAssist-waarschuwingen integreren met ServiceNow](#).

- **SupportAssist configureren:** Beheer SupportAssist-configuraties voor alle apparaten of een specifieke apparaatgroep. Zie [SupportAssist configureren](#).
- **Openstaande serviceaanvragen:** Bekijk actieve of openstaande supportaanvragen of werk deze bij.
- **Openstaande verzendingen:** Bekijk meer informatie over verzendaanvragen voor onderdelen met betrekking tot apparaten in uw TechDirect-account.
- **Meldingen:** Bekijk meer informatie over de meldingen die worden gegenereerd door apparaten onder controle van SupportAssist.

In de volgende tabel wordt de informatie beschreven die wordt weergegeven op de pagina **Activa beheren**. De kolommen **Site**, **Groep**, **Servicetag**, **Regio**, **Producttype**, **Model** en **Garantieplan** worden standaard weergegeven. Klik op het  boven de tabel om de kolommen te selecteren die u wilt bekijken.

 **OPMERKING:** U kunt maximaal zeven kolommen tegelijk weergeven.

Tabel 6. Activa beheren

Kolom	Beschrijving
Site	De naam van de site waaraan het apparaat is toegewezen.
Groep	De groep waaraan het apparaat is toegewezen.
Servicetag	De unieke id van het systeem. De servicetag is een alfanumerieke tekenreeks.  OPMERKING: In de kolom Servicetag wordt het  weergegeven als het apparaat wordt beheerd met SupportAssist .
Regio	De regio waar het apparaat aanwezig is.
Producttype	Het specifieke apparaattype.
Model	Het modelnummer van het apparaat.
Garantieplan	Het serviceabonnement van het apparaat.
Vervaldatum	De datum waarop het serviceabonnement verloopt.
IP-adres	Het IP-adres van het apparaat.
Hostname	De hostname van het apparaat.
Contactpersoon SupportAssist	Contactgegevens voor SupportAssist.
Status melding	De status van het apparaat wanneer de melding werd ontvangen.
Acties	Hiermee kunt u de volgende taken uitvoeren voor een apparaat: <ul style="list-style-type: none"> • De status van het serviceabonnement van een apparaat controleren. • Een serviceaanvraag maken. • Een onderdelenverzending maken. • De status van onderdelenverzendingen zoeken en verifiëren.

Aangepaste weergaven

U kunt de kolommen selecteren die u wilt weergeven op de pagina **Activa beheren** en de weergave opslaan. Met een aangepaste weergave kunt u op elk moment snel de gewenste weergave openen.

 **OPMERKING:** U kunt maximaal vier aangepaste weergaven maken.

Als u een aangepaste weergave wilt maken, gaat u naar **Aangepaste weergaven** **Weergave opslaan**. Vervolgens klikt u op Weergave *n*, waarbij *n* een waarde tussen de 1 en 4 is.

OPMERKING: Weergaven die u eerder hebt opgeslagen, zijn te herkennen aan het vinkje in de lijst Weergave.

Als u een aangepaste weergave wilt openen, gaat u naar **Aangepaste weergaven**Opgeslagen weergaven. Vervolgens klikt u op Weergave n, waarbij n een waarde tussen de 1 en 4 is.

Als u een eerder opgeslagen weergave wilt verwijderen, gaat u naar **Aangepaste weergaven**Weergave verwijderen. Vervolgens klikt u op Weergave n, waarbij n een waarde tussen de 1 en 4 is.

Sites en apparaatgroepen

De volgende tabel bevat informatie over sites en apparaatgroepen.

Tabel 7. Sites en apparaatgroepen

Sites	Apparaatgroepen
<ul style="list-style-type: none">• Een site is een logische ID op hoog niveau voor uw activa die is gebaseerd op een fysieke locatie.• Wanneer u SupportAssist van TechDirect downloadt en implementeert, wordt er automatisch een site gemaakt met informatie over alle apparaten waarop SupportAssist is geïmplementeerd.	<ul style="list-style-type: none">• Een apparaatgroep is een logische groep activa binnen een site.• Uw site bevat standaard geen apparaatgroepen.• Door apparaatgroepen te maken, kunt u uw activa organiseren.• U kunt een of meer apparaatgroepen binnen een site maken.• Een apparaatgroep kan worden gemaakt met activa van dezelfde site.

Apparaten en groepen organiseren

Via de koppeling **Apparaten en groepen organiseren** op de pagina **Activa beheren** kunt u het volgende doen:

- Een groep maken
- Apparaten verplaatsen tussen bestaande groepen
- Een groep verwijderen

Apparaatgroep maken

Vereiste

U moet bij TechDirect zijn aangemeld met SupportAssist-administratorrechten.

Over deze taak

U kunt apparaatgroepen maken om apparaten naar wens in te delen.

Stappen

- 1 Ga naar de pagina **Activa beheren**.
- 2 Klik op **Apparaten en groepen organiseren**.
- 3 Klik op **Een nieuwe groep maken**.
Het venster **Nieuwe groep maken** wordt weergegeven.
- 4 Selecteer een site in de lijst **Sites**.
- 5 Geef een naam voor de groep op en klik op **Volgende**.
Het venster **Apparaten toevoegen aan groep** wordt weergegeven.
- 6 (Optioneel) Selecteer de apparaten die u aan de groep wilt toevoegen.

OPMERKING: Een apparaat kan aan maximaal één apparaatgroep binnen een site worden toegevoegd.

- 7 Klik op **Toevoegen**.

De apparaatgroep wordt gemaakt.

Apparaten verplaatsen tussen bestaande groepen

Vereiste

U moet bij TechDirect zijn aangemeld met SupportAssist-administratorrechten.

Over deze taak

U kunt apparaten van de ene naar de andere apparaatgroep verplaatsen mits de bron- en doelgroepen tot dezelfde site behoren.

Stappen

- 1 Ga naar de pagina **Activa beheren**.
- 2 Klik op **Apparaatgroepen organiseren**.
- 3 Klik op **Apparaten verplaatsen tussen bestaande groepen**.
Het venster **Apparaten verplaatsen naar een andere groep** wordt weergegeven.
- 4 Selecteer de betreffende site in de lijst **Sites**.
- 5 Selecteer in de lijst **Van groep** de apparaatgroep waaruit u apparaten wilt verplaatsen.
- 6 Selecteer in de lijst **Naar groep** de apparaatgroep waarnaar u de apparaten wilt verplaatsen.
- 7 Selecteer de apparaten en klik op **Verplaatsen**.

De apparaten worden binnen 24 uur naar de nieuwe apparaatgroep verplaatst.

OPMERKING: Terwijl de apparaten van de ene naar de andere groep worden verplaatst, ziet u meer informatie in het venster **Bewerkingen in behandeling**. Zie [Bewerkingen in behandeling](#).

OPMERKING: Als er een probleem optreedt tijdens het verplaatsen van de apparaten, wordt het probleem geregistreerd in het venster **Fouten**. Zie [Fouten](#).

Een apparaatgroep verwijderen

Vereisten

- De apparaatgroep die u wilt verwijderen, mag geen apparaten bevatten.
- U moet bij TechDirect zijn aangemeld met SupportAssist-administratorrechten.

Stappen

- 1 Ga naar de pagina **Activa beheren**.
- 2 Klik op **Apparaatgroepen organiseren**.
- 3 Klik op **Groep verwijderen**.
Het venster **Groep verwijderen** wordt weergegeven.
- 4 Selecteer de betreffende site in de lijst **Sites**.
- 5 Selecteer de betreffende apparaatgroep in de lijst **Groepen**.
- 6 Klik op **Verwijderen**.

De apparaatgroep wordt verwijderd.

Bewerkingen in behandeling

Wanneer apparaten aan een groep worden toegewezen of apparaten worden verplaatst tussen groepen, kan het tot 24 uur duren voordat het proces is voltooid. Alle apparaten die worden toegevoegd of verplaatst, worden weergegeven in het venster **Bewerkingen in behandeling**.

Als u bewerkingen in behandeling wilt bekijken, klikt u op de koppeling **Bewerkingen in behandeling** die wordt weergegeven op de pagina **Activa beheren**.

In de volgende tabel wordt de informatie beschreven die wordt weergegeven in het venster **Bewerkingen in behandeling**.

Tabel 8. Bewerkingen in behandeling

Kolom	Beschrijving
Bewerkingen	De naam van de actie die wordt uitgevoerd.
Gebruikersnaam	De naam van de gebruiker die de bewerking heeft gestart.
Datum ingediend	De datum waarop de bewerking is ingediend.

Fouten

Als er een fout is opgetreden tijdens het toewijzen van apparaten aan een groep of het verplaatsen van apparaten tussen groepen, wordt informatie hierover weergegeven in het venster **Fouten**.

 **OPMERKING:** Het venster **Fouten** geeft alleen informatie over problemen van de afgelopen 30 dagen.

Als u de fouten wilt bekijken, klikt u op de koppeling **Fouten weergeven** op de pagina **Activa beheren**.

In de volgende tabel vindt u een beschrijving van de informatie die in het venster **Fouten** wordt weergegeven.

Tabel 9. Fouten

Kolom	Beschrijving
Gebeurtenis-ID	De unieke ID die aan de gebeurtenis is toegewezen.
Gebeurtenis	De naam van de gebeurtenis.
Beschrijving	De beschrijving van de gebeurtenis.
Gebruikersnaam	De naam van de gebruiker die de bewerking heeft gestart.
Datum toegevoegd	De datum en het tijdstip waarop de gebeurtenis is toegevoegd.

SupportAssist-waarschuwingen in TechDirect beheren

SupportAssist-waarschuwingen kunnen worden beheerd met behulp van het TechDirect-account van uw organisatie of via de ServiceNow-oplossing. Als u SupportAssist hebt geconfigureerd met de referenties voor uw TechDirect-account, worden alle waarschuwingen doorgestuurd naar uw TechDirect-account. U kunt ook ServiceNow integreren met SupportAssist om alle waarschuwingen om te leiden naar uw ServiceNow-oplossing. Dit gedeelte biedt informatie over het beheren van SupportAssist-waarschuwingen in TechDirect en het integreren van ServiceNow met SupportAssist.

OPMERKING: Als u waarschuwingen voor hardwareproblemen wilt bekijken of beheren, moet u zich inschrijven voor de service voor zelfverzending in TechDirect.

Onderwerpen:

- [Waarschuwingregels configureren in TechDirect](#)
- [SupportAssist-waarschuwingen in TechDirect weergeven](#)
- [SupportAssist-waarschuwingen](#)
- [Acties bij SupportAssist-waarschuwingen](#)
- [SupportAssist-waarschuwingen integreren met ServiceNow](#)

Waarschuwingregels configureren in TechDirect

Vereisten

- Zorg ervoor dat de aanmeldingsgegevens van uw TechDirect-account exact overeenkomen met die van Dell Mijn account die worden gebruikt tijdens de SupportAssist-implementatie.
- U moet bij TechDirect zijn aangemeld met SupportAssist-administratorrechten.

Over deze taak

Beheerders in uw organisatie kunnen regels configureren om te bepalen hoe waarschuwingen die door SupportAssist worden gemaakt, door de TechDirect-portal worden verwerkt. U kunt bijvoorbeeld kiezen om alle waarschuwingen automatisch door te sturen naar de technische ondersteuning of om de waarschuwingen in uw SupportAssist-waarschuwingwachtrij voor uw ondersteuningsteam te plaatsen om deze te laten beoordelen en te bepalen of de waarschuwing moet worden doorgestuurd naar Dell.

Stappen

- 1 Ga naar **ServicesSupportAssist**.
De pagina **SupportAssist** wordt weergegeven.
- 2 Klik op het tabblad **Waarschuwingen**.
Het venster **Waarschuwingen** wordt weergegeven.
- 3 Klik op **Configureren** op de gadget **Regels configureren**.
De pagina **SupportAssist-waarschuwingregels configureren** wordt weergegeven.
- 4 Voer in het gedeelte **Inactieve periode** het aantal dagen in.
- 5 Voer in het gedeelte **Waarschuwingen Technische support support** een van de volgende handelingen uit:
 - a Selecteer **Ja** om alle waarschuwingen met betrekking tot technische support rechtstreeks door te sturen naar Dell.
 - b Selecteer **Nee** om alle waarschuwingen over technische support naar de wachtrij voor SupportAssist waarschuwingen van uw bedrijf te sturen. Uw supportteam kan de waarschuwing bekijken en bepalen of de waarschuwing moet worden doorgestuurd naar Dell.
- 6 Voer in het gedeelte **Verzendingswaarschuwingen** een van de volgende handelingen uit:

- a Selecteer **Ja** om alle waarschuwingen met betrekking tot verzending van onderdelen rechtstreeks door te sturen naar Dell. De sectie **Groepsbeheer** wordt weergegeven als u hebt gekozen voor het naar Dell doorsturen van alle waarschuwingen over onderdeelverzending.
 - b Selecteer **Nee** om alle waarschuwingen over het verzenden van onderdelen naar de SupportAssist Alerts-wachtrij van uw bedrijf te sturen. Uw supportteam kan de waarschuwing bekijken en bepalen of de waarschuwing moet worden doorgestuurd naar Dell.
- 7 Als het gedeelte **Groepsbeheer** wordt weergegeven, klikt u op **Groepsregel toevoegen**.

OPMERKING: De groepsregels worden gebruikt ter identificatie van het adres waar verzonden onderdelen naartoe moeten worden gestuurd. Telkens wanneer een SupportAssist-waarschuwing doorgestuurd naar Dell voor verzending van onderdelen, wordt het adres in de waarschuwing vergeleken met de adressen die zijn gedefinieerd in de groepsregels. Als er een match is, worden de adresgegevens die aan die groepsregel zijn gekoppeld gebruikt voor het identificeren van het adres waar de verzonden onderdelen naartoe moeten worden gestuurd.

- 8 Selecteer op de pagina **Groepsregel toevoegen** een van de volgende opties en voer de gevraagde gegevens in:
- **Per land** – Selecteer deze optie als u alle automatische verzendingen vanuit een land naar een specifiek adres wilt omleiden.
 - **Per staat/provincie** – Selecteer deze optie als u alle automatische verzendingen vanuit een staat of provincie naar een specifiek adres wilt omleiden.
 - **Per plaats** – Selecteer deze optie als u alle automatische verzendingen vanuit een plaats naar een specifiek adres wilt omleiden.
 - **Per postcode** – Selecteer deze optie als u alle automatische verzendingen met een postcode naar een specifiek adres wilt omleiden.
- 9 Klik op **Regel opslaan** en klik op **Waarschuwingregels opslaan**.

SupportAssist-waarschuwingen in TechDirect weergeven

Vereiste

U moet aangemeld zijn bij TechDirect met SupportAssist administrator- of SupportAssist technicus-rechten.

Over deze taak

Wanneer een probleem wordt gedetecteerd op de systemen die worden gecontroleerd met behulp van SupportAssist, wordt automatisch een waarschuwing aangemaakt in TechDirect.

Stappen

- 1 Ga naar **ServicesSupportAssist**.
De pagina **SupportAssist** wordt weergegeven.
- 2 Klik op het tabblad **Waarschuwingen**.
Het venster **Waarschuwingen** wordt weergegeven.
- 3 Klik in de gadget **SupportAssist-waarschuwingen beheren** op **Beheren**.
De pagina **SupportAssist-waarschuwingen** wordt weergegeven.

SupportAssist-waarschuwingen

U kunt details weergeven over de waarschuwingen die worden gegenereerd door SupportAssist op de pagina **SupportAssist-waarschuwingen** in TechDirect.

In de volgende tabel worden de details beschreven die op de pagina **SupportAssist-waarschuwingen** worden weergegeven. Standaard worden de kolommen **Servicetag**, **Waarschuwingnummer**, **Waarschuwingstype**, **Laatste activiteitstijdstempel**, **Eigenaar**, **Bedrijfsnaam** en **Branche** weergegeven. Klik op het  dat boven de tabel wordt weergegeven om de kolommen te selecteren die u wilt weergeven.

OPMERKING: U kunt maximaal zeven kolommen tegelijk weergeven.

Tabel 10. SupportAssist-waarschuwingen

Name	Beschrijving
Servicetag	Unieke id van het systeem. De servicetag is een alfanumerieke tekenreeks.
Waarschuwingsnummer	Unieke nummer van de supportaanvraag die aan de waarschuwing is toegewezen. U kunt hiernaar verwijzen bij uw communicatie met de technische support van Dell.
Waarschuwingstype	Type waarschuwing: <ul style="list-style-type: none"> · Technische support · Verzenden
Opmerkingen	Informatie over het probleem dat werd gedetecteerd alsmede foutgegevens voor onderzoek.
Tijdstempel maken	Datum en tijd waarop de waarschuwing in TechDirect is gemaakt.
Tijdstempel laatste activiteit	Datum en tijd van de laatste actie die door de administrator of technisch gebruiker aan de kant van de klant is ondernomen.
Status	Status van de waarschuwing: <ul style="list-style-type: none"> · Niet toegewezen — Eigendom ligt niet bij een technisch gebruiker · Toegewezen — Eigendom ligt bij een technisch gebruiker aan de kant van de klant · Verzenden mislukt — Doorsturen naar Dell is mislukt
Eigenaar	Technische gebruiker die momenteel de eigenaar is van een waarschuwing.
Bedrijfsnaam	Naam van de organisatie.
Branche	Branche, bijvoorbeeld Precision, Latitude, etc.
Acties	Beschikbare acties voor de waarschuwing. Gebruikers met de rechten van SupportAssist technici kunnen: <ul style="list-style-type: none"> · De waarschuwing in eigendom nemen · De details voor de waarschuwing updaten · De waarschuwing sluiten · De waarschuwing naar Dell doorsturen <p>OPMERKING: Gebruikers met SupportAssist-administratorrechten kunnen alle acties uitvoeren die beschikbaar zijn voor gebruikers met de SupportAssist technici-rechten. Een SupportAssist-administrator kan ook een waarschuwing toewijzen aan een van zijn technische gebruikers.</p>

Acties bij SupportAssist-waarschuwingen

Via de TechDirect-portal kunt u actie ondernemen bij waarschuwingen die door SupportAssist zijn gegenereerd. De volgende tabel beschrijft de beschikbare acties bij waarschuwingen die door SupportAssist zijn gegenereerd.

Tabel 11. Acties bij waarschuwingen

TechDirect-accounttype	Beschikbare acties	Beschrijving
Administrator- en technische gebruikers	In eigendom nemen	Afzonderlijke technische gebruikers met een TechDirect-account kunnen alle SupportAssist-waarschuwingen zien zodra deze binnenkomen. Een technische gebruiker kan waarschuwing in eigendom nemen. Technische gebruikers mogen waarschuwingen niet opnieuw toewijzen, alleen de TechDirect-administrator van het account mag waarschuwingen opnieuw toewijzen.
	Bijwerken	Geeft de pagina Details weer waarmee u een opmerking of een bijlage over de waarschuwing kunt toevoegen.
	Waarschuwing sluiten	Sluit de waarschuwing. Zowel u als Dell kan geen verdere actie ondernemen met betrekking tot de waarschuwing.
	Doorsturen naar Dell	Stuurt de supportaanvraag door naar de technische support van Dell. U kunt de voortgang van de pagina's blijven bewaken via de pagina's Technische support of Verzendingsoverzicht in TechDirect.
Administrator	Eigendom toewijzen	Wijst een technische gebruiker toe als eigenaar van een waarschuwing. Kan ook worden gebruikt om opnieuw toe te wijzen aan een andere technische gebruiker.

SupportAssist-waarschuwingen integreren met ServiceNow

Als uw organisatie gebruikmaakt van ServiceNow voor IT- en Helpdeskmanagement, kunt u SupportAssist-waarschuwingen integreren met uw ServiceNow-oplossing. Integratie met ServiceNow maakt automatische creatie van een incident in ServiceNow voor uw SupportAssist-waarschuwingen mogelijk.

OPMERKING: Nadat ServiceNow-integratie is ingeschakeld, kunnen SupportAssist-waarschuwingen niet meer worden beheerd via TechDirect. U zult echter wel gebruik moeten maken van TechDirect voor het aanvragen van een verzending van onderdelen of voor het indienen van een aanvraag voor ondersteuning bij Dell.

ServiceNow-integratie inschakelen

Vereiste

U moet bij TechDirect zijn aangemeld met SupportAssist-administratorrechten.

Stappen

- 1 Ga naar **ServicesSupportAssist**.
De pagina **SupportAssist** wordt weergegeven.
- 2 Klik op het tabblad **Activa**.
Het venster **Activa beheren** wordt weergegeven.
- 3 Als u meerdere accounts hebt, selecteert u een account in de lijst **Account selecteren**.

OPMERKING: De Lijst Account selecteren wordt alleen weergegeven als u meerdere accounts hebt.

- 4 Klik in de gadget **Activa beheren** op **Beheren**.
De pagina **Activa beheren** wordt weergegeven.
- 5 Klik op **Integreren met ServiceNow**.
Het venster **ServiceNow Case Management-integratie** wordt weergegeven.
- 6 Selecteer de gewenste locatie in de lijst **SupportAssist-locaties selecteren**.
 - i** **OPMERKING:** Als een locatie wordt geselecteerd, kan TechDirect waarschuwingen die door alle systemen op de locatie zijn gegenereerd doorsturen naar ServiceNow.
- 7 Als u wilt dat SupportAssist automatisch een incident in ServiceNow maakt:
 - a Selecteer **ServiceNow-instantie gebruiken**.
 - b Voer de id van de ServiceNow-instantie, de gebruikersnaam, het wachtwoord en het e-mailadres voor storingsmeldingen.
 - i** **OPMERKING:** Als SupportAssist niet automatisch een incident kan aanmaken in ServiceNow, wordt een e-mail naar het e-mailadres dat is opgegeven in het vak **Storingsmelding**.
 - c Klik op **Testwaarschuwing verzenden** om een testwaarschuwing naar uw ServiceNow-exemplaar te sturen.
- 8 Als u per e-mail details wilt ontvangen van SupportAssist-waarschuwingen:
 - a Selecteer **E-mail gebruiken**.
 - b Voer in het vak **Van** het e-mailadres in waar vandaan u de details van de SupportAssist-waarschuwingen wilt ontvangen.
 - c Voer in het vak **Waarschuwingsmeldingen** het e-mailadres in waarnaar u de details van de SupportAssist-waarschuwingen wilt verzenden.
 - d Voer in het vak **Storingsmelding** het e-mailadres in waarnaar een melding moet worden verzonden als SupportAssist de waarschuwingdetails niet kan verzenden.
 - e Klik op **Test-e-mail verzenden** om een testbericht te sturen naar het e-mailadres dat is ingevoerd in het vak **Foutmelding**.
- 9 Klik op **Opslaan**.

ServiceNow-integratie uitschakelen

Vereiste

U moet bij TechDirect zijn aangemeld met SupportAssist-administratortrechten.

Over deze taak

U kunt de integratie van SupportAssist-waarschuwingen met uw ServiceNowoplossing op elk gewenst moment uitschakelen.

i **OPMERKING:** Nadat ServiceNow-integratie is uitgeschakeld, kunt u SupportAssist-waarschuwingen beheren met TechDirect op de pagina **SupportAssist waarschuwingen beheren**.

Stappen

- 1 Ga naar **ServicesSupportAssist**.
De pagina **SupportAssist** wordt weergegeven.
- 2 Klik op het tabblad **Activa**.
Het venster **Activa beheren** wordt weergegeven.
- 3 Als u meerdere accounts hebt, selecteert u een account in de lijst **Account selecteren**.
 - i** **OPMERKING:** De Lijst **Account selecteren** wordt alleen weergegeven als u meerdere accounts hebt.
- 4 Klik in de gadget **Activa beheren** op **Beheren**.
De pagina **Activa beheren** wordt weergegeven.
- 5 Klik op **Integreren met ServiceNow**.
Het venster **ServiceNow Case Management-integratie** wordt weergegeven.
- 6 Selecteer de gewenste locatie in de lijst **SupportAssist-locaties selecteren**.
- 7 Selecteer **Deactiveren**.
ServiceNow-integratie voor SupportAssist-waarschuwingen is nu uitgeschakeld.

SupportAssist-informatie ophalen met WMI

U kunt informatie over de status van elk systeem waarop SupportAssist is geïmplementeerd ophalen met behulp van Windows Management Instrumentation (WMI) klassen. De naamruimte om toegang tot de SupportAssist-profielen en -klassen is **root\supportassist**. Met WMI-klassen wordt de volgende informatie verkregen:

- Registratiestatus
- Supportaanvraagdetails
- Waarschuwingsdetails
- Configuratie- en abonnementsdetails

Dit gedeelte geeft informatie over de beschikbare WMI-klassen.

DSA_RegistrationInformation

Tabel 12. DSA_RegistrationInformation

Eigenschap	Type eigenschap	Beschrijving
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Een tekenreeks die de instantie van de klasse voorziet van een unieke identificatie.
IsRegistrationDone	CIM_BOOLEAN	Een booleaanse waarde die aangeeft of SupportAssist is geregistreerd bij Dell. De mogelijke waarden zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Waar – SupportAssist is geregistreerd bij Dell. • Niet waar – SupportAssist is niet geregistreerd bij Dell.
RegistrationTime	CIM_DATETIME	Geeft de datum en tijd aan waarop SupportAssist werd geregistreerd.

DSA_CaseInformation

Tabel 13. DSA_CaseInformation

Eigenschap	Type eigenschap	Beschrijving
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Een tekenreeks die de instantie van de klasse voorziet van een unieke identificatie.
CaseID	CIM_STRING	Een tekenreeks die het voor een instantie gemaakte supportaanvraagnummer identificeert.
Beschrijving	CIM_STRING	Een tekenreeks die een beschrijving van de supportaanvraag geeft.
Type	CIM_UNIT16	Een geheel getal dat het type supportaanvraag aangeeft.

Eigenschap	Type eigenschap	Beschrijving
		De mogelijke waarden zijn: <ul style="list-style-type: none"> • 0 – Elke andere supportaanvraag. • 1 – Supportaanvraag om ondersteuning te krijgen van de technische support van Dell. • 2 – Supportaanvraag voor verzending van onderdelen.
Status	CIM_UNIT16	Een geheel getal dat de status van de supportaanvraag aangeeft. De mogelijke waarden zijn: <ul style="list-style-type: none"> • 0 – Elke andere status. • 1 – De supportaanvraag is ingediend. • 2 – De supportaanvraag is open. • 3 – De supportaanvraag is opnieuw geopend. • 4 – De supportaanvraag is in behandeling. • 5 – De klant heeft de supportaanvraag uitgesteld. • 6 – De supportaanvraag is gesloten.
CaseCreationTime	CIM_DATETIME	Geeft de datum en tijd waarop de supportaanvraag is gemaakt.
AlertDetails	CIM_STRING	De tekenreeks geeft details van de waarschuwing waarvoor de supportaanvraag is gemaakt.

DSA_AlertInformation

Tabel 14. DSA_AlertInformation

Eigenschap	Type eigenschap	Beschrijving
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Een tekenreeks die de instantie van de klasse voorziet van een unieke identificatie.
TrapID	CIM_STRING	Een tekenreeks die de trap-ID van de waarschuwing identificeert.
EventID	CIM_STRING	Een tekenreeks die de trap-ID van de waarschuwing identificeert.
AlertBeschrijving	CIM_STRING	Een tekenreeks die de waarschuwing beschrijft.
AlertTime	CIM_DATETIME	Geeft de datum en tijd aan waarop de waarschuwing is gemaakt.

DSA_SystemInformation

Tabel 15. DSA_SystemInformation

Eigenschap	Type eigenschap	Beschrijving
Name	CIM_STRING [KEY]	Een tekenreeks die de naam van het systeem geeft.
IsConfigurationSet	CIM_BOOLEAN	Een booleaanse waarde die aangeeft of de configuratie is ingesteld op het systeem.

Eigenschap	Type eigenschap	Beschrijving
		<p>De mogelijke waarden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waar – De configuratie is ingesteld op het systeem. • Niet waar – De configuratie is niet ingesteld op het systeem.
Type abonnement	CIM_UNIT16	<p>Geeft het serviceabonnement voor het systeem aan.</p> <p>De mogelijke waarden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 – Overig • 1 – Basis • 2 – ProSupport • 3 – ProSupport Plus • 4 – Premium • 5 – Premium Support Plus • 6 – ProSupport Flex for client • 7 – Onbekende garantie
EntitlementExpiryDate	CIM_DATETIME	Geeft de vervaldatum van het abonnement aan.
Version	CIM_STRING	Een tekenreeks die de op het systeem geïnstalleerde SupportAssist-versie aangeeft.

Data verzameld door SupportAssist

De data die nodig zijn voor het oplossen van een probleem, worden automatisch door SupportAssist opgehaald uit het systeem en veilig verzonden naar Technische Support. Met deze data kan Dell u een verbeterde, efficiënte en snellere supportervaring bieden.

In de volgende kolom worden de data opgesomd die worden opgehaald uit diverse onderdelen van uw systeem.

Tabel 16. Systeembewaking

Categorieën	Kenmerken
Systeeminformatie	System Service Tag
	Systeemmodel
	Moederbord-ePPID
	BIOS-versie
	Systeemtype
	Processorinformatie
	Processorsnelheid
	Videocontroller
	Bytes video-RAM
	Aantal beeldschermen
	Besturingssysteem
	Watt netadapter
	Informatie logisch station
	Systeem-RAM (GB)
Systeemgebruik en -vermogen	Uren op netstroom
	Uren op gelijkstroom
	Aan/uit-cycli
	Slaapstanden
	Tijd in slaapstanden
	Energiebeheerinstellingen
Batterij	Positie
	Productiedatum
	Serienummer
	Chemische eigenschappen
	Ontwerpcapaciteit

Categorieën	Kenmerken
	Name Naam van fabrikant ePPID Stroom Spanning Cycli Volledige oplaadcapaciteit Temperatuur Logboeken van fabrikant
Opslag (HDD/SSD)	Positie van schijf Naam van schijf Merk/model van schijf Grootte van schijf (MB) ePPID van schijf Positie van schijfpartitie Naam van schijfpartitie Grootte van schijfpartitie (MB) Percentage leestijd Percentage schrijftijd Percentage inactieve tijd Bytes lezen (MB) Bytes schrijven (MB) SMART-logboeken
Systeemgebeurtenissen	Crashes van besturingssysteem Stroomgebeurtenissen Warmtegebeurtenissen Fouten bij opstarten Diagnostische gebeurtenissen
Processor	CPU-gebruik Gelijktijdige threads Lengte van wachtrij C-statussen
Geheugen	DIMM-positie DIMM-naam DIMM-fabrikant

Categorieën	Kenmerken
	DIMM-onderdeel
	DIMM-locatie
	DIMM-serienummer
	Vrij/beschikbaar geheugen
	Paging-activiteit
Thermische opties	RPM/status ventilatoren
	Systeem-temperatuurregeling
	Batterij-temperatuurregeling
	CPU-temperatuurregeling
Mechanische eigenschappen	Status interne kabel/connector
	Scharniercycli
	Aansluiting van stroomadapter - AC/DC
	Docking-cycli
Netwerk	Naam van adapter
	MAC van adapter
	Naam van adapterapparaat
	IMEI van adapter
	Netwerkgebruik
	WLAN/WLAN-gebruikstijd
	Verbindingssnelheid
Beeldscherm	Informatie over beeldschermleverancier
	Helderheidsniveau
Software	Applicaties geïnstalleerd
	Stuurprogramma's
	Updates van besturingssystemen

In de volgende tabel wordt de informatie beschreven die eenmaal per 24 uur wordt verzameld en naar Dell verzonden als onderdeel van de routinematige systeembewaking.

Tabel 17. Routinematige systeembewaking

Kenmerk	Beschrijving
Schemaversie	Versie van het schema dat wordt gebruikt voor routinematige systeembewaking
Agent-versie	Versie van SupportAssist die is geïmplementeerd op het systeem
Servicetag	Unieke id van het systeem.
Systeemmodel	Modelnaam van het systeem

Kenmerk	Beschrijving
Registratie-informatie	Registratiestatus van SupportAssist
Versie van besturingssysteem	De versie van het besturingssysteem die op het systeem wordt uitgevoerd
SP-versie	Service pack van het besturingssysteem
UTC-datum	Datum en tijd waarop de systeembewakingsinformatie naar Dell is verzonden
BIOS-versie	Versie van het BIOS dat op het systeem is geïnstalleerd
Status	Status van het alarm, afhankelijk van de ernst, bijvoorbeeld, waarschuwing
Beschrijving	Informatie over de systeemstoring, bijvoorbeeld hoog CPU-gebruik
Vrije ruimte op harde schijf	Vrije ruimte die beschikbaar is op de harde schijf van het systeem
Geheugengebruik	Hoeveelheid gebruikt systeemgeheugen
CPU-gebruik	Gebruikte hoeveelheid van CPU
Lokale datum	Datum en tijd van het systeem
Laatste opstartdatum	Datum en tijd wanneer het systeem voor het laatst is opgestart
Uitvoeringsdatum van Windows Update	Datum en tijd waarop Windows voor het laatst is bijgewerkt
BSOD-telling 24 uur	Aantal blauwe schermen in de afgelopen 24 uur
Waarschuwingsinfo	Unieke identificatie van het alarm
Bron	Bron van waaruit het alarm is gegenereerd
Type	Het type van het alarm, bijvoorbeeld voorspellend alarm

Veelgestelde vragen

- 1 **Ik heb mijn systemen aangeschaft bij een Dell Channel Partner. Kan ik mijn systemen beheren met SupportAssist in TechDirect?**
Nee. SupportAssist in TechDirect is alleen beschikbaar voor systemen die rechtstreeks bij Dell zijn aangeschaft. Als u systemen hebt aangeschaft bij een Dell Channel Partner of een extern bedrijf, kunt u SupportAssist in TechDirect niet gebruiken.
- 2 **Ik heb SupportAssist for PCs at Home geïnstalleerd op de systemen in mijn organisatie. Kan ik SupportAssist for Business Client Systems daarbij implementeren?**
Voordat u SupportAssist for Business Client Systems installeert, moet u SupportAssist for PCs at Home van de systemen verwijderen. Zie [SupportAssist verwijderen voor pc's thuis](#).
- 3 **Ik heb SupportAssist for Business Client Systems geïnstalleerd op mijn systeem. Kan ik op hetzelfde systeem SupportAssist for PCs at Home installeren?**
Nee. Het is niet mogelijk om beide versies op hetzelfde systeem te installeren. Als u probeert SupportAssist for PCs at Home te installeren, wordt een foutmelding weergegeven.
- 4 **Ik kan TechDirect in het Japans openen. De SupportAssist-inzichten worden echter alleen in het Engels weergegeven. Waarom?**
SupportAssist-inzichten zijn uitsluitend in het Engels beschikbaar.
- 5 **Welke Dell accounts moet ik maken voordat ik begin met de implementatie?**
Als u SupportAssist-meldingen van TechDirect wilt beheren, hebt u een Dell Mijn Account nodig dat aan uw TechDirect-account is gekoppeld. Ga daarom als volgt te werk:
 - Controleer of u over een Dell Mijn Account beschikt. Als dat niet het geval is, maakt u een account op www.dell.com/myaccount.
 - Meld u aan bij TechDirect met dezelfde gegevens als u gebruikt voor Dell Mijn Account. Ga naar www.techdirect.com om uw organisatie aan te melden bij TechDirect.
- 6 **Hoe maak ik een Mijn Account aan?**
Volg onderstaande stappen om een Dell Mijn Account te maken:
 - a Ga naar www.dell.com/myaccount.
 - b Klik op de pagina **Aanmelden op Een account aanmaken**.
 - c Voer op de pagina **Dell.com-accountregistratie** de vereiste gegevens in, klik op **Registratie voltooien**.
- 7 **Hoe maak ik een TechDirect-account aan?**
Uw bedrijf moet een administrator aanwijzen om uw TechDirect-account aan te maken. Deze administrator moet naar www.techdirect.com gaan en klikken op **Nu registreren** om het registratieproces te starten. Als onderdeel van dit proces voegt de administrator gebruikers met de rol Technisch gebruiker toe. Zij ontvangen een e-mail ter bevestiging van hun aanmelding, met daarin ook hun inloggegevens. Gebruikers die onderdelen willen verzenden, moeten eerst de gratis online certificeringscursussen volgen die beschikbaar zijn op de online portal van TechDirect. Raadpleeg www.techdirect.com voor meer informatie.

Gebruik van netwerkbandbreedte

SupportAssist maakt voor diverse gebeurtenissen die contact met Dell vereisen gebruik van uw netwerkbandbreedte. De gebruikte netwerkbandbreedte kan verschillen, afhankelijk van het aantal doelsystemen dat wordt bewaakt door SupportAssist. De volgende tabel bevat de gemiddelde netwerkbandbreedte die wordt gebruikt door SupportAssist voor de bewaking van 100 systemen gedurende één maand.

Tabel 18. Gemiddelde gebruik van netwerkbandbreedte

Gebeurtenis	Frequentie	Netwerkbandbreedte (in Kbps)
SupportAssist registreren	Eenmaal na implementatie	323
Verzending van routinematige systeembewakingsinformatie	Eenmaal per 24 uur na implementatie	114
Verzending van periodieke systeembewakingsinformatie	Eenmaal elke 30-45 dagen na implementatie	3700
Verzending van waarschuwings- en systeemstatusinformatie	Bij detectie van een waarschuwing	19
Verificatie van systeemgarantie-informatie	Eenmaal na implementatie	30
Bij aanmaken van supportaanvraag	Wanneer een waarschuwing in aanmerking komt voor het aanmaken van een ondersteuningsverzoek	21
Bij het controleren op updates	Eenmaal per week	2000