



SupportAssist for Business Client Systems


Deployment Guide—Using TechDirect



注、小心和警告

 **注:** “注”表示帮助您更好地使用该产品的重要信息。

 **小心:** “小心”表示可能会损坏硬件或导致数据丢失，并说明如何避免此类问题。

 **警告:** “警告”表示可能会造成财产损失、人身伤害甚至死亡。

© 2019 年 Dell Inc. 或其子公司。保留所有权利。Dell、EMC 和其他商标是 Dell Inc. 或其附属机构的商标。其他商标可能是其各自所有者的商标。

1 简介	5
发布版本	5
本文档作用	5
TechDirect 概览	5
SupportAssist 功能与 Dell 服务计划	5
支持的系统	7
可派送部件	7
额外资源	7
2 下载并解压 SupportAssist 部署包	8
从 TechDirect 下载 SupportAssist	8
解压 SupportAssist 部署包	8
3 配置和部署 SupportAssist	10
最低系统要求	10
配置 SupportAssist	11
首选项	12
部署 SupportAssist	13
卸载面向家用 PC 的 SupportAssist	13
测试 SupportAssist 连接	14
4 修改已部署的 SupportAssist 配置	15
修改和部署 SupportAssist	15
5 SupportAssist insights	16
6 管理您的资产	17
访问“管理资产”页面	17
“管理资产”页面	17
自定义视图	18
站点和设备组	18
整理设备和组	19
创建设备组	19
在现有组之间移动设备	19
删除设备组	20
待处理操作	20
错误	20
7 在 TechDirect 中管理 SupportAssist 警报	22
在 TechDirect 中配置警报规则	22
在 TechDirect 中查看 SupportAssist 警报	23
SupportAssist 警报	23
SupportAssist 警报操作	24

SupportAssist 警报与 ServiceNow 集成.....	24
启用 ServiceNow 集成.....	25
禁用 ServiceNow 集成.....	25
8 使用 WMI 检索 SupportAssist 数据.....	27
DSA_RegistrationInformation.....	27
DSA_CaseInformation.....	27
DSA_AlertInformation.....	28
DSA_SystemInformation.....	28
9 SupportAssist 收集的数据.....	30
10 常见问题.....	34
附录 A: 网络带宽利用率.....	35

简介

SupportAssist 是一项主动式和预测性技术，可用于接收组织所使用的 Dell 系统的自动技术支持。部署至系统后，SupportAssist 可监视各个系统并主动检测硬件和软件问题。对于具有有效 ProSupport 或 ProSupport Plus 服务计划的系统，它会针对所检测到的问题自动创建支持请求，发送给戴尔技术支持。根据问题类型，该支持请求可能启动自动部件派发或支持请求。

SupportAssist 还自动从您的系统收集硬件和软件数据，并将其安全地发送给戴尔技术支持部门。技术支持部门使用该数据来分析和解决问题。

主题：

- [发布版本](#)
- [本文档作用](#)
- [TechDirect 概览](#)
- [SupportAssist 功能与 Dell 服务计划](#)
- [支持的系统](#)
- [可派送部件](#)
- [额外资源](#)

发布版本

2.0.1

本文档作用

本文档提供了关于以下方面的信息：

- [在 TechDirect 中配置 SupportAssist](#)
- [从 TechDirect 下载并解压 SupportAssist 部署包](#)
- [部署 SupportAssist](#)
- [在 TechDirect 中管理您的资产](#)
- [在 TechDirect 中管理 SupportAssist 警报](#)
- [SupportAssist 洞察数据](#)
- [用于检索 SupportAssist 数据的 Windows Management Instrumentation \(WMI\) 类程序](#)

TechDirect 概览

TechDirect 是一个在线门户，支持您配置 SupportAssist、下载自定义 SupportAssist 包以及管理 SupportAssist 针对您的系统发出的警报。如果您在 TechDirect 中具有 SupportAssist 管理员权限，则可以创建规则，以自动将警报转发给戴尔，以寻求技术支持或发起部件派发。您还可以手动审查，决定是否应将警报转发给戴尔。

SupportAssist 功能与 Dell 服务计划

下表总结了适用于具有有效 Basic、ProSupport、ProSupport Plus 和 ProSupport Flex for Client 服务计划的系统的 SupportAssist 功能。

表. 1: SupportAssist 功能与 Dell 服务计划

功能	说明	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
计划硬件和软件扫描	您可以根据个人偏好计划硬件和软件扫描。	✓	✓	✓	✓
更新驱动程序	使具有管理员权限的用户可以扫描和安装适用于其系统的驱动程序。	✓	✓	✓	✓
扫描硬件	使用户可以扫描其系统硬件是否存在问题。	✓	✓	✓	✓
清理文件	从系统中清除临时的、冗余的和其他不需要的文件。您也可以允许用户清理其系统上文件。	✓	✓	✓	✓
调整系统性能	调整电源设置、注册表文件和内存分配，以微调系统性能。您也可以允许用户调整其系统性能。	✓	✓	✓	✓
优化网络连接	通过调整设置来优化网络连接，以让您拥有高效、可靠的网络。您还可以允许用户优化其网络连接。	✓	✓	✓	✓
查看 SupportAssist 分析数据 ²	SupportAssist 持续监视系统使用率数据。您可以查看由 SupportAssist 或特定设备组监视的全部系统的此类详细信息。	✗	✓	✓	✓
自动检测问题、发送通知和创建支持请求 ³	Dell 为部件派单或技术支持请求创建支持请求后，会向您发送通知。对于技术支持请求，技术支持代表会主动与您联系，帮助解决问题。	✗	✓	✓	✓
自动软件优化 ¹	SupportAssist 会在自动扫描过程中自动优化系统。	✗	✗	✓	✓
检测预测性问题并创建支持请求以防发生故障 ⁴	系统会向您的主要和第二联系人发送有关部件潜在故障的警报。Dell 会打开一个支持请求并就更换部件的发货联络用户。	✗	✗	✓	✓
删除病毒和恶意软件 ¹	隔离、删除和恢复被病毒和恶意软件损坏的文件以保证系统安全。您还可以允许用户从其系统中删除病毒和恶意软件。	✗	✗	✓	✓

1 — 删除病毒和恶意软件的功能在某些地区（例如中国）不可用。

2 — SupportAssist 分析数据仅提供英语版本。

3 — 如果在 TechDirect 中关闭了技术支持或部件派送的自动转发功能，您可以审查警报并决定是否将其转发给戴尔。

4 — 预测性问题检测功能仅可用于电池、硬盘驱动器、固态驱动器 (SSD) 和风扇。

① | 注: 对于具有 Basic 服务计划的系统, 将不会向 TechDirect 转发警报。

支持的系统

SupportAssist 在以下戴尔系统上受支持：

- **笔记本电脑和台式机：**
 - Latitude
 - Precision
 - OptiPlex
 - Inspiron
 - XPS
 - Alienware
 - Vostro
- **网关和嵌入式 PC：**
 - Edge Gateway
 - Embedded Box PC

① | 注: SupportAssist 在虚拟机上不受支持。

可派送部件

当 SupportAssist 在您的系统上检测到问题时, 可自动派送更换部件, 具体取决于您系统的 Dell 服务计划。

下面是可自动派送的部件：

- 硬盘驱动器
- 内存模块
- 光盘驱动器
- 键盘
- 鼠标
- 电池
- 视频卡

额外资源

- 有关在 TechDirect 中注册组织、管理 SupportAssist 警报和部件派送请求的信息, 请转至 www.techdirect.com。
- 有关 SupportAssist 的详细信息, 请转至 www.dell.com/supportassist。
- 有关 SupportAssist 的问题, 请转至 [Dell SupportAssist 社区](#)。
- 如要访问其他 SupportAssist 文档, 请转至 www.dell.com/serviceabilitytools。
- 有关各种 SupportAssist 功能的视频教程, 请参阅 YouTube 上的 [面向企业客户端系统的 SupportAssist 播放列表](#)。

下载并解压 SupportAssist 部署包

TechDirect 支持下载与您 TechDirect 帐户相关联的自定义 SupportAssist 可执行文件。运行该可执行文件以解压 SupportAssist 部署包，在系统上对其进行部署以启用 SupportAssist 监视。

△ | 小心: 不得在系统上直接部署所下载的可执行文件。如果部署可执行文件，SupportAssist 将无法正常工作。

建议在部署已解压的包之前，先在 TechDirect 中配置 SupportAssist。这些配置会在系统连接到互联网之后的 24 小时内自动对其应用。

主题：

- [从 TechDirect 下载 SupportAssist](#)
- [解压 SupportAssist 部署包](#)

从 TechDirect 下载 SupportAssist

先决条件

您必须使用 SupportAssist 管理员权限登录到 TechDirect。

步骤

- 1 依次转到“服务”>“SupportAssist”。
此时会显示“SupportAssist”页面。
- 2 单击“资产”选项卡。
此时将显示“资产”窗格。
- 3 如果您有多个帐户，请从“选择帐户”列表中选择一个帐户。
① | 注: 仅当您有多个帐户时才会显示“选择帐户”列表。
- 4 在“下载 SupportAssist”小部件上，单击“下载”。。
此时会显示“下载 SupportAssist”页面。
- 5 要首次下载 SupportAssist，您必须验证 TechDirect 帐户。要创建帐户，请执行以下步骤：
 - a 单击“验证 TechDirect 帐户”。
Dell My Account“登录”窗口随即显示。
 - b 输入用于登录 TechDirect 的相同电子邮件地址和密码，然后单击“登录”。
- 6 如果您已在 TechDirect 中配置 SupportAssist，请选择所需的 Windows 版本，然后单击“下载 PC 版 SupportAssist”。
① | 注: 如果您尚未配置 SupportAssist，同时仍然希望下载可执行文件，选中“我理解并想继续”复选框，然后下载文件。

SupportAssist 可执行文件已下载。

△ | 小心: 您不可直接在系统上部署已下载的可执行文件。如果部署可执行文件，SupportAssist 将无法正常工作。

下一步

运行可执行文件，解压缩 SupportAssist 部署包，然后部署 SupportAssist。

① | 注: 建议您在部署已解压缩的部署包之前，先在 TechDirect 中配置 SupportAssist。


解压 SupportAssist 部署包

先决条件

您必须先从 TechDirect 下载好 SupportAssist 可执行文件。请参阅 [从 TechDirect 下载 SupportAssist](#)。

步骤

- 1 转至从 TechDirect 中下载的 SupportAssist 可执行文件的存放位置。
- 2 双击 .exe 文件。
此时将自动解压以下文件，并显示“部署包解压器”向导。
 - SupportAssistx64.msi 或 SupportAssistx86.msi
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistToken.txt
- 3 在向导中选择需要的部署包格式。
建议选择“Windows Executable”作为部署包格式。这样可简化部署 SupportAssist 或修改现有部署的流程
- 4 如果您选择“Windows Installer”作为部署包格式，则选择“新建部署”。
只有在选择“Windows Installer”时，才会显示“新建部署”或“使用更新的代理详情重新部署”选项。
- 5 请执行以下操作之一：
 - 如果要部署 SupportAssist 的系统直接连接到互联网，请单击“下一步”。
 - 如果要部署 SupportAssist 的系统通过代理服务器连接到互联网，请执行以下步骤：
 - 1 选择“通过代理连接到互联网”。
 - 2 输入地址和端口号。
 - 3 如果代理服务器需要身份验证，请选择“此代理需要身份验证”。
 - 4 输入用户名和密码。

 **注:** 对于代理服务器身份验证，建议提供未过期的服务帐户的用户名和密码。
- 5 单击“下一步”。

此时会显示“文件位置”页面。

- 6 单击“浏览”并选择所需文件夹，以将部署包解压至该文件夹。
- 7 单击“下一步”。
 - 如果您选择“Windows Executable”，则会在指定文件夹中创建一个 EXE 文件，并显示“部署说明”页面。
 - 如果您选择“Windows Installer”，则会在指定文件夹中创建以下文件，并显示“部署说明”页面：
 - MST 文件
 - CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistx64.msi 或 SupportAssistx86.msi
- 8 注意“部署说明”页面上显示的部署说明，然后单击“关闭”。

配置和部署 SupportAssist

解压的部署包仅包含您的 TechDirect 帐户详情，以及将部署 SupportAssist 的系统的互联网连接详情。TechDirect 支持您在 SupportAssist 中配置手动和自动化任务。设置会在系统连接到互联网后自动应用到系统，并每隔 24 小时检查配置更新。建议在部署已解压的包之前，先在 TechDirect 中配置 SupportAssist。

主题：

- [最低系统要求](#)
- [配置 SupportAssist](#)
- [首选项](#)
- [部署 SupportAssist](#)
- [卸载面向家用 PC 的 SupportAssist](#)
- [测试 SupportAssist 连接](#)

最低系统要求

下表列出了安装 SupportAssist 的最低要求。

表. 2: 最低要求

特定	要求
操作系统 ⓘ 注: SupportAssist 在 32 位和 64 位操作系统上均受支持。	笔记本电脑和台式机: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 7 SP1 • Microsoft Windows 8 • Microsoft Windows 8.1 • Microsoft Windows 10 Dell Edge Gateway: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (仅限 64 位) Dell Embedded Box PC: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (仅限 64 位) • Microsoft Windows Embedded Standard 7 E (仅限 64 位) • Microsoft Windows 7 Professional (仅限 64 位) • Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (仅限 64 位) • Microsoft Windows 10 Professional (仅限 64 位) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (仅限 64 位)
软件	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft .NET Framework 4.5 • 必须在目标系统上启用 PowerShell 脚本执行
硬件	4 GB (推荐)
网络	<ul style="list-style-type: none"> • 互联网连接 • 必须在目标系统上打开端口 5700

特定	要求
	<ul style="list-style-type: none"> • 必须在目标系统上启用“SupportAssistUI.exe 启动”命令的提报功能 • 本地系统和目标系统必须能够连接到以下目标： <ul style="list-style-type: none"> ① 注：本地系统或管理员系统一词是指您将用于创建 SupportAssist 部署文件或软件包的系统；目标系统是指您将部署 SupportAssist 的所有系统。 - https://apidp.dell.com - https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0 - https://techdirect.dell.com - http://downloads.dell.com - https://www.dell.com

配置 SupportAssist

先决条件

您必须使用 SupportAssist 管理员权限登录到 TechDirect。

关于此任务

您可利用 TechDirect 配置 SupportAssist 中的自动化和用户交互任务。您可为 TechDirect 中管理的所有系统或特定设备组中的系统配置设置。

如果您是首次在 TechDirect 中配置设置，则会在所有系统上应用这些设置。然后，您可以为特定设备组中的系统配置 SupportAssist。

① **注：**配置会在这些系统连接到互联网后的 24 小时内应用于系统。

步骤

1 依次转到“服务” > “SupportAssist”。

此时会显示“SupportAssist”页面。

2 单击“资产”选项卡。

此时将显示“资产”窗格。

3 如果您有多个帐户，请从“选择帐户”列表中选择一帐户。

① **注：**仅当您有多个帐户时才会显示“选择帐户”列表。

4 在“配置 SupportAssist”小工具中，单击“配置”。

此时会显示“配置 SupportAssist”页面。

5 如果您想对受 SupportAssist 监视的系统启用性能监视，请在“PC 性能监视”部分中执行以下步骤：

a 选择“启用监视”。

b 选择需要的持续时间，然后单击“应用”。

① **注：**如果您已部署 SupportAssist，则仅从您在 TechDirect 中启用监视之日起开始收集数据。但是，如果在启用性能监视后部署 SupportAssist，则将从部署 SupportAssist 之日起开始收集数据。

会显示一条消息，确认性能监视已启用。

6 从“选择主要联系人”和“选择次要联系人”列表中选择“新建联系人”。

7 在“添加联系人”页面中，执行以下步骤：

a 输入名字、姓氏、电子邮件地址和电话号码。

b 选择首选的联系方法。

c 单击“保存”。

此时将会保存详细联系信息，并显示“配置 SupportAssist”页面。

8 从“选择送货地址”列表中选择“新建地址”。

9 在“添加地址”页面中，执行以下步骤：

a 选择国家/地区和州/省。

b 输入地址。

- c 选择城市、邮政编码和时区。
- d 在“地址标识符”字段中输入相应地址的唯一标识符。

① | 注: 唯一标识符将显示在“选择地址”列表中。

- e 单击“保存”。

现在将保存地址详情，并显示“配置 SupportAssist”页面。

- 10 启用或禁用“首选项”部分中的设置。有关更多信息，请参阅[首选项](#)。

- 11 单击“保存”。

现在将保存设置，并在“配置 SupportAssist”页面的顶部显示“选择组”列表。

① | 注: 使用“选择组”列表为特定设备组配置 SupportAssist。

首选项

SupportAssist 使您能够在部署了 SupportAssist 的系统上执行自动和手动任务。只有已启用 SupportAssist 用户界面，用户才能在系统上执行手动任务。但是，即使未启用 SupportAssist 用户界面，也会在系统上执行自动任务。有关使用 SupportAssist 用户界面的信息，请参阅 *SupportAssist for Business Client Systems User's Guide*，网址：www.dell.com/serviceabilitytools。

下表介绍了“自动任务”部分中的选项。

表. 3: 自动任务

选项	说明
自动更新 SupportAssist	允许 SupportAssist 自动升级至更高版本。
将软件信息包含在收集的数据中	允许戴尔从您的系统收集有关已安装的应用程序、驱动程序和操作系统更新的信息。 ① 注: SupportAssist 不收集有关您的应用程序使用情况的任何信息。
包括标识信息	允许戴尔收集系统标识信息。
执行计划扫描	允许 SupportAssist 自动扫描系统以检测驱动程序更新、硬件问题和必要的系统优化。 ① 注: 仅当系统已连接至电源，且在计划的扫描启动时未被使用，SupportAssist 才会执行计划的扫描。
自动软件优化 ① 注: 只有在已启用计划扫描的情况下，才可启用此复选框。	允许 SupportAssist 在扫描后自动优化系统。 ① 注: 自动优化仅适用于具有有效 ProSupport Plus 或 ProSupport Flex for Client 服务计划的系统。
频率 ① 注: 仅在启用计划扫描后，这些选项才会启用。	选择 SupportAssist 执行计划扫描的频率，例如，每月一次。

下表介绍了“用户交互”部分中的选项。

表. 4: 用户交互

选项	说明
允许用户在其 PC 上打开和运行 SupportAssist	使用户能够查看和使用 SupportAssist 用户界面。 ① 注: 启用 SupportAssist 用户界面后，“用户交互”部分中的其他选项将会启用。
仅限管理员	仅为具有系统管理员权限的用户启用 SupportAssist 用户界面。

选项	说明
所有用户	为所有类型的用户启用 SupportAssist 用户界面。
显示通知	允许 SupportAssist 显示有关软件优化和驱动程序更新的通知。
驱动程序更新	允许具有系统管理权限的用户手动检查和安装驱动程序更新。 ① 注: 术语“驱动程序”指驱动程序、固件和 BIOS 更新。
清理文件	从系统中删除冗余文件、临时文件夹以及其他不必要的凌乱文件。
调整性能	调整电源设置、注册表和内存分配, 以最大限度地提高系统的处理速度。
优化网络	优化网络以确保网络连接稳定, 并更新系统设置让网络保持高效和可靠。
删除病毒和恶意软件	隔离并删除受病毒和恶意软件感染的文件。 ① 注: 删除病毒和恶意软件的功能只在具有有效 ProSupport Plus 或 ProSupport Flex for Client 服务计划的系统上可用。 ① 注: “删除病毒和恶意软件”功能在某些地区 (例如中国) 不可用。

部署 SupportAssist

前提条件

- 系统必须符合 SupportAssist 的最低系统要求。请参阅 [最低系统要求](#)。
- 对于要部署 SupportAssist 的系统, 您须拥有管理权限。

关于此任务

戴尔已对使用 Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) 在系统上部署 SupportAssist 进行了验证。但是, 您可以使用任何部署工具来部署 SupportAssist。

步骤

- 1 如果您解压了 EXE 格式的部署包, 请使用部署工具在目标系统上部署该 EXE 文件
- 2 如果您解压了 MSI 格式的部署包, 则执行以下操作:
 - a 确保您想部署 SupportAssist 的系统上未安装面向家用 PC 的 SupportAssist 版本。请参阅 [卸载面向家用 PC 的 SupportAssist](#)。
 - b 使用以下命令之一来部署 SupportAssist:
 - 64 位: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfigurationx64.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn。`
 - 32 位: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfigurationx86.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn。`

其中 <downloaded path> 为您从 TechDirect 下载的 SupportAssist 可执行文件所在的文件夹路径。

卸载面向家用 PC 的 SupportAssist

前提条件

- 必须有目标系统的管理员权限。
- 目标系统必须符合 SupportAssist 的最低系统要求。请参阅 [最低系统要求](#)。

关于此任务

如果您已在目标系统上安装了面向家用 PC 的 SupportAssist，则必须先将其卸载，然后再部署面向企业客户端系统版本的 SupportAssist。

步骤

- 1 转到已存储面向企业客户端系统版本的 SupportAssist 部署包的文件夹位置。
- 2 在目标系统上运行 CheckAndUninstall.ps1 文件。
面向家用 PC 的 SupportAssist 版本已从目标系统卸载。

测试 SupportAssist 连接

前提条件

- 目标系统必须有互联网连接。
- 必须有目标系统的管理员权限。

关于此任务

要监测您的系统并提供自动技术支持，SupportAssist 必须连接至 Dell。部署后在任何目标系统上运行连接测试，以确定 SupportAssist 是否成功连接到戴尔。

步骤

- 1 访问您想要执行连接测试的目标系统。
- 2 单击**开始**，打开程序菜单。
- 3 右键单击**命令提示符**并单击**以管理员身份运行**。
此时将显示**命令提示符**窗口。
- 4 根据具体的操作系统架构，浏览至以下位置之一：
 - 在 64 位系统上：\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
 - 在 32 位系统上：\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
- 5 键入 SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity 并按 Enter 键。
 - 如果配置文件中的互联网连接设置不正确，则会显示以下消息：

```
Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.
```
 - 如果由于暂时停机导致无法连接至戴尔，则会显示以下消息：

```
Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.
```
 - 如果设置完成且 SupportAssist 可连接至 Dell，则会显示以下消息：

```
Connection successful.
```

修改已部署的 SupportAssist 配置

部署 SupportAssist 后，您可以修改已应用在所有系统或特定设备组中系统上的 SupportAssist 配置。系统连接到互联网后，在每隔 24 小时检查配置更新时，会自动应用这些设置。请参阅 [配置 SupportAssist](#)。

但是，如果您想修改系统的互联网连接详情，则必须手动更新并重新部署该部署包。

修改和部署 SupportAssist

1 从 TechDirect 下载 SupportAssist 可执行文件。请参阅 [从 TechDirect 下载 SupportAssist](#)。

2 双击 .exe 文件。

此时将自动解压以下文件并显示“部署包解压器”向导。

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

3 在向导中选择需要的部署包格式。

建议选择“Windows Executable”作为部署包格式。这样可简化部署 SupportAssist 或修改现有部署的流程。

4 如果选择“Windows Installer”，请选择“使用更新的代理详情重新部署”。

只有在选择“Windows Installer”时，才会显示“新建部署”或“使用更新的代理详情重新部署”选项。

5 请执行以下步骤之一：

- 如果部署了 SupportAssist 的系统直接连接到互联网，请单击“下一步”。
- 如果部署了 SupportAssist 的系统通过代理服务器连接到互联网，请执行以下步骤：
 - 1 选择“通过代理连接到互联网”。
 - 2 输入地址和端口号。
 - 3 如果代理服务器需要身份验证，请选择“此代理需要身份验证”。
 - 4 输入用户名和密码。

 **注：**对于代理服务器身份验证，建议提供未过期的服务帐户的用户名和密码。

5 单击“下一步”。

此时会显示“文件位置”页面。

6 单击“浏览”并选择所需文件夹，以将部署包解压至该文件夹。

7 单击“下一步”。

- 如果您选择“Windows Executable”，则会在指定文件夹中创建一个 EXE 文件，并显示“部署说明”页面。
- 如果您选择“Windows Installer”，则会在所选文件夹中创建以下文件，并显示“部署说明”页面。
 - 包含已更改设置的 MST 文件
 - CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistx64.msi 或 SupportAssistx86.msi

8 请执行以下操作之一：

- 如果您解压了 EXE 格式的部署包，请使用部署工具在目标系统上部署该 EXE 文件。
- 如果您解压了 MSI 格式的部署包，请运行以下命令来部署 SupportAssist 部署包：`msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn` 其中，<downloaded path> 为您从 TechDirect 下载的 SupportAssist 可执行文件所在的文件夹位置。

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 [配置 SupportAssist](#).

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

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

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

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

NOTE: SupportAssist insights are displayed only in English.

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

Table 5. SupportAssist insights

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

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

管理您的资产

部署 SupportAssist 后，会自动收集系统详情并显示在 TechDirect 中的“管理资产”页面上。可使用“管理资产”页面将设备整理成组，并将 SupportAssist 警报与 ServiceNow 加以集成。

① | **注：**您需要 SupportAssist 管理员权限才能在 TechDirect 中管理您的资产。

主题：

- [访问“管理资产”页面](#)
- [“管理资产”页面](#)
- [自定义视图](#)
- [站点和设备组](#)
- [整理设备和组](#)
- [待处理操作](#)
- [错误](#)

访问“管理资产”页面

先决条件

您必须使用 SupportAssist 管理员权限或 SupportAssist 技术人员权限登录到 TechDirect。

步骤

- 1 依次转到“服务”>“SupportAssist”。
此时会显示“SupportAssist”页面。
- 2 单击“资产”选项卡。
此时将显示“资产”窗格。
- 3 如果您有多个帐户，请从“选择帐户”列表选择一个帐户。

① | **注：**仅当您有多个帐户时才会显示“选择帐户”列表。
- 4 在“管理资产”小工具中，单击“管理”。

此时会显示“管理资产”页面。


“管理资产”页面

“管理资产”页面支持您对使用 SupportAssist 管理的设备执行各种操作。但是，您可以执行的操作取决于用于登录 TechDirect 的帐户类型，例如 SupportAssist 管理员或 SupportAssist 技术人员。

您可以使用“管理资产”页面中显示的以下链接执行各种操作。


- “整理设备和组”— 创建或删除组以及在组间移动设备。请参阅 [整理设备和组](#)。
- “待处理操作”— 查看待处理任务的详情，例如，删除组以及在组间移动设备。请参阅 [待处理操作](#)。
- “显示错误”— 查看在管理设备时出现的问题。请参阅 [错误](#)。
- “与 ServiceNow 集成”— 启用或禁用 SupportAssist 警报与 ServiceNow 解决方案的集成。请参阅 [SupportAssist 警报与 ServiceNow 集成](#)。
- “配置 SupportAssist”— 管理所有设备或特定设备组的 SupportAssist 配置。请参阅 [配置 SupportAssist](#)。
- “未解决服务请求”— 查看或更新进行中或未解决的支持请求。

- “未完成的派发”—查看您 TechDirect 帐户中设备的相关部件派发请求详情。
- “警报”—查看受 SupportAssist 监视的设备生成的警报详情。

下表描述了“管理资产”页面中显示的信息。默认情况下，将显示“站点”、“组”、“服务标签”、“地区”、“产品类型”、“型号”和“保修计划”列。单击表格上方显示的 ，以选择您想要查看的列。

 **注：** 您可选择最多一次显示七列。

表. 6: 管理资产

列	说明
站点	被分配设备的站点的名称。
组	被分配设备的组。
服务标签	系统的唯一标识符。服务标签是一个字母数字序列。  注： 如果设备由 SupportAssist 管理，则“服务标签”列会显示  。
区域	设备存在的区域。
产品类型	设备的类型。
型号	设备的型号。
保修计划	设备的服务计划。
过期日期	服务计划的过期日期。
IP 地址	设备的 IP 地址。
主机名	设备的主机名。
SupportAssist 联系人	SupportAssist 的联系人详细信息
警报状态	收到警报时设备的状态。
操作	支持您对设备执行以下任务： <ul style="list-style-type: none"> • 检查服务计划状态。 • 创建服务请求。 • 创建部件派单。 • 搜索和验证部件派单的状态。

自定义视图

您可以在“管理资产”页面中选择想要查看的列，并保存视图。创建自定义视图后，您可以随时快速访问该视图。

 **注：** 您可以创建最多四个自定义视图。

若要创建自定义视图，转至“自定义视图”“保存视图”，然后单击视图 n ，其中 n 表示 1 到 4 之间的任何值。

 **注：** 在“视图”列表中，您之前保存的视图以勾号标识。

若要访问自定义视图，转至“自定义视图”“保存的视图”，然后单击视图 n ，其中 n 表示 1 到 4 之间的任何值。

若要删除之前保存的视图，转至“自定义视图”“清除视图”，然后单击视图 n ，其中 n 表示 1 到 4 之间的任何值。

站点和设备组

下表提供了站点和设备组的信息。

表. 7: 站点和设备组

站点	设备组
<ul style="list-style-type: none">• 站点是您资产的笼统逻辑标识符，以物理位置为依据。• 当您从 TechDirect 下载并部署 SupportAssist 时，会自动创建一个站点，内含部署了 SupportAssist 的所有设备的详情。	<ul style="list-style-type: none">• 设备组是站点内的逻辑资产组。• 默认情况下，您的站点不包含任何设备组。• 通过创建设备组，您可以整理资产。• 您可以在站点内创建一个或多个设备组。• 可使用同一个站点的资产创建设备组。

整理设备和组

“管理资产”页面上的“整理设备和组”链接可用于：

- 创建组
- 在现有组之间移动设备
- 删除组

创建设备组

先决条件

您必须使用 SupportAssist 管理员权限登录到 TechDirect。

关于此任务

您可以根据需求，创建设备组来组织设置。

步骤

- 1 转至“管理资产”页面。
- 2 单击“整理设备和组”。
- 3 单击“创建新组”。
此时会显示“创建新组”窗口。
- 4 从“站点”列表中，选择站点。
- 5 输入组名，然后单击“下一步”。
此时会显示“将设备添加到组”窗口。
- 6 （可选）选择要添加到组的设备。
① | 注：一个设备只能添加到站点内的一个设备组。
- 7 单击“添加”。

该设备组即被创建。

在现有组之间移动设备

先决条件

您必须使用 SupportAssist 管理员权限登录到 TechDirect。

关于此任务

假设源和目标设备组都在同一站点，您可以将设备从一个设备组移至另一个。

步骤

- 1 转至“管理资产”页面。
- 2 单击“整理设备组”。
- 3 单击“在现有组之间移动设备”。
此时会显示“将设备移至不同组”窗口。
- 4 从“站点”列表中，选择站点。
- 5 从“移出组”列表中选择要将设备从中移出的设备组。
- 6 从“移入组”列表中选择要将设备移入其中的设备组。
- 7 选择设备，然后单击“移动”。

设备将在 24 小时内移至新设备组。

① **注:** 在将设备从一个组移动到另一个组时，详情将显示在“待处理操作”窗口中。请参阅 [待处理操作](#)。

① **注:** 如果在移动设备过程中出现问题，问题将记录在“错误”窗口中。请参阅 [错误](#)。

删除设备组

前提条件

- 您要删除的设备组不能包含任何设备。
- 您必须使用 SupportAssist 管理员权限登录到 TechDirect。

步骤

- 1 转至“管理资产”页面。
- 2 单击“整理设备组”。
- 3 单击“删除组”。
此时会显示“删除组”窗口。
- 4 从“站点”列表中，选择站点。
- 5 从“组”列表中，选择设备组。
- 6 单击“删除”。

该设备组即被删除。

待处理操作

将设备分配给某个组或在组之间移动设备的过程可能最多需要 24 小时才能完成。要添加或移动的所有设备都显示在“待处理操作”窗口中。

若要查看待处理操作，请单击“管理资产”页面上显示的“待处理操作”链接。

下表描述了“待处理操作”窗口中显示的信息。

表. 8: 待处理操作

列	说明
操作	正在进行中的操作的名称。
用户名	发起操作的用户名称。
提交日期	提交操作的日期。

错误

如果在将设备分配到组或在组之间移动设备时发生错误，错误详情会显示在“错误”窗口中。

① 注：“错误”窗口仅提供过去 30 天内发生的问题详情。

要查看错误，请单击“管理资产”页面上显示的“显示错误”链接。

下表描述了“错误”窗口中显示的信息。

表. 9: 错误

列	说明
事件 ID	为事件分配的唯一标识符。
事件	事件的名称。
说明	事件的描述。
用户名	发起操作的用户名称。
添加日期	添加事件的日期和时间。

在 TechDirect 中管理 SupportAssist 警报

可以使用您的组织的 TechDirect 帐户或 ServiceNow 解决方案管理 SupportAssist 警报。如果您已使用您的 TechDirect 帐户凭据配置 SupportAssist，则所有警报将会转发到您的 TechDirect 帐户。您也可以将 ServiceNow 与 SupportAssist 集成，以将所有警报重定向至您的 ServiceNow 解决方案。本章节提供了有关在 TechDirect 中管理 SupportAssist 警报和将 ServiceNow 与 SupportAssist 集成的信息。

注：要查看或管理硬件问题的警报，您必须在 TechDirect 中注册自助派送服务。

主题：

- [在 TechDirect 中配置警报规则](#)
- [在 TechDirect 中查看 SupportAssist 警报](#)
- [SupportAssist 警报](#)
- [SupportAssist 警报操作](#)
- [SupportAssist 警报与 ServiceNow 集成](#)

在 TechDirect 中配置警报规则

前提条件

- 确保 TechDirect 帐户凭据和 SupportAssist 部署过程中使用的 Dell My Account 凭据相同。
- 您必须使用 SupportAssist 管理员权限登录到 TechDirect。

关于此任务

组织的管理员可以配置规则来确定 TechDirect 门户如何处理 SupportAssist 创建的警报。例如，您可以选择将所有警报自动转发给技术支持，或者将警报加入 SupportAssist 警报队列，以供支持团队查看并确定是否要将警报转发给 Dell。

步骤

- 1 依次转到“服务”>“SupportAssist”。
此时会显示“SupportAssist”页面。
- 2 单击“警报”选项卡。
此时将显示“警报”窗格。
- 3 在“配置规则”小部件中，单击“配置”。
此时会显示配置 SupportAssist 警报规则页面。
- 4 在“非活动期间”部分中，输入天数。
- 5 在“技术支持警报”部分中，执行以下操作之一：
 - a 选择**是**，直接将所有技术支持警报转发给 Dell。
 - b 选择**否**以将所有技术支持警报发送至贵公司的 SupportAssist 警报队列。您的支持团队可查看警报，并确定是否将警报转发至戴尔。
- 6 在“派送警报”部分，执行以下操作之一：
 - a 选择**是**，直接将所有零件派送警报转发给 Dell。
如果您选择了将所有零件派送警报转发给 Dell，则会显示**组管理**部分。
 - b 选择**否**以将所有零件派送警报发送至贵公司的 SupportAssist 警报队列。您的支持团队可查看警报，并确定是否将警报转发至戴尔。
- 7 如果显示“组管理”部分，请单击“添加组规则”。

① **注:** 该组规则用于识别派送的零件将被发送到的地址。只要将 SupportAssist 警报转发给戴尔进行零件派送，警报中的地址与组规则中定义的地址将进行比较。如果匹配，则与该组规则相关的地址信息用于识别派送的零件将被发送到的地址。

- 在“添加组规则”页面，选择以下选项之一并输入必要详细信息：
 - “按国家/地区”— 如果要将所有自动派单从国家/地区传至指定的地址，请选择此选项。
 - “按州/省”— 如果要将所有自动派单从州/省传至指定的地址，请选择此选项。
 - “按城市”— 如果要将所有自动派单从城市传至指定的地址，请选择此选项。
 - “按邮政编码”— 如果要将所有自动派单通过邮政编码传至指定的地址，请选择此选项。
- 单击“保存规则”，然后单击“保存警报规则”。

在 TechDirect 中查看 SupportAssist 警报

先决条件

您必须使用 SupportAssist 管理员权限或 SupportAssist 技术人员权限登录到 TechDirect。

关于此任务


在使用 SupportAssist 监视的系统上检测到问题后，TechDirect 中会自动创建警报。

步骤

- 依次转到“服务”>“SupportAssist”。
此时会显示“SupportAssist”页面。
- 单击“警报”选项卡。
此时将显示“警报”窗格。
- 在“管理 SupportAssist 警报”小部件中，单击“管理”。
此时会显示 SupportAssist 警报页面。

SupportAssist 警报

您可以在 TechDirect 中的“SupportAssist 警报”页面中查看 SupportAssist 生成的警报的详细信息。

下表描述了在“SupportAssist 警报”页面中显示的详细信息。默认设置下，将显示“服务标签”、“警报编号”、“警报类型”、“上次活动时间戳”、“所有者”、“公司名称”和“业务线”列。单击表格上方显示的“列首选项”图标， 以选择您想要查看的列。

① **注:** 您一次最多可选择显示七列。

表. 10: SupportAssist 警报

名称	说明
服务标签	系统的唯一标识符。服务标签是一个字母数字序列。
警报编号	为警报分配的唯一支持请求编号。在与技术支持人员交流时，您可以参考此编号。
警报类型	警报类型： <ul style="list-style-type: none">技术支持派送
注释	检测到的问题的详细信息以及错误信息，可用于执行调查。
创建时间戳	在 TechDirect 中创建警报时的日期和时间。
上次活动时间戳	客户管理员或技术人员用户上次执行操作的日期和时间。
状态	警报状态： <ul style="list-style-type: none">“未分配”— 没有任何技术人员用户拥有所有权

名称	说明
	<ul style="list-style-type: none"> “已分配”—一名客户技术人员用户拥有所有权 “提交失败”—尝试转发至戴尔失败
所有者	警报当前所属的技术人员用户。
公司名称	组织名称。
业务线	业务线，例如 Precision、Latitude 等。
操作	<p>可用于警报的操作。具有 SupportAssist 技术人员权限的用户可以：</p> <ul style="list-style-type: none"> 获取警报的所有权 更新警报详细信息 关闭警报 将警报转发到戴尔 <p>注：具有 SupportAssist 管理员权限的用户可执行向具有 SupportAssist 技术人员权限的用户提供的一切操作。SupportAssist 管理员可以将警报分配给他们的任意一个技术人员用户。</p>

SupportAssist 警报操作

您可以通过 TechDirect 门户对 SupportAssist 创建的警报执行操作。下表描述了 SupportAssist 创建的警报的可用操作。

表. 11: 警报措施

TechDirect 帐户类型	可用的操作	说明
管理员和技术人员用户	获得所有权	TechDirect 帐户下的每位技术工程师用户可在 SupportAssist 警报到达时查看所有这些警报。技术人员用户可以获得警报的所有权。技术人员用户不能重新分配警报，只有该帐户的 TechDirect 管理员可以重新分配警报。
	更新	显示“详细信息”页面，允许您为警报添加注释或附件。
	关闭警报	关闭警报。您和戴尔都不能对警报采用进一步措施。
	转发给戴尔	将支持请求转发给技术支持。您可以在 TechDirect 中的“技术支持”或“派送摘要”页面中继续监测进度。
管理员	分配所有权	将技术人员用户分配为警报的所有者。也可用于重新分配给另一个技术人员用户。

SupportAssist 警报与 ServiceNow 集成

如果您的组织使用 ServiceNow 管理 IT 和服务台，则您可将 SupportAssist 警报与您的 ServiceNow 解决方案集成。与 ServiceNow 集成可在您的 ServiceNow 中为 SupportAssist 警报自动创建事件。

注：启用 ServiceNow 集成后，将无法使用 TechDirect 管理 SupportAssist 警报。但您必须使用 TechDirect 向戴尔请求部件派送或提交支持请求。

启用 ServiceNow 集成

先决条件

您必须使用 SupportAssist 管理员权限登录到 TechDirect。

步骤

- 1 依次转到“服务”>“SupportAssist”。
此时会显示“SupportAssist”页面。
- 2 单击“资产”选项卡。
此时将显示“资产”窗格。
- 3 如果您有多个帐户，请从“选择帐户”列表选择一个帐户。

① | 注: 仅当您有多个帐户时才会显示“选择帐户”列表。

- 4 在“管理资产”小部件中，单击“管理”。
此时会显示“管理资产”页面。
- 5 单击“与 ServiceNow 集成”。
- 6 从“选择 SupportAssist 站点”列表中选择所需的站点。

① | 注: 选择一个站点可使 TechDirect 将从站点中所有系统生成的警报转发给 ServiceNow。

- 7 如果您想让 SupportAssist 在 ServiceNow 中自动创建事件：
 - a 请选择“使用 ServiceNow 实例”。
 - b 输入 ServiceNow 实例 ID、用户名、密码和失败通知电子邮件地址。

① | 注: 如果 SupportAssist 无法在 ServiceNow 中自动创建事件，将向“失败通知”框内提供的电子邮件地址发送一封电子邮件。

- c 单击“发送测试警报”，将测试警报发送到 ServiceNow 实例。
- 8 如果您想通过电子邮件接收 SupportAssist 警报的详细信息：
 - a 选择“使用电子邮件”。
 - b 在“发件人”框内，输入要从其接收 SupportAssist 警报详细信息的电子邮件地址。
 - c 在“警报通知”框内，输入要向其发送 SupportAssist 警报详细信息的电子邮件地址。
 - d 在“失败通知”框内，输入在 SupportAssist 无法发送警报详细信息时必须向其发送通知的电子邮件地址。
 - e 单击“发送测试电子邮件”，向“失败通知”框内输入的电子邮件地址发送测试电子邮件。
 - 9 单击“保存”。

禁用 ServiceNow 集成

先决条件

您必须使用 SupportAssist 管理员权限登录到 TechDirect。

关于此任务

您可以随时禁用 SupportAssist 警报与 ServiceNow 解决方案的集成。

① | 注: 在禁用 ServiceNow 集成后，您可以使用“管理 SupportAssist 警报”页面中的 TechDirect 管理 SupportAssist 警报。

步骤

- 1 依次转到“服务”>“SupportAssist”。
此时会显示“SupportAssist”页面。
- 2 单击“资产”选项卡。
此时将显示“资产”窗格。
- 3 如果您有多个帐户，请从“选择帐户”列表选择一个帐户。

① | 注: 仅当您有多个帐户时才会显示“选择帐户”列表。

- 4 在“管理资产”小工具中，单击“管理”。
此时会显示“管理资产”页面。
- 5 单击“与 ServiceNow 集成”。
此时会显示“ServiceNow 案例管理集成”窗口。
- 6 从“选择 SupportAssist 站点”列表中选择所需的站点。
- 7 选择“停用”。
ServiceNow 与 SupportAssist 警报的集成将被禁用。

使用 WMI 检索 SupportAssist 数据

您可以获得关于使用 Windows Management Instrumentation (WMI)类部署 SupportAssist 的每个系统的状态信息。访问 SupportAssist 配置文件和类的命名空间是 `root\supportassist`。由 WMI 类呈现的信息如下所示：

- 注册状态
- 支持请求详细信息
- 警报详细信息
- 配置和授权详细信息

本节提供了有关可用 WMI 类的信息。

DSA_RegistrationInformation

表. 12: DSA_RegistrationInformation

属性	属性类型	说明
InstanceID	CIM_STRING [密钥]	唯一标识类实例的字符串。
IsRegistrationDone	CIM_BOOLEAN	表示是否通过戴尔注册 SupportAssist 的布尔值。 可能的值有： <ul style="list-style-type: none"> • True — 使用戴尔注册 SupportAssist。 • False — 未使用戴尔注册 SupportAssist。
RegistrationTime	CIM_DATETIME	表示 SupportAssist 注册的日期和时间。

DSA_CaseInformation

表. 13: DSA_CaseInformation

属性	属性类型	说明
InstanceID	CIM_STRING [密钥]	唯一标识类实例的字符串。
CaseID	CIM_STRING	标识为实例创建的支持请求编号的字符串。
说明	CIM_STRING	提供支持请求说明的字符串。
类型	CIM_UNIT16	表示支持请求类型的整数。 可能的值有： <ul style="list-style-type: none"> • 0 — 任何其他支持请求。 • 1 — 从戴尔技术支持部门获取支持的支持请求。 • 2 — 部件派送的支持请求。
状态	CIM_UNIT16	表示支持请求状态的整数。

属性	属性类型	说明
		可能的值有： <ul style="list-style-type: none"> • 0 — 任何其他状态。 • 1 — 支持请求已提交。 • 2 — 支持请求已打开。 • 3 — 支持请求已重新打开。 • 4 — 支持请求正在进行中。 • 5 — 客户已延迟支持请求。 • 6 — 支持请求已关闭。
CaseCreationTime	CIM_DATETIME	表示支持请求创建的日期和时间。
AlertDetails	CIM_STRING	提供创建支持请求的警报详细信息的字符串。

DSA_AlertInformation

表. 14: DSA_AlertInformation

属性	属性类型	说明
InstanceID	CIM_STRING [密钥]	唯一标识类实例的字符串。
TrapID	CIM_STRING	标识警报的陷阱 ID 的字符串。
EventID	CIM_STRING	标识警报的警报 ID 的字符串。
AlertDescription	CIM_STRING	描述警报的字符串。
AlertTime	CIM_DATETIME	表示创建警报的日期和时间。

DSA_SystemInformation

表. 15: DSA_SystemInformation

属性	属性类型	说明
名称	CIM_STRING [密钥]	提供了系统名称的字符串。
IsConfigurationSet	CIM_BOOLEAN	表示是否在系统上设置配置的布尔值。 可能的值有： <ul style="list-style-type: none"> • True — 配置是在系统上设置。 • False — 配置未在系统上设置。
Entitlement	CIM_UNIT16	表示系统的服务计划。 可能的值有： <ul style="list-style-type: none"> • 0 — 其他 • 1 — 基本 • 2 — ProSupport • 3 — ProSupport Plus • 4 — 高端 • 5 — Premium Support Plus • 6 — ProSupport Flex for Client

属性	属性类型	说明
		<ul style="list-style-type: none"> 7 — 未知保修
EntitlementExpiryDate	CIM_DATETIME	表示系统服务计划的过期日期。
Version	CIM_STRING	标识在系统上安装的 SupportAssist 版本的字符串。

SupportAssist 收集的数据

诊断问题所需的数据由 SupportAssist 自动从系统收集并安全地发送至技术支持。此数据可让戴尔为您提供增强的、有效的、加速的支持体验。

下表列出了从系统各个组件收集的数据。

表. 16: 系统监测

类别	属性
系统信息	系统服务标签
	系统型号
	主板 ePPID
	BIOS 版本
	系统类型
	处理器信息
	处理器速度
	视频控制器
	视频 RAM 字节
	显示器数量
	操作系统
	交流适配器 (瓦特)
	逻辑驱动器信息
	系统 RAM (GB)
系统使用情况和功率	交流电源小时数
	直流电源小时数
	打开电源后再关闭电源
	睡眠状态
	处于睡眠状态的时间
	电源管理设置
电池	位置
	制造日期
	序列号
	化学
	设计容量

类别	属性
	名称
	制造商名称
	ePPID
	当前版本
	电压
	周期
	完全充电容量
	温度
	制造商日志
存储 (HDD/SSD)	磁盘位置
	磁盘名称
	磁盘制造型号
	磁盘大小 (MB)
	磁盘 ePPID
	磁盘分区位置
	磁盘分区名称
	磁盘分区大小 (MB)
	读取时间百分比
	写入时间百分比
	空闲时间百分比
	字节读取 MB
	字节写入 MB
	SMART 日志
系统事件	操作系统崩溃事件
	电源事件
	热事件
	引导错误事件
	诊断事件
处理器	CPU 利用率
	并行线程
	队列长度
	C-状态
内存	DIMM 位置
	DIMM 名称

类别	属性
	DIMM 制造商
	DIMM 部件
	DIMM 位置
	DIMM 串行
	可用的内存
	分页活动
	散热
	系统散热
	电池散热
	CPU 散热
	机械
	铰接部件周期
	电源插入 — 交流/直流
	对接站周期
	网络
	适配器 MAC
	适配器设备名称
	适配器 IMEI
	网络使用
	WLAN/WLAN 使用时间
	链路速度
	显示器
	亮度级别
	软件
	驱动程序
	操作系统更新

下表描述了作为例行系统监测的一部分，以每 24 小时 1 次的频率收集并发送给戴尔的系统信息。

表. 17: 例行系统监测

属性	说明
架构版本	用于例行系统监测的架构版本
代理版本	系统上部署的 SupportAssist 版本
服务标签	系统的唯一标识符
系统型号	系统的型号名称

属性	说明
注册信息	SupportAssist 的注册状态
操作系统版本	系统上运行的操作系统版本
服务包版本	操作系统的服务包
UTC 日期	例行系统监测信息发送至戴尔的日期和时间
BIOS 版本	系统上安装的 BIOS 版本
状态	警报的状态取决于严重性，例如，警告
说明	有关系统故障的信息，例如：高 CPU 使用率
硬盘可用空间	系统硬盘驱动器中的可用空间
内存使用情况	使用的系统内存大小
CPU 使用情况	使用的 CPU 资源量
本地日期	系统日期和时间
最后启动日期	系统最后一次重启时的日期和时间
Windows 更新运行日期	上次在系统上更新 Windows 的日期和时间
24 小时 BSOD 计数	过去 24 小时中出现蓝屏的次数
警报信息	警报的唯一标识符
源	生成警报的源位置
类型	警报类型，例如：预测性警报

常见问题

- 1 我通过戴尔渠道合作伙伴购买了系统。我是否可以使用 TechDirect 中的 SupportAssist 管理我的系统？**

不可以，TechDirect 中的 SupportAssist 仅适用于直接从戴尔购买的系统。如果您的系统是从戴尔渠道合作伙伴或第三方公司购买的，则不能使用 TechDirect 中的 SupportAssist。
- 2 我在组织的系统上安装了面向家用 PC 的 SupportAssist，是否可以在这些系统上部署面向企业客户端系统的 SupportAssist？**

您必须先从这些系统中卸载面向家用 PC 的 SupportAssist 版本，才能安装面向企业客户端系统的 SupportAssist 版本。请参阅 [卸载面向家用 PC 的 SupportAssist](#)。
- 3 我的系统上已经安装了面向企业客户端系统的 SupportAssist 版本，是否可以在同一系统上安装面向家用 PC 的 SupportAssist 版本？**

不可以，您不能在同一系统上安装两个版本。如果您尝试安装面向家用 PC 的 SupportAssist，将显示错误消息。
- 4 我可以访问日语版的 TechDirect。但是，我只能看到英文版的 SupportAssist 洞察数据。为什么？**

SupportAssist 洞察数据仅提供英文版。
- 5 开始部署前应创建什么戴尔帐户？**

如果您希望从 TechDirect 管理 SupportAssist 警报，必须拥有与 TechDirect 帐户关联的 Dell My Account。因此，请验证以下各项：

 - 确保您拥有 Dell My Account。如果没有 Dell My Account，请访问 www.dell.com/myaccount 创建一个。
 - 使用与 Dell My Account 相同的凭据注册 TechDirect。要在 TechDirect 中注册您的组织，请转至 www.techdirect.com。
- 6 如何设置 My Account？**

要创建 Dell My Account，请执行以下步骤：

 - a 转至 www.dell.com/myaccount。
 - b 在“登录”页面上，单击“创建帐户”。
 - c 在“Dell.com 帐户注册”页面，输入所需详细信息，单击“完成注册”。
- 7 如何设置 TechDirect 帐户？**

您的公司应指定一个管理员来设置 TechDirect 帐户。此管理员须转至 www.techdirect.com 并单击“立即注册”开始注册过程。在此过程中，管理员将添加技术人员用户，此类用户随后会收到确认注册的电子邮件，内含登录详情。需要派单部件的用户必须先完成 TechDirect 在线门户中提供的免费在线认证课程。有关详情，请参阅 www.techdirect.com。

网络带宽利用率

SupportAssist 利用您的网络带宽执行各种需要连接到 Dell 的事件。网络带宽利用率可能会随 SupportAssist 监控的目标系统的数量而变化。下表提供了 SupportAssist 一个月监视 100 个系统的平均网络带宽利用率。

表. 18: 平均网络带宽利用率

事件	频率	网络带宽（单位：Kbps）
注册 SupportAssist	部署后	323
发送常规系统监控信息	部署后每 24 小时一次	114
发送定期系统监控信息	部署后每 30-45 天一次	3700
发送警报和系统状态信息	检测到警报时	19
验证系统保修信息	部署后	子
创建支持请求	当警报达到创建支持请求的条件时	21
检查更新	每周一次	2000