

SupportAssist لأنظمة عميل الأعمال

دليل النشر — باستخدام معالج إدارة الإعداد



- ① **ملاحظة:** تشير كلمة "ملاحظة" إلى معلومات هامة تساعدك على تحقيق أقصى استفادة من المنتج الخاص بك.
- ⚠ **تنبيه:** تشير كلمة "تنبيه" إما إلى احتمال حدوث تلف بالأجهزة أو فقدان للبيانات، كما تعلمك بكيفية تجنب المشكلة.
- ⚠ **تحذير:** تشير كلمة "تحذير" إلى احتمال حدوث ضرر بالامتلاكات أو التعرض لإصابة جسدية أو الوفاة.

جدول المحتويات

5	1 مقدمة
5	الإصدار
5	الغرض من هذا المستند
5	نظرة عامة علي TechDirect
5	TechDirect في SupportAssist
6	الميزات الجديدة في هذا الإصدار
6	قدرات SupportAssist وخطط خدمة Dell
7	قطع الغيار القابلة للإرسال
7	موارد إضافية
9	2 بدء استخدام SupportAssist لأنظمة عملاء الشركات
9	الأنظمة المعتمدة
9	الحد الأدنى من متطلبات النظام
10	تنزيل حزمة مثبت SupportAssist واستخراجها
12	3 تكوين SupportAssist ونشره
12	Accessing Setup Manager Wizard (الوصول إلى معالج إدارة الإعداد)
13	التحضير للنشر
13	نشر SupportAssist باستخدام ملف مثبت Windows
14	إنشاء ملف المثبت الخاص بـ Windows
14	نشر ملف مثبت Windows على الأنظمة الهدف
15	نشر SupportAssist باستخدام نهج مجموعة Active Directory
16	إنشاء ملفات القالب الإداري لخدمة Active Directory
17	نشر ملفات قالب مسؤول Active Directory على وحدة التحكم بالمجال
17	نشر ملفات القالب الإداري لخدمة Active Directory على الأنظمة الهدف
18	نشر SupportAssist باستخدام ملف الإجابة
19	إنشاء ملف الإجابة
19	نشر ملف الإجابة على الأنظمة الهدف
20	إلغاء تثبيت SupportAssist على أجهزة الكمبيوتر الشخصي المنزلية
20	التفضيلات
21	تكوين الاتصال بالإنترنت
22	اختبار اتصال SupportAssist
23	4 تعديل تكوين SupportAssist الذي تم نشره
23	تعديل ونشر ملف مثبت Windows
24	تعديل ونشر ملفات القالب الإداري الحالية لخدمة Active Directory
25	تعديل ملف الإجابة ونشره
27	5 الترحيل إلى SupportAssist الموجودة في TechDirect
27	تنزيل SupportAssist من TechDirect
28	نشر حزمه SupportAssist من TechDirect
29	6 إدارة تنبيهات SupportAssist في TechDirect

29	تكوين قواعد التنبيه في TechDirect
30	عرض تنبيهات SupportAssist في TechDirect
30	تنبيهات SupportAssist
31	الإجراءات المتعلقة بتنبيهات SupportAssist
31	تكامـل تنبيهات SupportAssist مع ServiceNow
31	تمكين تكامل ServiceNow
32	تعطيل تكامل ServiceNow
33	7 استرداد بيانات SupportAssist باستخدام WMI
33	DSA_RegistrationInformation
33	DSA_CaseInformation
34	DSA_AlertInformation
34	DSA_SystemInformation
36	8 البيانات التي يتم تجميعها بواسطة SupportAssist
40	9 الأسئلة المتداولة
40	قبل النشر
40	التكوين
41	النشر
41	بعد النشر
43	التنبيهات
43	الترقية
43	إلغاء التنبيه
43	أسئلة متنوعة
44	ملحق A: استخدام عرض النطاق الترددي للشبكة
45	ملحق B: معجم

مقدمة

إن SupportAssist من Dell عبارة عن تقنية استباقية وتنبؤية تمكنك من تلقي الدعم الفني التلقائي لأنظمة Dell التي تستخدمها مؤسستك. يراقب SupportAssist كل نظام ويكتشف بشكل استباقي مشاكل الأجهزة والبرامج وذلك عند نشره على أنظمة Dell التابعة لك. عند اكتشاف مشكلة، يفتح SupportAssist تلقائيًا طلب دعم لدى قسم الدعم الفني في شركة Dell للأنظمة التي تتمتع بخطة نشطة لخدمة ProSupport أو ProSupport Plus. ووفقًا لنوع المشكلة، قد يتم إنشاء طلب إرسال قطع غيار أو طلب دعم.

يجمع SupportAssist أيضًا كلاً من بيانات الأجهزة والبرامج تلقائيًا من أنظمة Dell التابعة لك ويرسلها بأمان إلى قسم الدعم الفني في Dell. يستخدم الدعم الفني هذه البيانات لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها وتوفير حل للمشكلة.

① **ملاحظة:** للحصول على مزيد من المعلومات حول البيانات التي يتم تجميعها بواسطة SupportAssist، راجع البيانات التي يتم تجميعها بواسطة SupportAssist.

الموضوعات:

- الإصدار
- الغرض من هذا المستند
- نظرة عامة على TechDirect
- SupportAssist في TechDirect
- الميزات الجديدة في هذا الإصدار
- قدرات SupportAssist وخطط خدمة Dell
- قطع الغيار القابلة للإرسال
- موارد إضافية

الإصدار

2.0.1

الغرض من هذا المستند

يقدم هذا المستند معلومات حول تكوين SupportAssist ونشره لخدمة الشركات التي لديها فرق تكنولوجيا المعلومات وإدارة التنبيهات باستخدام TechDirect. وبالإضافة لذلك، يمكنك أيضًا العثور على معلومات عن فئات (WMI Management Instrumentation) المستخدمة لاسترداد بيانات SupportAssist.

① **ملاحظة:** يمكن أن تستخدم الشركات التي ليس لديها فرق تكنولوجيا المعلومات إصدارًا آخر من SupportAssist يتيح للمستخدمين إدارة الأنظمة التابعة لهم. للحصول على مزيد من التفاصيل، راجع www.dell.com/supportassist.

① **ملاحظة:** في هذا المستند، يشير مصطلح النظام المحلي أو مسؤول النظام إلى النظام المستخدم لإنشاء ملف أو حزمة SupportAssist؛ وتشير الأنظمة الهدف إلى جميع الأنظمة التي سيتم نشر SupportAssist عليها.

نظرة عامة على TechDirect

TechDirect هي بوابة على الإنترنت تتيح لك إمكانية إدارة التنبيهات التي تم إنشاؤها بواسطة SupportAssist. يمكن للمسؤولين إنشاء قواعد في TechDirect لإعادة توجيه التنبيهات تلقائيًا إلى Dell من أجل الدعم الفني أو إرسال قطع غيار. في حال إيقاف تشغيل إعادة توجيه التلقائي للدعم الفني أو إرسال قطع الغيار، يمكنك مراجعة ما إذا كان ينبغي إعادة توجيه التنبيه إلى Dell وتحديد هذا الأمر. لمزيد من المعلومات عن إدارة تنبيهات SupportAssist باستخدام TechDirect، راجع إدارة تنبيهات SupportAssist في TechDirect.

TechDirect في SupportAssist

يتيح لك TechDirect تنزيل SupportAssist مخصص في صيغة ملف تنفيذي حيث يمكنك استخراج حزمة نشر SupportAssist منه. وعندما تقوم بنشر SupportAssist باستخدام هذه الحزمة، يمكنك التحكم في تكوين SupportAssist من خلال TechDirect على كل الأنظمة أو على الأنظمة الموجودة في مجموعة أجهزة محددة.

الميزات الجديدة في هذا الإصدار

- قم بتنزيل SupportAssist مخصص في صيغة ملف تنفيذي من TechDirect.
- حدد الصيغة التي تريد استخراج حزمة النشر بها. يمكنك استخراج حزمة النشر في صيغة "تنفيذي في Windows" أو "متنبت Windows".
- يمكنك إدارة تكوين SupportAssist لمجموعة من الأجهزة في TechDirect.
- قم بتمكين مراقبة الأداء للأنظمة الخاضعة للمراقبة من خلال SupportAssist في TechDirect.
- لمزيد من المعلومات حول SupportAssist الموجودة في TechDirect، راجع SupportAssist للدليل الخاص بنشر أنظمة عملاء الشركات باستخدام TechDirect متاح على www.dell.com/serviceabilitytools.
- قم بتمكين ما يلي أو تعطيله أثناء تكوين SupportAssist:
 - واجهة المستخدم الخاصة بـ SupportAssist
 - حالات الفحص التلقائي وتحسين الأداء الذي يتم من خلال SupportAssist
 - حالات تحسين الأداء الآلية التي تتم بعد الفحص المجدول
 - التثبيت اليدوي لتحديثات برامج التشغيل
 - عمليات تحسين النظام اليدوية

قدرات SupportAssist وخطط خدمة Dell

يلخص الجدول التالي قدرات SupportAssist المتاحة للأنظمة والخطط النشطة لخدمات العملاء Basic و ProSupport و ProSupport Plus و ProSupport Flex.

جدول 1. قدرات SupportAssist وخطط خدمة Dell

القدرة	الوصف	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
جدولة عمليات فحص الأجهزة والبرامج	يمكنك جدولة عمليات فحص الأجهزة والبرامج تبعاً لتفضيلك.	✓	✓	✓	✓
تحديث برامج التشغيل	يتيح للمستخدمين الذين لديهم حقوق المسؤول فحص وتثبيت تحديثات برنامج التشغيل المتاح للنظام الخاص بهم.	✓	✓	✓	✓
فحص الأجهزة	يتيح للمستخدمين فحص أجهزتهم النظام الخاصة بهم للبحث عن المشكلات.	✓	✓	✓	✓
مسح الملفات	مسح الملفات المؤقتة والمكررة وغيرها من الملفات غير المرغوب فيها من النظام. يمكنك أيضاً تمكين المستخدمين من مسح الملفات الموجودة على النظام.	✓	✓	✓	✓
تحسين أداء النظام	يمكنك ضبط إعدادات الطاقة وملفات التسجيل وتخصيصات الذاكرة لتحسين أداء النظام. يمكنك أيضاً تمكين المستخدمين من تحسين أداء النظام الخاص بهم.	✓	✓	✓	✓
تحسين الاتصال بالشبكة	تحسين الاتصال بالشبكة من خلال ضبط الإعدادات للحصول على شبكة فعالة وموثوق بها. يمكنك أيضاً تمكين المستخدمين من تحسين اتصالات الشبكة الخاصة بهم.	✓	✓	✓	✓
عرض SupportAssist معارف الدقيقة ²	يقوم SupportAssist بشكل مستمر بمراقبة بيانات استخدام النظام. يمكنك عرض التفاصيل الخاصة بجميع الأنظمة	✗	✓	✓	✓

ProSupport Plus	ProSupport Flex for Client	ProSupport	Basic	الوصف	القدرة
				التي يتم مراقبتها بواسطة SupportAssist أو مجموعة معينة من الأجهزة.	
✓	✓	✓	✗	سيتم إرسال إعلام إليك بعد إنشاء Dell لطلب دعم خاص بإرسال قطع الغيار أو بطلبات الدعم الفني. بالنسبة إلى طلبات الدعم الفني، سيتواصل معك ممثل الدعم الفني بشكل استباقي لمساعدتك في حل المشكلة.	الاكتشاف التلقائي للمشكلات والإعلام بها وإنشاء طلب دعم ³
✓	✓	✗	✗	يقوم SupportAssist تلقائيًا بتحسين الأنظمة أثناء عمليات الفحص التلقائي.	التحسين التلقائي للبرامج ¹
✓	✓	✗	✗	يتم إرسال إعلام إلى جهة الاتصال الأساسية والثانوية لديك بشأن الفشل المحتمل في القطعة. تفتح Dell طلب دعم وتتواصل معك لشحن قطعة الغيار.	الاكتشاف التنبؤي للمشكلات وإنشاء طلب دعم لمنع الفشل ⁴
✓	✓	✗	✗	يجب عزل الملفات التي أتلقتها الفيروسات الضارة وإزالتها واستعادتها للحفاظ على أمان الأنظمة. يمكنك أيضًا تمكين المستخدمين من إزالة الفيروسات والبرامج الضارة من النظام.	إزالة الفيروسات والبرامج الضارة ¹

1—لا تتوفر القدرة على إزالة الفيروسات والبرامج الضارة في بعض المناطق مثل الصين.

2—يمكن عرض SupportAssist معارف الدقيقة باللغة الإنجليزية فقط.

3—إذا تم إيقاف تشغيل إعادة توجيه التلقائي في TechDirect للدعم الفني أو إرسال قطع الغيار، فيمكنك مراجعة وتحديد ما إذا كان ينبغي إعادة توجيه التنبيه إلى Dell وتقرير ذلك.

4—لا تتوفر قدرة اكتشاف المشاكل التنبؤية إلا للبطاريات ومحركات الأقراص الثابتة ومحركات الأقراص ذات الحالة الصلبة (SSDs) والمراوح.

① ملاحظة: بالنسبة للأنظمة ذات خطة الخدمة **Basic**، لن يتم إعادة توجيه التنبيهات إلى **TechDirect**.

قطع الغيار القابلة للإرسال

عندما يكتشف SupportAssist مشكلة في النظام، سيتم إرسال قطعة غيار بديلة تلقائيًا إليك تبعًا لخطة خدمة Dell للنظام.

في ما يلي الأجزاء التي قد يتم إرسالها تلقائيًا:

- محرك القرص الثابت
- وحدة الذاكرة
- محرك الأقراص الضوئي
- لوحة المفاتيح
- الماوس
- البطارية
- بطاقة الفيديو

موارد إضافية

- للحصول على معلومات حول تسجيل مؤسستك، وإدارة تنبيهات SupportAssist وطلبات إرسال قطع الغيار في TechDirect، انتقل إلى www.techdirect.com.
- لمزيد من المعلومات حول SupportAssist، انتقل إلى www.dell.com/supportassist.

- . للاطلاع على الأسئلة الخاصة بـ SupportAssist، انتقل إلى مجتمع Dell SupportAssist.
- . للوصول إلى مستندات SupportAssist الأخرى، انتقل إلى www.dell.com/serviceabilitytools.
- . للحصول على برامج تعليمية للفيديو حول ميزات SupportAssist المختلفة، انظر SupportAssist لأنظمة التشغيل الخاصة بعميل العمل القائمة في YouTube.

بدء استخدام SupportAssist لأنظمة عملاء الشركات

يعمل SupportAssist على استخدام الطريقة الآلية لتوفير الدعم الفني اللازم للأنظمة المقدمة من شركة Dell لديك. ويمكنك تكوين SupportAssist ونشره بما يجعله يستخدم الطريقة الآلية لتوفير الدعم الفني للعديد من الأنظمة، وفقاً لاحتياجاتك.

الموضوعات:

- . الأنظمة المعتمدة
- . الحد الأدنى من متطلبات النظام
- . تنزيل حزمة مثبت SupportAssist واستخراجها

الأنظمة المعتمدة

يتم دعم SupportAssist على أنظمة Dell التالية:

- . أجهزة الكمبيوتر المحمولة والمكتبية:
 - Latitude
 - Precision
 - OptiPlex
 - Inspiron
 - XPS
 - Alienware
 - Vostro

- . البوابات وأجهزة الكمبيوتر الشخصي المضمنة:
 - Edge Gateways
 - Embedded Box PCs

① ملاحظة: إن SupportAssist غير مدعوم على الأجهزة الافتراضية.

الحد الأدنى من متطلبات النظام

يسرد الجدول التالي الحد الأدنى لمتطلبات SupportAssist.

جدول 2. الحد الأدنى من المتطلبات

المتطلبات	المواصفات
أجهزة الكمبيوتر المحمولة والمكتبية:	نظام التشغيل
Microsoft Windows 7 SP1 .	① ملاحظة: يتم دعم SupportAssist في كل من أنظمة التشغيل 32 بت و64 بت.
Microsoft Windows 8 .	
Microsoft Windows 8.1 .	
Microsoft Windows 10 .	
:Dell Edge Gateways	
Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (64 بت فقط)	
:Dell Embedded Box PCs	

المواصفات	المتطلبات
	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (64 بت فقط) Microsoft Windows Embedded Standard 7 E (64 بت فقط) Microsoft Windows 7 Professional (64 بت فقط) Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (64 بت فقط) Microsoft Windows 10 Professional (64 بت فقط) Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (64 بت فقط)
البرامج	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft .NET Framework 4.5 يجب تمكين تنفيذ البرنامج النصي PowerShell في الأنظمة الهدف
الأجهزة	4 جيجا بايت (مستحسن)
الشبكة	<ul style="list-style-type: none"> الاتصال بالإنترنت يجب أن يكون المنفذ 5700 مفتوحًا في الأنظمة الهدف يجب تمكين أمر رفع امتيازات بدء تشغيل SupportAssistUI.exe في الأنظمة الهدف يجب أن يكون النظام المحلي والأنظمة الهدف قادرة على الاتصال بالوجهات التالية: <p>ملاحظة: يشير مصطلح النظام المحلي أو نظام المسؤول إلى النظام الذي ستستخدمه لإنشاء ملفات أو حزمة SupportAssist؛ وتشير الأنظمة الهدف إلى جميع الأنظمة التي ستشتر SupportAssist عليها.</p> <ul style="list-style-type: none"> – https://apidp.dell.com – https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0 – https://techdirect.dell.com – http://downloads.dell.com – https://www.dell.com

تنزيل حزمة مثبت SupportAssist واستخراجها

المتطلب الأساسي

يجب عليك تسجيل الدخول إلى النظام المحلي باستخدام حساب يمتلك حقوقًا إدارية.

عن المهمة

تحتوي حزمة مثبت SupportAssist على ملف MSI الخاص بـ SupportAssist ومعالج إدارة الإعداد الذي يتم استخدامه لإنشاء ملف التكوين. لإنشاء ملف تكوين SupportAssist، يجب عليك تنزيل حزمة مثبت SupportAssist واستخراج الملفات الموجودة بها.

الخطوات

- 1 انتقل إلى www.dell.com/supportassist.
 - 2 في القسم **SupportAssist** لاجهزه الكمبيوتر الخاصة بالشركات: المدارة بواسطة قسم تكنولوجيا المعلومات نفذ أحد الإجراءات التالية:
 - لتنزيل إصدار 32 بت، انقر فوق **تنزيل Windows SupportAssist 32-bit**.
 - لتنزيل إصدار 64 بت، انقر فوق **تنزيل Windows SupportAssist 64-bit**.

تم تنزيل حزمة المثبت SupportAssist.
 - 3 انقر فوق **ابدأ لفتح قائمة البرامج**.
 - 4 انقر على اليمين فوق **وجه الأوامر** ثم انقر فوق **التشغيل كمسؤول**.
 - 5 انتقل إلى المجلد الذي قمت بتنزيل حزمة مثبت SupportAssist فيه.
 - 6 قم بتنفيذ أحد الأوامر التالية لاستخراج الملفات الموجودة في حزمه المثبت:
 - في الإصدار الخاص بنظام 64-بت: `msiexec /a SupportAssistx64.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`
 - في الإصدار الخاص بنظام 32-بت: `msiexec /a SupportAssistx86.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`

حيث أن <folder path> هو المكان الذي تريد استخراج الملفات الموجودة بحزمة المثبت ووضعها فيه. على سبيل المثال، `C:\SA\Installer`.
- ملاحظة:** لا يمكنك استخراج حزمة المثبت في نفس المجلد الذي قمت بتنزيل حزمة المثبت فيه. يجب عليك توفير موقع مختلف للمجلد لاستخراج الملفات.
- يتم استخراج حزمة مثبت SupportAssist في مسار المجلد المحدد. يتم إنشاء المجلدات التالية بعد انتهاء الاستخراج:

- **Dell** — يحتوي على ملفات مستخدمة لتجميع معلومات عن الأجهزة والبرامج من الأنظمة.
- **Program Files** (في نظام 64-بت) أو **program files (x86)** (في نظام 32-بت) — يحتوي على ملفات SupportAssist التنفيذية.
- **SupportAssistx64.msi** (في نظام 64-بت) أو **SupportAssistx86.msi** (في نظام 32-بت) — عبارة عن إصدار مكرر من حزمة مثبت SupportAssist.
- **CommonAppData** — يحتوي على ملفات التكوين.

تكوين SupportAssist ونشره

يمكنك معالج برنامج إدارة الإعداد من إنشاء حزمة نشر SupportAssist مع التكوين المطلوب باستخدام أحد أنواع النشر التالية:

- ملف مثبت (MST) (Windows) — يتم استخدامه في حالة إذا كنت تقوم بنشر معلومات التكوين باستخدام Microsoft System Centre Configuration Manager (SCCM)، و KACE وهكذا.
- القالب الإداري لخدمة Active Directory — يتم استخدامه في حالة نشر معلومات التكوين عن طريق إنشاء نهج مجموعة Active Directory.
- ملف الإجابة — يتم استخدامه في حالة نشر معلومات التكوين باستخدام ملف إجابة.

إذا كان SupportAssist جزءاً من صورة النظام التي تم إنشاؤها باستخدام Dell ImageAssist، فيجب عليك إنشاء ونشر ملف تكوين SupportAssist لتمكين المراقبة التلقائية بواسطة SupportAssist. لمزيد من المعلومات، انظر *Dell SupportAssist for Business Client Systems Quick Setup Guide for Dell ImageAssist Users*. للوصول إلى دليل الإعداد السريع، انتقل إلى www.dell.com/serviceabilitytools، وانقر فوق **Dell SupportAssist** لأجهزه الكمبيوتر الشخصية، ثم انقر فوق **الأدلة & المستندات**.

ملاحظة: لا يدعم الإصدار 8.7 Dell ImageAssist تثبيت SupportAssist.

يمكنك أيضاً تكوين حزمة نشر SupportAssist وإنشاؤها من TechDirect. إذا كنت قد قمت بنشر حزمة النشر الخاصة بـ SupportAssist التي تم إنشاؤها باستخدام معالج برنامج إدارة الإعداد، فيمكنك الترحيل يدوياً إلى SupportAssist في TechDirect. انظر الترحيل إلى SupportAssist الموجودة في TechDirect.

لمزيد من المعلومات حول SupportAssist الموجودة في TechDirect، راجع *SupportAssist للدليل الخاص بنشر أنظمة عملاء الشركات باستخدام TechDirect* متاح على www.dell.com/serviceabilitytools.

الموضوعات:

- Accessing Setup Manager Wizard (الوصول إلى معالج إدارة الإعداد)
- التحضير للنشر
- نشر SupportAssist باستخدام ملف مثبت Windows
- نشر SupportAssist باستخدام نهج مجموعة Active Directory
- نشر SupportAssist باستخدام ملف الإجابة
- إلغاء تثبيت SupportAssist على أجهزة الكمبيوتر الشخصي المنزلية
- التفضيلات
- تكوين الاتصال بالإنترنت
- اختبار اتصال SupportAssist

Accessing Setup Manager Wizard (الوصول إلى معالج إدارة الإعداد)

المتطلبات

- يجب عليك تسجيل الدخول إلى النظام المحلي باستخدام حساب يمتلك حقوقاً إدارية.
- يجب أن تكون قد قمت باستخراج حزمة مثبت SupportAssist. انظر تنزيل حزمة مثبت SupportAssist واستخراجها.

عن المهمة

يتيح لك معالج إدارة الإعداد إنشاء ملف التكوين المطلوب لنشر SupportAssist. يمكنك أيضاً استخدام معالج إدارة الإعداد لتحديث إعدادات التهيئة التي تم نشرها.

ملاحظة: إذا كنت تريد نشر SupportAssist على كل نظام تشغيل 32 بت و 64 بت، فيمكنك استخراج وبدء تشغيل معالج إدارة الإعداد إما من حزمة مثبت SupportAssist 32 بت أو 64 بت. ملفات التكوين التي تنشأ عن طريق معالج إدارة الإعداد يمكن نشرها على الأنظمة الهدف 32 بت و 64 بت.

الخطوات

1 نفذ أحد الإجراءات التالية:

- إذا كنت قد قمت باستخراج إصدار 64 بت من حزمة المثبت، فانتقل إلى `<folder path>\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`

إذا كنت قد قمت باستخراج إصدار 32 بت من حزمة المثبت، فانقل إلى `\folder path>\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`

حيث أن `<folder path>` هو الموقع الذي تريد استخراج الملفات فيه.

2 انقر بزر الماوس الأيمن فوق `SupportAssistWizard.exe` ثم انقر فوق التشغيل كمسؤول.

سيظهر معالج إدارة الإعداد.

التحضير للنشر

- تأكد من أن لديك حساب Dell My Account. إذا لم يكن لديك حساب Dell My Account، انتقل إلى صفحة التسجيل [Dell My Account](#).
- سجل في TechDirect كمسؤول باستخدام بيانات الاعتماد عينها التي استخدمتها في حساب Dell My Account الخاص بك. لتسجيل مؤسستك في TechDirect، انتقل إلى صفحة التسجيل في [TechDirect](#).

ملاحظة: لتكوين SupportAssist، يجب أن يكون لديك حساب Dell My Account. إن حساب TechDirect مستحسن ولكن غير إلزامي.

ملاحظة: لإدارة تنبيهات SupportAssist الخاصة بك عبر TechDirect، ستحتاج إلى حساب Dell My Account مرتبط بحساب TechDirect الخاص بك.

ملاحظة: لعرض أو إدارة تنبيهات مشاكل الأجهزة، يجب التسجيل في خدمة الإرسال الذاتي في TechDirect.

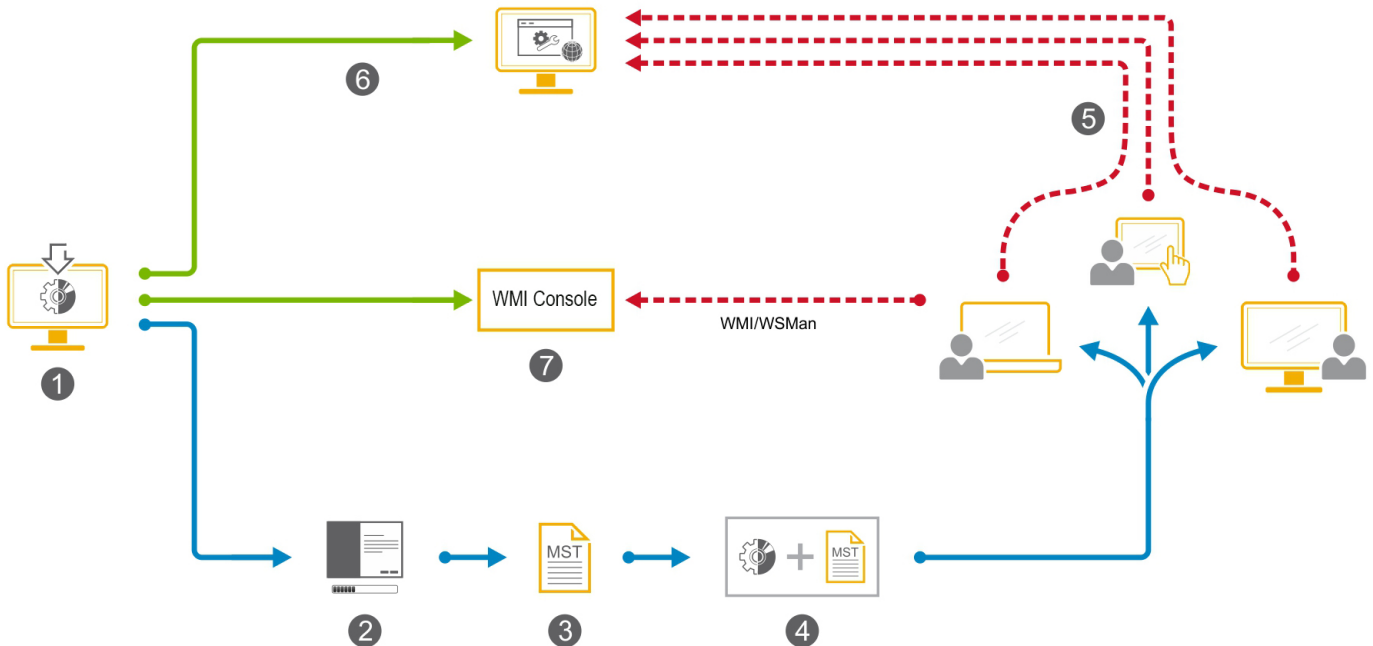
- إذا كان من المتوقع أن يمتد النشر عبر أنظمة تعمل بنظامي التشغيل 32 بت و64 بت، فتوصي Dell بإنشاء مجموعات للأنظمة وفقاً لذلك. سيسهل إنشاء هذه المجموعات عملية النشر.

نشر SupportAssist باستخدام ملف مثبت Windows

ترد بهذا القسم معلومات عما يلي:

- إنشاء ملف مثبت Windows يحتوي على إعدادات التكوين.
- نشر SupportAssist باستخدام ملف مثبت Windows على الأنظمة الهدف.

يوضح الشكل التالي سير العمل لإنشاء ملف مثبت Windows ونشره باستخدام SupportAssist على الأنظمة الهدف.



شكل 1. النشر باستخدام ملف مثبت Windows

الخطوة	الوصف
1	يجب تنزيل حزمة مثبت SupportAssist واستخراجها على النظام المحلي. انظر تنزيل حزمة مثبت SupportAssist واستخراجها.
2	افتح معالج إدارة الإعداد. انظر Accessing Setup Manager Wizard (الوصول إلى معالج إدارة الإعداد).
3	أنشئ ملف MST واحفظه على النظام المحلي. انظر إنشاء ملف المثبت الخاص بـ Windows.
4	قم بنشر حزمة مثبت SupportAssist وملف مثبت Windows على الأنظمة الهدف باستخدام أداة نشر. انظر نشر ملف مثبت Windows على الأنظمة الهدف.
5	بعد اكتمال النشر، تتدفق تنبيهات SupportAssist إلى حساب TechDirect الخاص بك لتوفير إدارة مركزية سهلة.
6	سجل الدخول إلى TechDirect لعرض تنبيهات SupportAssist وإدارتها. انظر إدارة تنبيهات SupportAssist في TechDirect.
7	استرد بيانات SupportAssist من النظام باستخدام وحدات تحكم WMI مثل SCCM أو SCOM. انظر استرداد بيانات SupportAssist باستخدام WMI.

إنشاء ملف المثبت الخاص بـ Windows

المتطلبات

- يجب عليك تسجيل الدخول إلى النظام المحلي باستخدام حساب يمتلك حقوقًا إدارية.
- يجب أن يمتلك النظام المحلي اتصالاً بالإنترنت.
- يجب أن يكون لديك حساب Dell My Account وحساب TechDirect تم إنشاؤه باستخدام بيانات الاعتماد نفسها.

الخطوات

- 1 افتح معالج إدارة الإعداد. انظر Accessing Setup Manager Wizard (الوصول إلى معالج إدارة الإعداد).
 - 2 تأكد من استيفاء كل المتطلبات الأساسية وانقر فوق التالي.
 - 3 في صفحة نوع الإعداد حدد خيار إنشاء تكوين جديد ثم انقر فوق التالي.
 - 4 في صفحة الاتفاقية، اقرأ معلومات اتفاقية وبنود مشاركة معلومات نظام Dell وبنودها، ثم حدد خانة الاختيار **اسمح لـ Dell بجمع رمز الخدمة وغيره من تفاصيل استخدام النظام**، ثم انقر فوق التالي.
 - 5 ادخل تفاصيل اتصال الإنترنت للأنظمة المحلية والمستهدفة ثم انقر فوق التالي. انظر تكوين الاتصال بالإنترنت.
 - 6 في صفحة تسجيل الدخول انقر فوق التالي.
 - 7 في صفحة Dell My Account تسجيل الدخول ادخل عنوان البريد الإلكتروني وكلمة المرور وانقر فوق تسجيل الدخول.
 - 8 على صفحة جهة الاتصال والشحن، ادخل تفاصيل جهة الاتصال والشحن، وحدد طريقته الاتصال المفضلة، ثم انقر فوق التالي.
 - 9 في صفحة التفضيلات حدد ما يلي وانقر فوق التالي. انظر التفضيلات.
 - 10 في صفحة نوع النشر حدد ملف **Windows Installer** ونفذ الخطوات التالية:
 - a بالنسبة إلى حقل تحديد ملف **MSI** انقر فوق استعراض ثم حدد حزمة مثبت Support Assist (SupportAssistx64.msi أو SupportAssistx86.msi) الذي قمت بتنزيله سابقًا.
 - b بالنسبة إلى حقل اختيار مسار الملف واسمه انقر فوق استعراض ثم حدد المجلد حيث تريد حفظ ملف التكوين.
 - 11 انقر فوق إنشاء.
- يتم إنشاء الملفات التالية في المجلد المحدد وتظهر صفحة الملخص.
- ملف المثبت الخاص بـ Windows الذي يحتوي على إعدادات التكوين
 - CheckandUninstall.ps1

نشر ملف مثبت Windows على الأنظمة الهدف

المتطلبات

- تأكد من أن SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر الشخصية في إصدار المنزل غير مثبتة على الأنظمة المستهدفة. انظر إلغاء تثبيت SupportAssist على أجهزة الكمبيوتر الشخصي المنزلية.
- يجب أن تستوفي الأنظمة الهدف الحد الأدنى لمتطلبات النظام لـ Support Assist. انظر الحد الأدنى من متطلبات النظام.
- يجب أن يكون لديك حقوق إدارية على الأنظمة الهدف.

عن المهمة

لقد تحققت Dell من صحة نشر Support Assist على الأنظمة الهدف باستخدام Microsoft System Centre Configuration Manager (SCCM). ومع ذلك، يمكنك استخدام أي أداة نشر لنشر حزمة مثبتة SupportAssist (SupportAssistx64.msi أو SupportAssistx86.msi) مع ملف مثبتة Windows.

الخطوة

في أداة النشر، استخدم الأمر التالي لنشر SupportAssist على الأنظمة الهدف:

```
msiexec /i <File path  
of the SupportAssist installer package> TRANSFORMS=<File path of  
the MST file> /qn
```

⚠ **تنبيه:** احرص على استخدام حزمة مثبتة SupportAssist (SupportAssistx64.msi أو SupportAssistx86.msi) الذي قمت بتنزيله من Dell لنشر Support Assist على الأنظمة الهدف. لا تستخدم ملف supportassistx64.msi أو ملف supportassistx86.msi الذي استخرجته من حزمة مثبتة Support Assist.

يتم نشر SupportAssist بشكل تلقائي على الأنظمة الهدف.

مثال

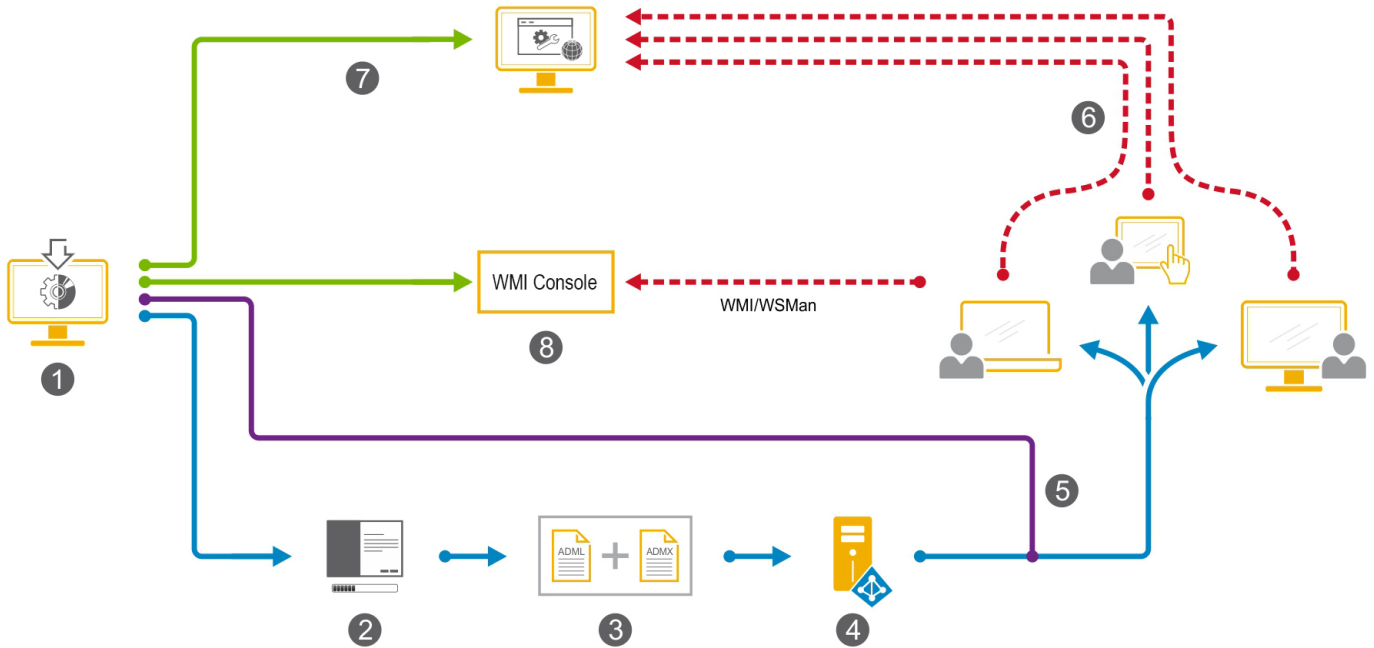
```
msiexec /i "c:\SA Installer\SupportAssistConfiguration.msi" TRANSFORMS="c:\SA Configuration  
\SupportAssistConfig.mst" /qn
```

نشر SupportAssist باستخدام نهج مجموعة Active Directory

ترد بهذا القسم معلومات عما يلي:

- إنشاء ملفات قالب (AD Active Directory) تحتوي على إعدادات التكوين.
- نشر SupportAssist باستخدام ملفات قالب AD على الأنظمة الهدف.

يوضح الشكل التالي سير العمل لإنشاء ملفي قالب (ADML و ADMX) وإنشاء كائن نهج المجموعة ونشر SupportAssist على الأنظمة الهدف.



شكل 2. النشر باستخدام نهج مجموعة Active Directory

الخطوة	الوصف
1	يجب تنزيل حزمة مثبت SupportAssist واستخراجها على النظام المحلي. انظر تنزيل حزمة مثبت SupportAssist واستخراجها.
2	افتح معالج إدارة الإعداد. انظر Accessing Setup Manager Wizard (الوصول إلى معالج إدارة الإعداد).
3	أنشئ ملفات قالب Active Directory (ADML وADMX) ثم احفظها على النظام المحلي. انظر إنشاء ملفات القالب الإداري لخدمة Active Directory.
4	في Active Directory، أنشئ "كائن نهج مجموعة" وطبق ملفات ADML وADMX. انظر نشر ملفات قالب مسؤول Active Directory على وحدة التحكم بالمجال.
5	انشر حزمة مثبت SupportAssist على الأنظمة الهدف باستخدام أي أداة نشر. انظر نشر ملفات القالب الإداري لخدمة Active Directory على الأنظمة الهدف.
6	بعد اكتمال النشر، تتدفق تنبيهات SupportAssist إلى حساب TechDirect الخاص بك لتوفير إدارة مركزية سهلة. انظر إدارة تنبيهات SupportAssist في TechDirect.
7	سجل الدخول إلى TechDirect لعرض تنبيهات SupportAssist وإدارتها. انظر إدارة تنبيهات SupportAssist في TechDirect.
8	استرد بيانات SupportAssist من النظام باستخدام وحدات تحكم WMI مثل SCCM أو SCOM. انظر استرداد بيانات SupportAssist باستخدام WMI.

إنشاء ملفات القالب الإداري لخدمة Active Directory

المتطلبات

- يجب عليك تسجيل الدخول إلى النظام المحلي باستخدام حساب يمتلك حقوقاً إدارية.
- يجب أن يمتلك النظام المحلي اتصالاً بالإنترنت.
- يجب أن يكون لديك حساب Dell My Account وحساب TechDirect تم إنشاؤه باستخدام بيانات الاعتماد نفسها.

الخطوات

- 1 افتح معالج إدارة الإعداد. انظر Accessing Setup Manager Wizard (الوصول إلى معالج إدارة الإعداد).
 - 2 تأكد من استيفاء كل المتطلبات الأساسية وانقر فوق التالي.
 - 3 في صفحة نوع الإعداد حدد خيار إنشاء تكوين جديد ثم انقر فوق التالي.
 - 4 في صفحة الاتفاقية، اقرأ معلومات اتفاقية وبنود مشاركة معلومات نظام Dell وبنودها، ثم حدد خانة الاختيار **اسمح لـ Dell** بجمع رمز الخدمة وغيره من تفاصيل استخدام النظام، ثم انقر فوق التالي.
 - 5 ادخل تفاصيل اتصال الإنترنت للأنظمة المحلية والمستهدفة ثم انقر فوق التالي. انظر تكوين الاتصال بالإنترنت.
 - 6 في صفحة تسجيل الدخول انقر فوق التالي.
 - 7 في صفحة Dell My Account تسجيل الدخول ادخل عنوان البريد الإلكتروني وكلمة المرور وانقر فوق تسجيل الدخول.
 - 8 على صفحة جهة الاتصال والشحن، ادخل تفاصيل جهة الاتصال والشحن، وحدد طريقته الاتصال المفضلة، ثم انقر فوق التالي.
 - 9 في صفحة التفضيلات حدد ما يلي وانقر فوق التالي. انظر التفضيلات.
 - 10 في صفحة نوع النشر حدد **Active Directory (AD)** ونفذ الخطوات التالية:
 - a أدخل اسمًا لملف القالب الإداري.
 - b انقر فوق استعراض وحدد مسار ملف لحفظ ملفات القالب الإداري لخدمة Active Directory.
- ملاحظة:** يوصي بتسمية ملفات قالب Active Directory وفقاً لمؤسستك أو وحدة الأعمال.

11 انقر فوق إنشاء.

يتم إنشاء الملفات التالية في المجلد المحدد ويتم عرض صفحة الملخص.

- ملفي القالب الإداري لخدمة Active Directory وADMX مع إعدادات التكوين
- CheckandUninstall.ps1

الخطوات التالية

- 1 انشر ملفات قالب مسؤول Active Directory (ADML وADMX) على وحدة التحكم بالمجال. انظر نشر ملفات قالب مسؤول Active Directory على وحدة التحكم بالمجال.
- 2 انشر حزمة مثبت SupportAssist باستخدام أداة نشر. انظر نشر ملفات القالب الإداري لخدمة Active Directory على الأنظمة الهدف.

نشر ملفات قالب مسؤول Active Directory على وحدة التحكم بالمجال

المتطلب الأساسي

يجب توصيل الأنظمة الهدف بشبكة المجال.

الخطوات

1 انتقل إلى المخزن المركزي على وحدة التحكم بالمجال.

① **ملاحظة:** يشير موقع المخزن المركزي إلى موقع SYSVOL. على سبيل المثال، `C:\Windows\SYSTEM32\sysvol\<your domain name>\Policies`، `\PolicyDefinitions`.

2 قم بإنشاء مجلد باسم رمز اللغة التي يستخدمها نظام التشغيل.

① **ملاحظة:** وفقاً لإعدادات اللغة في نظام التشغيل، قم بإنشاء مجلد باستخدام رمز اللغة كاسم للمجلد. على سبيل المثال، إذا كان نظام التشغيل لديك باللغة الإنجليزية، فقم بإنشاء مجلد باسم `en-US`.

3 انسخ ملف `ADML` والصقه في المجلد الذي قمت بإنشائه.

4 انسخ ملف `ADMX` والصقه في موقع المخزن المركزي.

① **ملاحظة:** قد تستغرق أية تغييرات على ملفات القالب الإداري لـ **Active Directory** بعض الوقت للتحديث عبر كافة الأنظمة المتصلة بشبكة المجال. ولضمان سرعة التحديث على كل نظام متصل بشبكة المجال، افتح موجه الأوامر كمسؤول، واكتب `gpupdate`، ثم اضغط على مفتاح `Enter`.

5 افتح إدارة نهج المجموعة، ثم انقر بزر الماوس الأيمن فوق مجلد المجال، وبعد ذلك انقر فوق إنشاء **GPO** في هذا المجال، ثم ضع الرابط الخاص بذلك هنا. يتم عرض مربع الحوار **GPO** جديد.

6 أدخل اسم المجال المفضل لديك وانقر فوق موافق.

7 انقر بزر الماوس الأيمن فوق كل مجلد للوحدة التشغيلية ثم انقر فوق إنشاء **GPO** في هذا المجال، ثم ضع الرابط.

يتم عرض مربع الحوار **GPO** جديد.

8 أدخل اسم القالب الإداري لـ **Active Directory** للوحدة التشغيلية وانقر فوق موافق.

9 انقر بزر الماوس الأيمن فوق نهج مجموعة المجال الذي تم إنشاؤه وانقر فوق تحرير.

سيتم عرض محرر إدارة نهج المجموعة.

10 انتقل إلى القالب الإداري لخدمة **Active Directory** وانقر فوق أدخل محتوى النشر لتوزيعه.

سيتم عرض صفحة أدخل محتوى النشر، لتوزيعه.

11 انقر فوق تم التمكين، ثم انقر فوق تطبيق.

12 انقر فوق موافق.

نشر ملفات القالب الإداري لخدمة Active Directory على الأنظمة الهدف

المتطلبات

- تأكد من أن **SupportAssist** لأجهزة الكمبيوتر الشخصية في إصدار المنزل غير مثبتة على الأنظمة المستهدفة. انظر إلغاء تثبيت **SupportAssist** على أجهزة الكمبيوتر الشخصي المنزلية.
- يجب أن تستوفي الأنظمة الهدف الحد الأدنى لمتطلبات النظام لـ **Support Assist**. انظر الحد الأدنى من متطلبات النظام.
- يجب أن يكون لديك حقوق إدارية على الأنظمة الهدف.

عن المهمة

لقد تحققت Dell من صحة نشر **SupportAssist** على الأنظمة الهدف باستخدام **Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM)**. ويمكنك استخدام أي أداة نشر لنشر حزمة مثبت **SupportAssist (SupportAssistx64.msi)** أو **SupportAssist (SupportAssistx86.msi)**.

الخطوة

في أداة النشر، استخدم الأمر التالي لنشر **SupportAssist** على الأنظمة الهدف:

```
msiexec /i <File path of the SupportAssist installer package> /qn
```

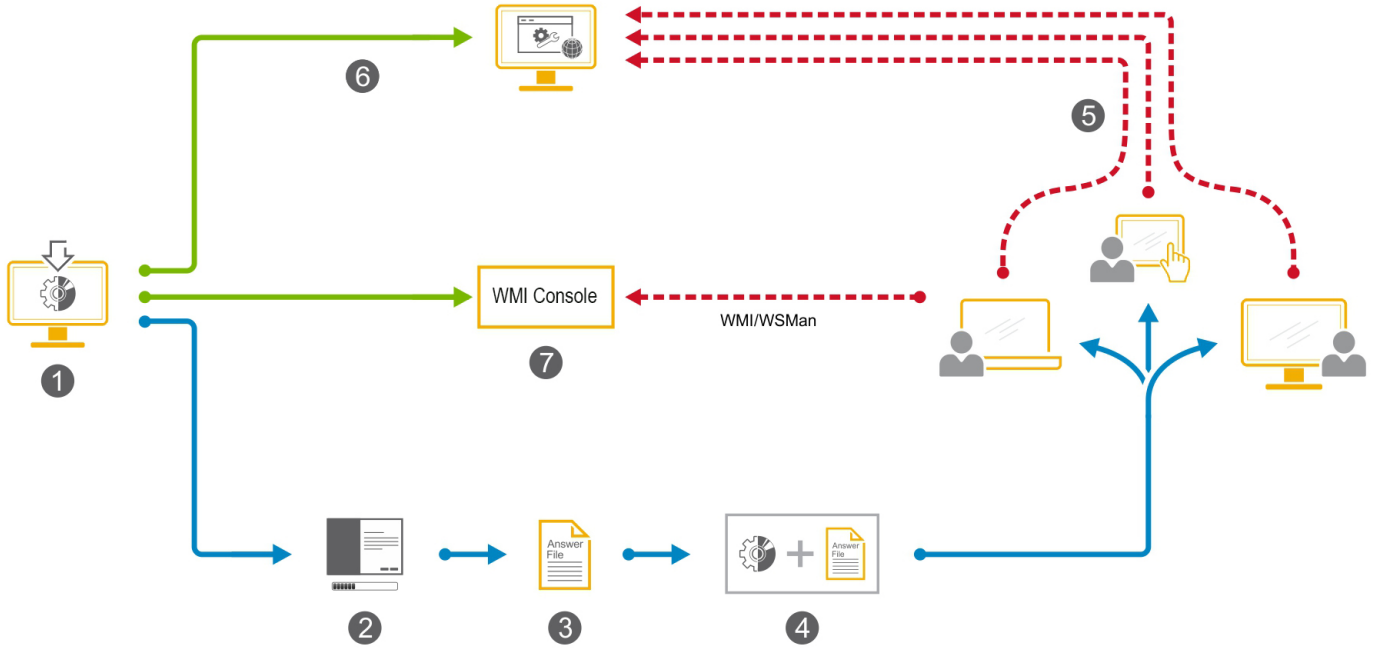
⚠ **تنبيه:** احرص على استخدام حزمة مثبت **SupportAssist (SupportAssistx64.msi)** أو **SupportAssist (SupportAssistx86.msi)** الذي قمت بتنزيله من **Dell** لنشر **Support Assist** على الأنظمة الهدف. لا تستخدم ملف `supportassistx64.msi` أو ملف `supportassistx86.msi` الذي استخرجته من حزمة مثبت **Support Assist**.

msiexec /i "c:\installer\SupportAssistx64.msi" /qn

نشر SupportAssist باستخدام ملف الإجابة

ترد بهذا القسم معلومات عما يلي:

- إنشاء ملف إجابة يحتوي على إعدادات التكوين.
 - نشر SupportAssist باستخدام ملف إجابة على الأنظمة الهدف.
- يوضح الشكل التالي سير العمل لإنشاء ملف الإجابة ونشره مع SupportAssist.



شكل 3. النشر باستخدام ملف الإجابة

جدول 5. النشر باستخدام ملف الإجابة

الخطوة	الوصف
1	يجب بتنزيل حزمة مثبت SupportAssist واستخراجها على النظام المحلي. انظر تنزيل حزمة مثبت SupportAssist واستخراجها.
2	افتح معالج إدارة الإعداد. انظر Accessing Setup Manager Wizard (الوصول إلى معالج إدارة الإعداد).
3	أنشئ ملف إجابة واحفظه على النظام المحلي. انظر إنشاء ملف الإجابة.
4	انشر حزمة مثبت SupportAssist وملف الإجابة على أنظمة الهدف باستخدام أي من أدوات النشر. انظر نشر ملف الإجابة على الأنظمة الهدف.
5	بعد اكتمال النشر، تتدفق تنبيهات SupportAssist إلى حساب TechDirect الخاص بك لتوفير إدارة مركزية سهلة. انظر إدارة تنبيهات SupportAssist في TechDirect.
6	سجّل الدخول إلى TechDirect لعرض تنبيهات SupportAssist وإدارتها. انظر إدارة تنبيهات SupportAssist في TechDirect.
7	استردّ بيانات SupportAssist من النظام باستخدام وحدات تحكم WMI مثل SCCM أو SCOM. انظر استرداد بيانات SupportAssist باستخدام WMI.

إنشاء ملف الإجابة

المتطلبات

- يجب عليك تسجيل الدخول إلى النظام المحلي باستخدام حساب يمتلك حقوقًا إدارية.
- يجب أن يمتلك النظام المحلي اتصالاً بالإنترنت.
- يجب أن يكون لديك حساب Dell My Account وحساب TechDirect تم إنشاؤه باستخدام بيانات الاعتماد نفسها.

الخطوات

- 1 افتح معالج إدارة الإعداد. انظر [Accessing Setup Manager Wizard \(الوصول إلى معالج إدارة الإعداد\)](#).
- 2 تأكد من استيفاء كل المتطلبات الأساسية وانقر فوق التالي.
- 3 في صفحة نوع الإعداد حدد خيار إنشاء تكوين جديد ثم انقر فوق التالي.
- 4 في صفحة الاتفاقية، اقرأ معلومات اتفاقية وبنود مشاركة معلومات نظام Dell وبنودها، ثم حدد خانة الاختيار **اسمح لـ Dell بجمع رمز الخدمة وغيره من تفاصيل استخدام النظام**، ثم انقر فوق التالي.
- 5 ادخل تفاصيل اتصال الإنترنت للأنظمة المحلية والمستهدفة ثم انقر فوق التالي. انظر [تكوين الاتصال بالإنترنت](#).
- 6 في صفحة تسجيل الدخول انقر فوق التالي.
- 7 في صفحة Dell My Account تسجيل الدخول ادخل عنوان البريد الإلكتروني وكلمة المرور وانقر فوق تسجيل الدخول.
- 8 على صفحة جهة الاتصال والشحن، ادخل تفاصيل جهة الاتصال والشحن، وحدد طريقته الاتصال المفضلة، ثم انقر فوق التالي.
- 9 في صفحة التفضيلات حدد ما يلي وانقر فوق التالي. انظر [التفضيلات](#).
- 10 في صفحة نوع النشر، حدد ملف الإجابة وقم بتنفيذ الخطوات التالية:
 - a أدخل مفتاحًا لتشفير ملف الإجابة.

ملاحظة: تأكد من تدوين مفتاح التشفير نظرًا لأن المفتاح نفسه سيكون ضروريًا أثناء نشر SupportAssist مع ملف الإجابة على الأنظمة الهدف.

- b انقر فوق استعراض وحدد مسار الملف الذي تريد حفظ ملف الإجابة فيه.
- 11 انقر فوق إنشاء.

يتم إنشاء الملفات التالية في المجلد المحدد وتظهر صفحة الملخص.

 - ملف الإجابة المحتوي على إعدادات التكوين
 - CheckandUninstall.ps1

نشر ملف الإجابة على الأنظمة الهدف

المتطلبات

- تأكد من أن SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر الشخصية في إصدار المنزل غير مثبتة على الأنظمة المستهدفة. انظر [إلغاء تثبيت SupportAssist على أجهزة الكمبيوتر الشخصي المنزلية](#).
- يجب أن تستوفي الأنظمة الهدف الحد الأدنى لمتطلبات النظام لـ Support Assist. انظر [الحد الأدنى من متطلبات النظام](#).
- يجب أن يكون لديك حقوق إدارية على الأنظمة الهدف.

عن المهمة

لقد تحققت Dell من صحة نشر SupportAssist على الأنظمة الهدف باستخدام Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). ومع ذلك، يمكنك استخدام أي أداة نشر لنشر حزمة مثبتة SupportAssist (SupportAssistx64.msi أو SupportAssistx86.msi) مع ملف الإجابة على الأنظمة الهدف.

الخطوة

في أداة النشر، استخدم الأمر التالي لنشر SupportAssist على الأنظمة الهدف:

```
msiexec /i <File path of the SupportAssist installer package> CONFIG=<File path of the Answer file> KEY=<key> /qn
```

حيث أن <key> هو مفتاح التشفير الذي تم إدخاله في معالج برنامج إدارة الإعداد

تنبيه: احرص على استخدام حزمة مثبتة (SupportAssist (SupportAssistx64.msi أو SupportAssistx86.msi) الذي قمت بتنزيله من Dell لنشر Support Assist على الأنظمة الهدف. لا تستخدم ملف supportassistx64.msi أو ملف supportassistx86.msi الذي استخرجته من حزمة مثبتة Support Assist.

① **ملاحظة:** إذا كان المفتاح المستخدم لتشفير ملف الإجابة يحتوي على أحرف خاصة، فقم بتضمين المفتاح ضمن علامات اقتباس.

① **ملاحظة:** إذا نشرت الإصدار الأخير من حزمة مثبتة SupportAssist على الأنظمة الهدف باستخدام مفتاح غير صحيح، فسيتم إلغاء تثبيت الإصدار الأقدم من SupportAssist. مع ذلك، لن يتم تثبيت الإصدار الأخير من SupportAssist. في حال حدوث هذه المشكلة، أعد نشر حزمة مثبتة SupportAssist باستخدام المفتاح الصحيح.

مثال

```
msiexec /i "c:\installer\SupportAssistx64.msi" CONFIG="c:\config\SupportAssistConfig.xml"
KEY=Abcd$ /qn
```

إلغاء تثبيت SupportAssist على أجهزة الكمبيوتر الشخصي المنزلية

المتطلبات

- يجب أن يكون لديك حقوق إدارية على الأنظمة الهدف.
- يجب أن تستوفي الأنظمة الهدف الحد الأدنى لمتطلبات النظام لـ Support Assist. انظر الحد الأدنى من متطلبات النظام.

عن المهمة

إذا كان لديك إصدار SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر الشخصي المنزلية وتم تثبيته على الأنظمة الهدف، فيجب عليك إلغاء تثبيته قبل نشر إصدار SupportAssist لأنظمة عملاء الشركات.

الخطوات

- انتقل إلى موقع المجلد الذي تحتفظ فيه بحزمة نشر إصدار SupportAssist لأنظمة عملاء الشركات.
 - قم بتشغيل ملف CheckAndUninstall.ps1 على الأنظمة الهدف.
- يتم إلغاء تثبيت إصدار SupportAssist لأجهزة الكمبيوتر الشخصي المنزلية من على الأنظمة الهدف.

التفضيلات

يتيح لك SupportAssist إجراء مهام آلية ويدوية على الأنظمة التي تم نشر SupportAssist عليها. يمكن تنفيذ المهام اليدوية من جانب المستخدمين الموجودين على النظام فقط في حالة تمكين واجهة المستخدم الخاصة بـ SupportAssist. وبالرغم من ذلك، يتم إجراء المهام الآلية على الأنظمة حتى في حالة عدم تمكين واجهة المستخدم الخاصة بـ SupportAssist. للحصول على معلومات حول استخدام واجهة المستخدم الخاصة بـ SupportAssist، راجع www.dell.com/serviceabilitytools.

يُرد بالجدول التالي وصفاً للخيارات الموجودة في قسم المهام الآلية.

جدول 6. المهام الآلية

الخيار	الوصف
التحديث التلقائي لـ SupportAssist	السماح بالترقية إلى إصدار أحدث من إصدارات SupportAssist تلقائياً.
إدراج معلومات عن البرنامج ضمن البيانات التي تم تجميعها.	السماح لشركة Dell بتجميع معلومات من الأنظمة لديك عن تحديثات التطبيقات، وبرامج التشغيل، وأنظمة التشغيل التي تم تثبيتها. ① ملاحظة: لا تجمع خدمة SupportAssist أي معلومات حول استخدام تطبيقاتك.
تضمين معلومات تعريفية	السماح لشركة Dell بتجميع معلومات لتعريف النظام.
تنفيذ عمليات الفحص المجدولة	السماح لـ SupportAssist بفحص الأنظمة تلقائياً للكشف عن تحديثات برنامج التشغيل والمشكلات الموجودة بالأجهزة والإجراءات المطلوبة لتحسين أداء النظام. ① ملاحظة: يُجري SupportAssist فحصاً مجدولاً فقط عند اتصال النظام بمأخذ كهربائي وعندما لا يكون النظام قيد الاستخدام أثناء بدء الفحص المجدول.
التحسين التلقائي للبرامج	السماح لـ SupportAssist بتحسين أداء النظام تلقائياً بعد الفحص.

الخيار	الوصف
① ملاحظة: يتم تمكين حالة الاختيار هذه إذا قمت بتمكين عمليات الفحص المجدولة فقط.	① ملاحظة: تنطبق عمليات التحسين التلقائية فقط على الأنظمة الخاضعة لخطة نشطة من خطتي خدمة العميل ProSupport Plus أو ProSupport Flex.
التردد	حدد معدل تكرار تنفيذ عمليات الفحص المجدولة من خلال SupportAssist، على سبيل المثال، شهرياً.
① ملاحظة: يتم تمكين الخيارات فقط في حالة تمكين عمليات الفحص المجدولة.	

يُرد بالجدول التالي وصفاً للخيارات الموجودة في قسم حالات تفاعل المستخدم

جدول 7. حالات تفاعل المستخدم

الخيار	الوصف
السماح للمستخدمين بفتح SupportAssist وتشغيله على أجهزه الكمبيوتر الشخصية الخاصة بهم	① ملاحظة: عندما تقوم بتمكين واجهة المستخدم الخاصة بـ SupportAssist، يتم تمكين الخيارات الأخرى الموجودة في أقسام "حالات تفاعل المستخدم".
المسؤولون فقط	يُتيح استخدام واجهة المستخدم الخاصة بـ SupportAssist للمستخدمين الذين يتمتعون بحقوق المسؤول في النظام دون غيرهم.
كل المستخدمين	يُتيح استخدام واجهة المستخدم الخاصة بـ SupportAssist لجميع أنواع المستخدمين.
إظهار إشعارات	يسمح لـ SupportAssist بإظهار إشعارات بشأن حالات تحسين أداء البرامج وتحديثات البرامج التشغيل.
تحديثات برامج التشغيل	① ملاحظة: يشير مصطلح برنامج التشغيل إلى برامج التشغيل والبرامج الثابتة وتحديثات BIOS.
مسح الملفات	يزيل من النظام الملفات المتكررة والمجلدات المؤقتة وغير ذلك من العناصر غير الضرورية المتمثلة في رسائل البريد الإضافي.
تحسين الأداء	يعدّل إعدادات الطاقة والسجل والمساحات المخصصة بالذاكرة لزيادة سرعة المعالجة بالنظام إلى أقصى حد.
تحسين الشبكة	يحسّن أداء الشبكة لضمان القدرة على الاتصال بالشبكة وتحديث إعدادات النظام للحفاظ على شبكة فعالة وموثوق بها.
إزالة الفيروسات والبرامج الضارة	يُزيل الملفات المصابة بالفيروسات والبرامج الضارة ويزيلها.
① ملاحظة: لا تتوفر إمكانية إزالة الفيروسات والبرامج الضارة إلا للأنظمة الخاضعة لخطة نشطة من خطتي خدمة العميل ProSupport Plus أو ProSupport Flex.	
① ملاحظة: لا تتوفر إمكانية إزالة الفيروسات والبرامج الضارة في مناطق معينة مثل الصين.	

تكوين الاتصال بالإنترنت

يجب عليك ذكر تفاصيل الاتصال بالإنترنت للنظام المحلي والأنظمة الهدف على حد سواء لإنشاء ملف التكوين.

1 في صفحة النظام المحلي، نفذ أحد الإجراءات التالية:

- إذا كان النظام المحلي يتصل بالإنترنت مباشرة، فحدد الاتصال مباشرة.
- وإذا كان النظام المحلي يتصل بالإنترنت من خلال خادم وكيل، فقم بتنفيذ الخطوات التالية:

1 حدد الاتصال من خلال الوكيل.

وسيتم عرض حقول إعدادات الوكيل.

- 2 أدخل تفاصيل العنوان ورقم المنفذ الخاصة بالخادم الوكيل.
- 3 إذا تطلب الخادم الوكيل إجراء مصادقة، فحدد هذا الوكيل يتطلب المصادقة.
- 4 أدخل اسم المستخدم وكلمة المرور للمستخدمين للخادم الوكيل.

ملاحظة: لإجراء المصادقة الخاصة بالخادم الوكيل، توصيك شركة Dell بتقديم اسم مستخدم وكلمة مرور خاصة بحساب خدمة غير منتهي الصلاحية.

- 2 إذا كانت الأنظمة الهدف تستخدم إعدادات مختلفة للاتصال بالإنترنت، فحدد الأنظمة الهدف لها إعدادات مختلفة. ستظهر صفحة النظام الهدف.
- 3 نفذ أحد الإجراءات التالية:
 - إذا كان النظام الهدف يتصل بالإنترنت مباشرة، فحدد الاتصال مباشرة.
 - إذا كان النظام الهدف يتصل بالإنترنت من خلال خادم وكيل، فقم بتنفيذ الخطوات التالية:
- 1 حدد الاتصال من خلال الوكيل. وسيتم عرض حقول إعدادات الوكيل.
- 2 أدخل تفاصيل العنوان ورقم المنفذ الخاصة بالخادم الوكيل.
- 3 إذا تطلب الخادم الوكيل إجراء مصادقة، فحدد خانة الاختيار هذا الوكيل يتطلب المصادقة.
- 4 أدخل اسم المستخدم وكلمة المرور للمستخدمين للخادم الوكيل.

ملاحظة: لا يمكن التحقق من اتصال الأنظمة الهدف بالإنترنت من خلال معالج إدارة الإعداد.

اختبار اتصال SupportAssist

المتطلبات

- يجب أن تمتلك الأنظمة الهدف اتصالاً بالإنترنت.
- يجب أن يكون لديك حقوق إدارية على الأنظمة الهدف.

عن المهمة

لمراقبة الأنظمة الخاصة بك، وتقديم الدعم الفني التلقائي، يجب أن يكون SupportAssist متصلاً بشركة Dell. قم بإجراء اختبار الاتصال على أي من الأنظمة الهدف بعد النشر لتحديد ما إذا كان قد تم توصيل SupportAssist بـ Dell بنجاح.

الخطوات

- 1 أعمل على الوصول إلى النظام الهدف الذي تريد إجراء اختبار الاتصال عليه.
- 2 انقر فوق ابدأ لفتح قائمة البرامج.
- 3 انقر على اليمين فوق موجة الأوامر ثم انقر فوق التشغيل كمسؤول. تظهر نافذة موجة الأوامر.
- 4 استعرض الوصول إلى أحد المواقع التالية التالي حسب بنية نظام التشغيل:
 - على أنظمة 64 بت: Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
 - على أنظمة 32 بت: Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
- 5 اكتب SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity واضغط على Enter.
 - إذا كانت إعدادات الاتصال بالإنترنت في ملف التكوين غير صحيحة، فستظهر الرسالة التالية:


```
Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry
```
 - إذا كان الاتصال بشركة Dell غير متوفر بسبب انقطاع مؤقت، فستظهر الرسالة التالية:


```
Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time
```
 - إذا اكتمل الإعداد وتمكن SupportAssist من الاتصال بشركة Dell، فستظهر الرسالة التالية:


```
Connection successful
```

تعديل تكوين SupportAssist الذي تم نشره

بعد نشر SupportAssist، يمكنك تعديل إعدادات تكوين SupportAssist التي تم النشر وفقاً لها على الأنظمة الهدف. فعلى سبيل المثال، قد ترغب في تعديل إعدادات التكوين الخاصة بإمكانية الاتصال بالإنترنت، أو التفضيلات، أو تفاصيل حساب "حسابي" لدى DELL، أو معلومات الاتصال والشحن. يتيح لك معالج إدارة الإعداد تعديل الإعدادات في ملف تكوين. بعد تعديل ملف التكوين، استخدم أي أداة من أدوات النشر لتحديث إعدادات SupportAssist على الأنظمة الهدف.

الموضوعات:

- تعديل ونشر ملف مثبت Windows
- تعديل ونشر ملفات القالب الإداري الحالية لخدمة Active Directory
- تعديل ملف الإجابة ونشره

تعديل ونشر ملف مثبت Windows

المتطلبات

- يجب عليك تسجيل الدخول إلى النظام المحلي باستخدام حساب يمتلك حقوقاً إدارية.
- يجب أن يكون لديك حقوق إدارية على الأنظمة الهدف.
- يجب أن يكون لديك حق الوصول إلى ملف مثبت Windows الحالي.
- يجب أن يمتلك النظام المحلي اتصالاً بالإنترنت.

الخطوات

- 1 نفذ إحدى الخطوات التالية لفتح معالج إدارة الإعداد:
 - إذا قمت بتثبيت إصدار 32 بت، فانقل إلى C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin، وانقر بزر الماوس الأيمن فوق supportassistwizard.exe، ثم انقر فوق التشغيل كمسؤول.
 - إذا قمت بتثبيت إصدار 64 بت، فانقل إلى C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin، وانقر بزر الماوس الأيمن فوق supportassistwizard.exe، ثم انقر فوق التشغيل كمسؤول.
 - إذا لم يكن SupportAssist مثبتاً على النظام، فانظر [Accessing Setup Manager Wizard \(الوصول إلى معالج إدارة الإعداد\)](#) للحصول على إرشادات لفتح معالج برنامج إدارة الإعداد.
 - 2 تأكد من استيفاء كل المتطلبات الأساسية وانقر فوق التالي.
 - 3 في صفحة نوع الإعداد حدد تعديل التكوين الحالي، وحدد خيارات الإعداد التي تريد تعديلها أو مسحها، ثم انقر فوق التالي.
- ① **ملاحظة:** إذا كنت قد حددت خيار **Dell My Account**، أو جهة الاتصال والشحن، أو التفضيلات، ولم يكن لديك اتصال نشط بالإنترنت، فسيطلب منك **SupportAssist** التحقق من اتصال الإنترنت. للمتابعة، عليك تحديد إعدادات اتصال الإنترنت الصحيحة.
- ① **ملاحظة:** إذا حددت خيار جهة الاتصال والشحن فقط للتعديل، فسيطلب منك **SupportAssist** تسجيل الدخول والتحقق من حساب "**Dell My Account**" لتأكيد جهة الاتصال وعنوان الشحن. للمتابعة، يجب تسجيل الدخول إلى "حسابي" من **Dell**.
- 4 في حالة نشر SupportAssist على النظام المحلي، فسيتم استرداد التكوين الحالي وعرضه تلقائياً. في حالة عدم نشر SupportAssist على النظام المحلي، فقم بتنفيذ ما يلي:
 - a حدد استخدام ملف تكوين حالي.
 - b انقر فوق استعراض وحدد ملف مثبت Windows الحالي الذي تريد تعديله.
 - c انقر فوق استعراض وحدد حزمه مثبت Windows.
 - d انقر فوق التالي.
 - 5 ادخل تفاصيل اتصال الإنترنت للأنظمة المحلية والمستهدفة ثم انقر فوق التالي. انظر تكوين الاتصال بالإنترنت.
 - 6 في صفحة تسجيل الدخول انقر فوق التالي.
 - 7 في صفحة Dell My Account تسجيل الدخول ادخل عنوان البريد الإلكتروني وكلمه المرور وانقر فوق تسجيل الدخول.
 - 8 في صفحة جهة الاتصال والشحن قم بعمل التغييرات اللازمة وانقر فوق التالي.
 - 9 في صفحة التفضيلات حدد ما يلي وانقر فوق التالي. انظر التفضيلات.
 - 10 في صفحة نوع النشر، حدد ملف **Windows Installer**.
 - 11 انقر فوق استعراض، وحدد المجلد الذي تريد حفظ ملف مثبت Windows به وادخل اسماً للملف، ثم انقر فوق إنشاء.

يتم إنشاء الملفات التالية في المجلد المحدد ويتم عرض صفحة الملخص.

- Supportassistconfiguration.msi
- ملف مثبتت Windows بمعلومات معدلة
- CheckandUninstall.ps1

الخطوة التالية

انشر supportassistconfiguration.msi مع ملف مثبتت Windows مع المعلومات المعدلة باستخدام الأمر التالي لتحديث إعدادات التكوين الموجودة على الأنظمة الهدف.

```
msiexec /i <File path of the SupportAssist installer package> TRANSFORMS=<File path of the MST file> /qn
```

```
msiexec /i "c:\modify\SupportAssistConfiguration.msi" TRANSFORMS="c:\modify\المثال:\SupportAssistConfig.mst" /qn
```

تعديل ونشر ملفات القالب الإداري الحالية لخدمة Active Directory

المتطلبات

- يجب عليك تسجيل الدخول إلى النظام المحلي باستخدام حساب يمتلك حقوقاً إدارية.
- يجب أن يكون لديك حقوق إدارية على الأنظمة الهدف.
- يمكنك الوصول إلى ملفات القالب الإداري الحالية.
- يجب أن يمتلك النظام المحلي اتصالاً بالإنترنت.

الخطوات

- 1 نفذ إحدى الخطوات التالية لفتح معالج إدارة الإعداد:
 - إذا قمت بتنصيب إصدار 32 بت، فانقل إلى C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin وانقر بزر الماوس الأيمن فوق supportassistwizard.exe، ثم انقر فوق التشغيل كمسؤول.
 - إذا قمت بتنصيب إصدار 64 بت، فانقل إلى C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin وانقر بزر الماوس الأيمن فوق supportassistwizard.exe، ثم انقر فوق التشغيل كمسؤول.
 - إذا لم يكن SupportAssist مثبتاً على النظام، فانظر Accessing Setup Manager Wizard (الوصول إلى معالج إدارة الإعداد) للحصول على إرشادات لفتح معالج برنامج إدارة الإعداد.
 - 2 تأكد من استيفاء كل المتطلبات الأساسية وانقر فوق التالي.
 - 3 في صفحة نوع الإعداد حدد تعديل التكوين الحالي، وحدد خيارات الإعداد التي تريد تعديلها أو امسحها، ثم انقر فوق التالي.
 - 4 في حالة نشر SupportAssist على النظام المحلي، فسيتم استرداد التكوين الحالي وعرضه تلقائياً. في حالة عدم نشر SupportAssist على النظام المحلي، فقم بتنفيذ ما يلي:
 - a حدد استخدام ملف تكوين حالي.
 - b انقر فوق استعراض وحدد ملف ADML الحالي الذي تريد تعديله.
 - c انقر فوق التالي.
 - 5 ادخل تفاصيل اتصال الإنترنت للأنظمة المحلية والمستهدفة ثم انقر فوق التالي. انظر تكوين الاتصال بالإنترنت.
 - 6 في صفحة تسجيل الدخول انقر فوق التالي.
 - 7 في صفحة Dell My Account تسجيل الدخول ادخل عنوان البريد الإلكتروني وكلمة المرور وانقر فوق تسجيل الدخول.
 - 8 في صفحة جهة الاتصال والشحن قم بعمل التغييرات اللازمة وانقر فوق التالي.
 - 9 في صفحة التفضيلات حدد ما يلي وانقر فوق التالي. انظر التفضيلات.
 - 10 في صفحة نوع النشر، حدد Active Directory (AD).
 - 11 أدخل اسماً للقالب.
 - 12 انقر فوق استعراض، وحدد مسار الملف الذي تريد حفظ ملفات القالب الإداري لخدمة Active Directory فيه، ثم انقر فوق إنشاء.
- يتم إنشاء الملفات التالية في المجلد المحدد ويتم عرض صفحة الملخص.
- ملفي القالب الإداري لخدمة Active directory ADML و ADMX مع إعدادات التكوين المعدلة
 - CheckandUninstall.ps1

الخطوات التالية

لنشر ملفات القالب باستخدام الإعدادات المعدلة، نفذ الخطوات التالية:

- 1 انسخ ملفي ADMX و ADML الحاليين واستبدلها في وحدة التحكم بالمجال.
 - 2 انقر بزر الماوس الأيمن فوق قالب Active Directory المقابل وحرر نهج المجموعة.
 - 3 انقر فوق تحرير إعدادات النهج.
 - 4 لإعادة تطبيق الإعدادات المعدلة، انقر فوق تعطيل، وانقر فوق تمكين مرة أخرى.
 - 5 انقر فوق تطبيق.
- تم تحديث السجل ونهج المجموعة. تم تحديث القالب الإداري المعدل بعد تطبيق نهج المجموعة.

تعديل ملف الإجابة ونشره

المتطلبات

- يجب عليك تسجيل الدخول إلى النظام المحلي باستخدام حساب يمتلك حقوقًا إدارية.
- يجب أن يكون لديك حقوق إدارية على الأنظمة الهدف.
- يجب أن يكون لديك حق الوصول إلى ملف الإجابة الحالي.
- يجب أن يمتلك النظام المحلي اتصالاً بالإنترنت.

الخطوات

- 1 نَفِّذ إحدى الخطوات التالية لفتح معالج إدارة الإعداد:
 - إذا قمت بتثبيت إصدار 32 بت، فانقل إلى `C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`، وانقر بزر الماوس الأيمن فوق `supportassistwizard.exe`، ثم انقر فوق التشغيل كمسؤول.
 - إذا قمت بتثبيت إصدار 64 بت، فانقل إلى `C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`، وانقر بزر الماوس الأيمن فوق `supportassistwizard.exe`، ثم انقر فوق التشغيل كمسؤول.
 - إذا لم يكن SupportAssist مثبتًا على النظام، فراجع [Accessing Setup Manager Wizard \(الوصول إلى معالج إدارة الإعداد\)](#) للحصول على إرشادات توجهك لكيفية فتح معالج إدارة الإعداد.
 - 2 تأكد من استيفاء كل المتطلبات الأساسية وانقر فوق التالي.
 - 3 في صفحة نوع الإعداد حدد تعديل التكوين الحالي، وحدد خيارات الإعداد التي تريد تعديلها أو امسحها، ثم انقر فوق التالي.
- ① ملاحظة:** إذا كنت قد حددت خيار **Dell My Account**، أو جهة الاتصال والشحن، أو التفضيلات، ولم يكن لديك اتصال نشط بالإنترنت، فسيطلب منك **SupportAssist** التحقق من اتصال الإنترنت. للمتابعة، عليك تحديد إعدادات اتصال الإنترنت الصحيحة.
- ① ملاحظة:** إذا حددت خيار جهة الاتصال والشحن فقط للتعديل، فسيطلب منك **SupportAssist** تسجيل الدخول والتحقق من حساب "**Dell My Account**" لتأكيد جهة الاتصال وعنوان الشحن. للمتابعة، يجب تسجيل الدخول إلى "حسابي" من **Dell**.
- 4 في حال نشر SupportAssist على النظام المحلي، سيتم تلقائيًا استرداد التكوين الحالي وعرضه. إذا لم يتم نشر SupportAssist على النظام المحلي، فقم بتنفيذ الإجراءات التالية:
 - a حدد استخدام ملف تكوين حالي.
 - b انقر فوق استعراض وحدد ملف الإجابة الحالي الذي تريد تعديله.
 - c انقر فوق التالي.
 - 5 في مربع الحوار الذي يتم عرضه، أدخل المفتاح لفك تشفير ملف الإجابة.
 - 6 ادخل تفاصيل اتصال الإنترنت للأنظمة المحلية والمستهدفة ثم انقر فوق التالي. انظر [تكوين الاتصال بالإنترنت](#).
 - 7 في صفحة تسجيل الدخول انقر فوق التالي.
 - 8 في صفحة **Dell My Account** تسجيل الدخول ادخل عنوان البريد الإلكتروني وكلمة المرور وانقر فوق تسجيل الدخول.
 - 9 في صفحة جهة الاتصال والشحن قم بعمل التغييرات اللازمة وانقر فوق التالي.
 - 10 في صفحة التفضيلات حدد ما يلي وانقر فوق التالي. انظر [التفضيلات](#).
 - 11 في صفحة نوع النشر، حدد ملف الإجابة.
 - 12 أدخل مفتاحًا لتشفير ملف الإجابة.
- ① ملاحظة:** تأكد من تدوين مفتاح التشفير نظرًا لأن المفتاح نفسه سيكون ضروريًا أثناء نشر **SupportAssist** مع ملف الإجابة على الأنظمة الهدف.
- 13 انقر فوق استعراض، وحدد مسار الملف الذي تريد حفظ ملف الإجابة فيه. ثم انقر فوق إنشاء.
 - يتم إنشاء الملفات التالية في المجلد المحدد وتظهر صفحة الملخص.
 - SupportAssistConfiguration.msi
 - ملف إجابة يحتوي على معلومات التكوين المعدلة
 - CheckandUninstall.ps1

استخدم الأمر التالي لنشر ملف SupportAssistConfiguration.msi بالاستعانة بملف الإجابة المحدث لنشر الإعدادات المحدثة على الأنظمة الهدف:

```
msiexec /i <File path of the SupportAssistConfiguration.msi file> CONFIG=<File path of the Answer file> KEY=<key> /qn
```

حيث يكون "المفتاح" عبارة عن مفتاح التشفير الذي تم إدخاله في معالج إدارة الإعداد.

```
msiexec /i "c:\modify\SupportAssistConfiguration.msi" CONFIG="c:\modify:المثال  
\SupportAssistConfig.xml" KEY=Dell2$ /qn
```

ⓘ | ملاحظة: إذا كان المفتاح المستخدم لتشفير ملف الإجابة يحتوي على أحرف خاصة، فقم بتضمين المفتاح ضمن علامات اقتباس.

الترحيل إلى SupportAssist الموجودة في TechDirect

في SupportAssist لأنظمة عميل الشركات الإصدار 2.0.1، يمكنك إدارة إعدادات SupportAssist من TechDirect مباشرة. إذا كنت قد قمت بالفعل بنشر SupportAssist باستخدام معالج **Setup Manager** وتمكين التحديث التلقائي، ستتم ترقية SupportAssist تلقائياً إلى الإصدار الأحدث بالتهينة الافتراضية. للترحيل إلى SupportAssist في TechDirect وتحميل واستخراج حزمة نشر SupportAssist من TechDirect.

لمزيد من المعلومات حول SupportAssist الموجودة في TechDirect، راجع *الدليل الخاص بنشر أنظمة عملاء الشركات باستخدام TechDirect* متاح على www.dell.com/serviceabilitytools.

الموضوعات:

- تنزيل SupportAssist من TechDirect
- نشر حزمة SupportAssist من TechDirect

تنزيل SupportAssist من TechDirect

المتطلب الأساسي

يجب أن تكون قيد تسجيل الدخول إلى TechDirect باستخدام حقوق مسؤول SupportAssist.

الخطوات

- 1 انتقل إلى خدمات **SupportAssist**.
- 2 سيتم عرض صفحة **SupportAssist**. انقر فوق علامة التبويب الأصول. تم عرض لوحة الأصول.
- 3 إذا كانت لديك عدة حسابات، فحدد الحساب من قائمة تحديد الحساب.
- 4 **ملاحظة:** يتم عرض قائمة تحديد الحساب فقط إذا كانت لديك حسابات متعددة.
- 4 في الأداة الذكية تنزيل **SupportAssist**، انقر فوق تنزيل.
- 5 ستظهر صفحة تنزيل **SupportAssist**.
 - 5 انقر فوق التحقق من حساب **TechDirect**. ستظهر نافذة تسجيل الدخول إلى "حسابي" لدى Dell.
 - 6 أدخل نفس عنوان البريد الإلكتروني وكلمة المرور التي استخدمتهما لتسجيل الدخول إلى TechDirect، ثم انقر فوق تسجيل الدخول.
- 6 إذا كنت قد قمت بالفعل بتكوين SupportAssist في TechDirect، فحدد إصدار Windows المطلوب ثم انقر فوق تنزيل **SupportAssist** لأجهزة الكمبيوتر الشخصي.
- 6 **ملاحظة:** وإذا لم تكن قد قمت بتكوين **SupportAssist** وما زلت ترغب في تنزيل الملف التنفيذي، فحدد خانة الاختيار إنني أفهم ذلك وأريد الانتقال لتنفيذ مزيد من الإجراءات ثم قم بتنزيل الملف.

يتم تنزيل ملف SupportAssist التنفيذي.

تنبيه: يجب ألا تقوم بنشر الملف التنفيذي الذي تم تنزيله مباشرةً على الأنظمة لديك. فلن يعمل **SupportAssist** بشكل صحيح إذا قمت بنشر الملف التنفيذي.

الخطوة التالية

قم بتشغيل الملف التنفيذي لاستخراج حزمة نشر SupportAssist، ثم قم بنشر SupportAssist.

ملاحظة: نوصيك بتكوين SupportAssist في TechDirect قبل نشر الحزمة المستخرجة.

نشر حزمه SupportAssist من TechDirect

المتطلب الأساسي

- يجب أن يكون لديك حقوق إدارية على الأنظمة الهدف.
- يجب أن تكون قد قمت بتنزيل SupportAssist التنفيذي من TechDirect. انظر تنزيل SupportAssist من TechDirect.

الخطوات

- 1 انقر نقرًا مزدوجًا على ملف .exe .
يتم استخراج الملفات التالية وإظهار معالج أداة استخراج حزمة النشر.
 - SupportAssistx64.msi أو SupportAssistx86.msi
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistToken.txt
- 2 في المعالج ، حدد صيغة حزمة النشر المطلوبة.
نوصي بتحديد تنفيذ في **Windows** كصيغة لحزمة النشر. يؤدي ذلك إلى تبسيط إجراءات نشر SupportAssist أو تعديل نشر موجود بالفعل أو الترحيل إلى SupportAssist في TechDirect.
- 3 إذا حددت مثبت خاص بـ **Windows** كصيغة لحزمة النشر ، فحدد إعادة النشر باستخدام تفاصيل الوكيل المحدثة.
سيظهر خيار إنشاء نشر جديد أو إعادة النشر باستخدام تفاصيل الوكيل المحدثة في حالة تحديد مثبت خاص بـ **Windows** فقط.
- 4 قم بتنفيذ إحدى الخطوات التالية:
 - إذا كانت الأنظمة التي قمت بنشر SupportAssist عليها تتصل بالإنترنت مباشرةً ، فانقر فوق التالي.
 - إذا كانت الأنظمة التي قمت بنشر SupportAssist عليها تتصل بالإنترنت من خلال خادم وكيل ، فقم بتنفيذ الخطوات التالية:
 - 1 حدد الاتصال بالإنترنت من خلال وكيل.
 - 2 أدخل العنوان ورقم المنفذ.
 - 3 إذا تطلب الخادم الوكيل إجراء مصادقة ، فحدد هذا الوكيل يتطلب المصادقة.
 - 4 أدخل اسم المستخدم وكلمة المرور.
- 5 انقر فوق التالي.
ستظهر صفحة موقع الملف.
 - 5 انقر فوق استعراض وحدد المجلد الذي تريد استخراج حزمة النشر ووضعها فيه.
 - 6 انقر فوق التالي.
 - إذا حددت تنفيذ في **Windows** ، فسيتم إنشاء ملف EXE في المجلد المحدد وستظهر صفحة إرشادات النشر.
 - إذا حددت مثبت خاص بـ **Windows** ، فسيتم إنشاء الملفات التالية في المجلد المحدد وستظهر صفحة إرشادات النشر.
 - ملف MST
 - CheckAndUninstall.ps1
 - supportassistx64.msi أو supportassistx86.msi
 - 7 نفذ أحد الإجراءات التالية:
 - إذا استخرجت حزمة النشر بصيغة EXE ، فقم بنشر ملف EXE في الأنظمة الهدف بالاستعانة بأداة نشر.
 - إذا استخرجت حزمة النشر بصيغة MSI ، فقم بتنفيذ الأمر التالي لنشر حزمة النشر الخاصة بـ `SupportAssist:msiexec /i <downloaded path> \SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn` حيث يعبر `<downloaded path>` عن موقع المجلد الذي قمت بتنزيل SupportAssist التنفيذي فيه من TechDirect.

إدارة تنبيهات SupportAssist في TechDirect

يمكن إدارة تنبيهات SupportAssist باستخدام حساب TechDirect الخاص بمؤسستك أو حل ServiceNow. إذا كنت قد قمت بتهيئة SupportAssist باستخدام بيانات اعتماد حساب TechDirect الخاص بك فإن جميع التنبيهات سيعاد توجيهها إلى TechDirect الخاص بك. يمكنك أيضًا تحقيق تكامل ServiceNow مع SupportAssist لإعادة توجيه جميع التنبيهات إلى حل ServiceNow. يُقدم هذا القسم معلومات حول إدارة تنبيهات SupportAssist في TechDirect وتكامل ServiceNow مع SupportAssist.

① **ملاحظة:** لعرض أو إدارة تنبيهات مشاكل الأجهزة، يجب التسجيل في خدمة الإرسال الذاتي في **TechDirect**.

الموضوعات:

- تكوين قواعد التنبيه في TechDirect
- عرض تنبيهات SupportAssist في TechDirect
- تنبيهات SupportAssist
- الإجراءات المتعلقة بتنبيهات SupportAssist
- تكامل تنبيهات SupportAssist مع ServiceNow

تكوين قواعد التنبيه في TechDirect

المتطلبات

- تأكد من أن بيانات اعتماد حساب TechDirect الخاص بك هي نفس بيانات اعتماد حساب Dell My Account المستخدمة أثناء نشر SupportAssist.
- يجب عليك تسجيل الدخول إلى TechDirect بحقوق المسؤول SupportAssist.

عن المهمة

يمكن للمسؤولين في مؤسستك تكوين قواعد لتحديد كيفية التعامل مع التنبيهات التي أنشئها SupportAssist بواسطة بوابة TechDirect. على سبيل المثال، يمكنك اختيار إعادة توجيه جميع التنبيهات تلقائيًا إلى الدعم الفني أو وضع التنبيهات في قائمة انتظار تنبيهات SupportAssist الخاصة بك لمراجعتها وتحديد ما إذا كان ينبغي إعادة توجيه التنبيه إلى Dell.

الخطوات

- 1 انتقل إلى خدمات **SupportAssist**.
- سيتم عرض صفحة **SupportAssist**.
- 2 انقر فوق علامة التبويب التنبيهات.
- سيتم عرض الجزء الخاص بـ التنبيهات.
- 3 في أداة تكوين القواعد انقر فوق تكوين.
- سيتم عرض صفحة تكوين قواعد تنبيه **SupportAssist**.
- 4 في القسم فترة عدم النشاط ادخل عدد الأيام.
- 5 في القسم تنبيهات الدعم الفني نفذ أحد الإجراءات التالية:
 - a حدد نعم لإعادة توجيه كافة تنبيهات الدعم الفني مباشرة لشركة Dell.
 - b حدد لا لإرسال كافة تنبيهات الدعم الفني إلى قائمة انتظار تنبيهات SupportAssist الخاصة بشركتك. يستطيع فريق الدعم مراجعة التنبيه وتحديد ما إذا كان ينبغي إعادة توجيه التنبيه إلى Dell.
- 6 في قسم تنبيهات الإرسال نفذ أحد الإجراءات التالية:
 - a حدد نعم لإعادة توجيه جميع تنبيهات إرسال قطع الغيار مباشرة إلى شركة Dell.
 - سيتم عرض قسم إدارة المجموعة إذا اخترت إعادة توجيه جميع تنبيهات إرسال قطع الغيار إلى شركة Dell.
 - b حدد لا لإرسال كافة تنبيهات الإرسال إلى قائمة انتظار تنبيهات SupportAssist الخاصة بشركتك. يستطيع فريق الدعم مراجعة التنبيه وتحديد ما إذا كان ينبغي إعادة توجيه التنبيه إلى Dell.
- 7 في حالة عرض قسم إدارة المجموعة انقر فوق إضافة قاعدة مجموعة.

① **ملاحظة:** تُستخدم قواعد المجموعة للتعرف على العنوان الذي سترسل إليه قطع الغيار. كلما أعيد توجيه تنبيه **SupportAssist** إلى شركة **Dell** لإرسال قطع الغيار، تتم مقارنة العنوان الموجود في التنبيه مع العناوين المحددة في قواعد المجموعة. إذا لم يكن هناك تطابق، فسيتم استخدام معلومات العنوان المحددة بقاعدة المجموعة لتحديد العنوان الذي سترسل إليه قطع الغيار المرسل.

- 8 في صفحة إضافة قاعدة مجموعة حدد أحد الخيارات التالية وأدخل التفاصيل المطلوبة.
- حسب البلد—حدد هذا الخيار إذا كنت ترغب في توجيه جميع عمليات الإرسال من بلد معينة إلى عنوان محدد.
 - حسب الولاية/المقاطعة—حدد هذا الخيار إذا كنت ترغب في توجيه جميع عمليات الإرسال التلقائية من ولاية أو مقاطعة معينة إلى عنوان محدد.
 - حسب المدينة—حدد هذا الخيار إذا كنت ترغب في توجيه جميع عمليات الإرسال التلقائية من مدينة معينة إلى عنوان محدد.
 - حسب الرمز البريدي—حدد هذا الخيار إذا كنت ترغب في توجيه جميع عمليات الإرسال التلقائية ذات الرمز البريدي إلى عنوان محدد.
- 9 انقر فوق حفظ القاعدة ثم انقر فوق حفظ قواعد التنبيه.

عرض تنبيهات SupportAssist في TechDirect

المتطلب الأساسي

يجب عليك تسجيل الدخول لـ TechDirect بحقوق مسؤول SupportAssist أو حقوق فني SupportAssist.

عن المهمة


عند الكشف عن مشكلة في الأنظمة الخاضعة للمراقبة باستخدام SupportAssist، يتم إنشاء تنبيه تلقائيًا في TechDirect.

الخطوات

- 1 انتقل إلى خدمات SupportAssist.
 - 2 سيتم عرض صفحة SupportAssist. انقر فوق علامة التبويب التنبيهات.
 - 3 سيظهر الجزء الذي يعرض التنبيهات.
- 3 في الأداة الذكية إدارة تنبيهات SupportAssist ، انقر فوق إدارة.
- سيتم عرض صفحة تنبيهات SupportAssist.

تنبيهات SupportAssist

يمكنك عرض تفاصيل حول التنبيهات التي تم إنشاؤها بواسطة SupportAssist في صفحة تنبيهات SupportAssist في TechDirect.

يصف الجدول التالي التفاصيل المعروضة على صفحة تنبيهات SupportAssist. بشكل افتراضي، يتم عرض أعمدة علامة الخدمة، رقم التنبيه، نوع التنبيه، آخر نشاط طابع زمني، المتعامل مع التنبيه، اسم الشركة، والنشاط التجاري. انقر فوق  المعروضة فوق الجدول لتحديد الأعمدة التي تريد عرضها.

① ملاحظة: يمكنك تحديد سبعة أعمدة كحد أقصى ليتم عرضها في كل مرة.

جدول 8. تنبيهات SupportAssist

الوصف	الاسم
المعرّف الفريد للنظام. إن علامة الخدمة مؤلفة من تسلسل أبجدي رقمي.	علامة الخدمة
الرقم الفريد لطلب الدعم المعين للتنبيه الذي يمكنك الإشارة إليه أثناء الاتصال بالدعم الفني.	رقم التنبيه
نوع التنبيه: <ul style="list-style-type: none"> الدعم الفني الإرسال 	نوع التنبيه
تفاصيل حول المشكلة التي تم اكتشافها ومعلومات عن الخطأ للتحقق منه.	ملاحظات
التاريخ والوقت اللذين تم فيهما إنشاء التنبيه في TechDirect.	إنشاء طابع زمني
تاريخ ووقت آخر إجراء قام به المسؤول أو المستخدم الفني لدى العميل.	آخر نشاط طابع زمني
حالة التنبيه: <ul style="list-style-type: none"> غير معيّن—لا يوجد مستخدم فني لدى العميل يتمتع بمسؤولية التعامل مع التنبيه معيّن—يوجد مستخدم فني لدى العميل يتمتع بمسؤولية التعامل مع التنبيه فشل الإرسال—فشلت محاولة إعادة التوجيه إلى Dell 	Status
المستخدم الفني الذي يتولى مسؤولية التعامل مع التنبيه.	المتعامل مع التنبيه

الاسم	الوصف
اسم الشركة	اسم المؤسسة.
النشاط التجاري	النشاط التجاري، على سبيل المثال، الدقة وخط العرض وهكذا.
الإجراءات	<p>الإجراءات المتاحة للتنبيه. يمكن للمستخدمين الذين لديهم حقوق SupportAssist الفنية:</p> <ul style="list-style-type: none"> تحمل مسؤولية التعامل مع التنبيه تحديث تفاصيل التنبيه إغلاق التنبيه إعادة توجيه التنبيه إلى Dell <p>ملاحظة: يمكن للمستخدمين الذين لديهم صلاحيات مسؤول برنامج SupportAssist تنفيذ كل الإجراءات المتاحة للمستخدمين الذين لديهم صلاحيات SupportAssist الفنية. يمكن لمسؤول SupportAssist تعيين تنبيه لأحد المستخدمين الفنيين لديهم.</p>

الإجراءات المتعلقة بتنبيهات SupportAssist

يمكنك اتخاذ إجراءات بشأن التنبيهات التي أنشأها SupportAssist عبر بوابة TechDirect. يصف الجدول التالي الإجراءات المتاحة للتنبيهات التي أنشأها SupportAssist.

جدول 9. إجراءات التنبيهات

نوع حساب TechDirect	الإجراءات المتاحة	الوصف
المسؤول والمستخدمون الفنيون	التملك	بإمكان المستخدمين الفنيين الأفراد تحت حساب TechDirect رؤية جميع تنبيهات SupportAssist عند وصولها. بإمكان مستخدم فني تملك تنبيه. لا يجوز للمستخدمين الفنيين إعادة تعيين التنبيهات، ولكن يمكن فقط لمسؤول TechDirect الخاص بالحساب إعادة تعيين التنبيهات.
	تحديث	يعرض صفحة التفاصيل التي تتيح لك إمكانية إضافة ملاحظته أو مرفق خاص بالتنبيه.
	إغلاق التنبيه	يغلق التنبيه. لن يتمكن كل منك وDell من اتخاذ أي إجراء إضافي بشأن التنبيه.
	إعادة التوجيه إلى Dell	يعيد توجيه طلب الدعم إلى الدعم الفني. يمكنك متابعه مراقبه التقدم من صفحة الدعم الفني أو ملخص الإرسال في TechDirect.
المسؤول	تعيين الملكية	يعين مستخدمًا فنيًا كمالك لأحد التنبيهات. ويمكن استخدامه أيضا لإعادة التعيين إلى مستخدم فني آخر.

تكامل تنبيهات SupportAssist مع ServiceNow

إذا كانت مؤسستك تستخدم ServiceNow لإدارة تكنولوجيا المعلومات ومكتب المساعدة، فيمكنك تحقيق تكامل تنبيهات SupportAssist مع حل ServiceNow لديك. يعمل التكامل مع ServiceNow على تمكين الإنشاء التلقائي لحادثة في ServiceNow ضمن تنبيهات SupportAssist الخاصة بك.

ملاحظة: بعد تمكين تكامل ServiceNow، لا يمكن إدارة تنبيهات SupportAssist باستخدام TechDirect. ومع ذلك، يجب عليك استخدام TechDirect لطلب قطع الغيار أو تقديم طلب دعم لشركة Dell.

تمكين تكامل ServiceNow

المتطلب الأساسي

يجب عليك تسجيل الدخول إلى TechDirect بحقوق المسؤول SupportAssist.

الخطوات

1 انتقل إلى خدمات SupportAssist.

سيتم عرض صفحة SupportAssist.

2 انقر فوق علامة التبويب الأصول.

- تم عرض لوحة الأصول .
- 3 إذا كانت لديك عدة حسابات، فحدد الحساب من قائمة تحديد الحساب .
- ① ملاحظة: يتم عرض قائمة تحديد الحساب فقط إذا كانت لديك حسابات متعددة.
- 4 في أداة إدارة الأصول الذكية، انقر فوق إدارة.
- يتم عرض صفحة إدارة الأصول.
- 5 انقر فوق التكامل مع ServiceNow.
- سيتم عرض نافذة تكامل إدارة حالة ServiceNow.
- 6 حدد الموقع المطلوب من قائمة تحديد موقع SupportAssist.
- ① ملاحظة: يعمل تحديد الموقع على تمكين TechDirect من إعادة توجيه التنبيهات الصادرة عن جميع الأنظمة في الموقع إلى ServiceNow.
- 7 إذا أردت أن يقوم SupportAssist بإنشاء حادثة تلقائيًا في ServiceNow:
- a فحدد استخدام حادثة ServiceNow.
- b أدخل معرف ميثيل ServiceNow، واسم المستخدم، وكلمة المرور، وعنوان البريد الإلكتروني لإشعار الإخفاق.
- ① ملاحظة: إذا لم يتمكن SupportAssist من إنشاء حدث تلقائيًا في ServiceNow، فسيتم إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى عنوان البريد الإلكتروني المتوفر في خانة إشعار الإخفاق.
- c انقر فوق إرسال تنبيه تجريبي لإرسال تنبيه تجريبي إلى ميثيل ServiceNow الخاص بك.
- 8 إذا رغبت في تلقي تفاصيل تنبيهات SupportAssist عبر البريد الإلكتروني:
- a فحدد استخدام البريد الإلكتروني.
- b في خانة من، أدخل عنوان البريد الإلكتروني الذي تريد تلقي تفاصيل تنبيه SupportAssist منه.
- c في خانة إشعارات التنبيهات، أدخل عنوان البريد الإلكتروني الذي تريد إرسال تفاصيل تنبيه SupportAssist إليه.
- d في خانة إشعار الإخفاق، أدخل عنوان البريد الإلكتروني الذي يجب إرسال الإشعار إليه إذا تعذر على SupportAssist إرسال تفاصيل التنبيه.
- e انقر فوق إرسال بريد إلكتروني تجريبي لإرسال بريد إلكتروني تجريبي إلى عنوان البريد الإلكتروني الذي تم إدخاله في خانة إشعار الإخفاق .
- 9 انقر فوق حفظ.

تعطيل تكامل ServiceNow

المتطلب الأساسي

يجب عليك تسجيل الدخول إلى TechDirect بحقوق المسؤول SupportAssist.

عن المهمة

يمكنك تعطيل تكامل تنبيهات SupportAssist مع حل ServiceNow في أي وقت.

① ملاحظة: بعد تعطيل تكامل ServiceNow، يمكنك إدارة تنبيهات SupportAssist باستخدام TechDirect في صفحة إدارة تنبيهات SupportAssist.

الخطوات

- 1 انتقل إلى خدمات SupportAssist.
- 2 سيتم عرض صفحة SupportAssist.
- 3 انقر فوق علامة التبويب الأصول.
- 4 تم عرض لوحة الأصول .
- 5 إذا كانت لديك عدة حسابات، فحدد الحساب من قائمة تحديد الحساب .
- 6 ملاحظة: يتم عرض قائمة تحديد الحساب فقط إذا كانت لديك حسابات متعددة.
- 7 في أداة إدارة الأصول انقر فوق إدارة.
- 8 يتم عرض صفحة إدارة الأصول.
- 9 انقر فوق التكامل مع ServiceNow.
- 10 سيتم عرض نافذة تكامل إدارة حالة ServiceNow.
- 11 حدد الموقع المطلوب من قائمة تحديد موقع SupportAssist.
- 12 حدد إلغاء التنشيط.
- 13 وبذلك يتم تعطيل تكامل ServiceNow لتنبيهات SupportAssist.

استرداد بيانات SupportAssist باستخدام WMI

يمكنك الحصول على معلومات حول حالة كل نظام يتم فيه نشر SupportAssist باستخدام فئات Windows Management Instrumentation (WMI). إن مساحة الاسم للوصول إلى ملفات تعريف SupportAssist وفئاته هي `root\supportassist`. تتمثل المعلومات التي تعرضها فئات WMI في ما يلي:

- حالة التسجيل
- تفاصيل طلب الدعم
- تفاصيل التنبيهات
- تفاصيل التكوين والاستحقاق

يقدم هذا القسم معلومات حول فئات WMI المتوفرة.

DSA_RegistrationInformation

جدول 10. DSA_RegistrationInformation

الوصف	نوع الخاصية	الخاصية
سلسلة تحدد بشكل فريد مثيل الفئة.	CIM_STRING [KEY]	InstanceID
قيمة منطقية تبيّن ما إذا كان SupportAssist مسجلاً لدى Dell أم لا. القيم المحتملة هي: • صواب — SupportAssist مسجل لدى Dell. • خطأ — SupportAssist غير مسجل لدى Dell.	CIM_BOOLEAN	IsRegistrationDone
يشير إلى تاريخ ووقت تسجيل SupportAssist.	CIM_DATETIME	RegistrationTime

DSA_CaseInformation

جدول 11. DSA_CaseInformation

الوصف	نوع الخاصية	الخاصية
سلسلة تحدد بشكل فريد مثيل الفئة.	CIM_STRING [KEY]	InstanceID
سلسلة تحدد رقم طلب الدعم الذي تم إنشاؤه لإحدى المثيلات.	CIM_STRING	CaseID
سلسلة تقدم وصفاً لطلب الدعم.	CIM_STRING	الوصف
عدد صحيح يشير إلى نوع طلب الدعم. القيم المحتملة هي: • 0 — أي طلب دعم آخر. • 1 — طلب دعم للحصول على المساعدة من قسم الدعم الفني لدى Dell. • 2 — طلب دعم لإرسال قطع غيار.	CIM_UNIT16	Type
عدد صحيح يشير إلى حالة طلب الدعم.	CIM_UNIT16	Status

الخاصية	نوع الخاصية	الوصف
		القيم المحتملة هي: <ul style="list-style-type: none"> • 0 — أي حالة أخرى. • 1 — تم إرسال طلب الدعم. • 2 — طلب الدعم مفتوح. • 3 — يتم إعادة فتح طلب الدعم. • 4 — طلب الدعم قيد التقدم. • 5 — أجل العميل طلب الدعم. • 6 — طلب الدعم مغلق.
CaseCreationTime	CIM_DATETIME	يشير إلى تاريخ إنشاء طلب الدعم ووقته.
AlertDetails	CIM_STRING	تقدم السلسلة التفاصيل الخاصة بالتنبيه الذي تم إنشاء طلب الدعم له.

DSA_AlertInformation

جدول 12. DSA_AlertInformation

الخاصية	نوع الخاصية	الوصف
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	سلسلة تحدد بشكل فريد مثل الفئة.
TrapID	CIM_STRING	سلسلة تحدد معرف تراكب التنبيه.
EventID	CIM_STRING	سلسلة تحدد معرف التنبيه.
AlertDescription	CIM_STRING	سلسلة تصف التنبيه.
AlertTime	CIM_DATETIME	يشير إلى تاريخ إنشاء التنبيه ووقته.

DSA_SystemInformation

جدول 13. DSA_SystemInformation

الخاصية	نوع الخاصية	الوصف
الاسم	CIM_STRING [KEY]	سلسلة توفر اسم النظام.
IsConfigurationSet	CIM_BOOLEAN	قيمة منطقية تبين ما إذا تم تعيين التكوين على النظام. القيم المحتملة هي: <ul style="list-style-type: none"> • صواب — التكوين معيّن على النظام. • خطأ — التكوين ليس معيّنًا على النظام.
Entitlement	CIM_UNIT16	يشير إلى خطة خدمة النظام. القيم المحتملة هي: <ul style="list-style-type: none"> • 0 — أخرى • 1 — Basic • 2 — ProSupport • 3 — ProSupport Plus • 4 — Premium • 5 — Premium Support Plus • 6 — ProSupport Flex for Client • 7 — ضمان غير معروف

الخاصية	نوع الخاصية	الوصف
EntitlementExpiryDate	CIM_DATETIME	يشير إلى تاريخ انتهاء صلاحية خدمة النظام وفقاً للخطة.
Version	CIM_STRING	سلسلة تحدد إصدار SupportAssist المثبت على النظام.

البيانات التي يتم تجميعها بواسطة SupportAssist

يجمع SupportAssist البيانات المطلوبة لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها تلقائيًا من النظام ثم يرسلها بطريقة آمنة إلى قسم الدعم الفني. تمكن هذه البيانات شركة Dell من تزويدك بتجربة دعم محسنة تتسم بالفعالية والسرعة.

يوضح الجدول التالي البيانات التي تم جمعها من المكونات المتنوعة لنظامك.

جدول 14. مراقبة النظام

السمات	الفئات
علامة خدمة النظام	معلومات النظام
موديل النظام	
اللوحة الأم ePPID	
إصدار BIOS	
نوع النظام	
معلومات المعالج	
سرعة المعالج	
وحدة التحكم في الفيديو	
وحدات اليبت لذاكرة الوصول العشوائي للفيديو	
عدد شاشات العرض	
نظام التشغيل	
قيم الواط لمحول التيار المتردد	
معلومات محرك الأقراص المنطقي	
ذاكرة الوصول العشوائي للنظام (جيجابايت)	استخدام النظام والطاقة
ساعات التشغيل على طاقة التيار المتردد	
ساعات التشغيل على طاقة التيار المستمر	
دورات الطاقة	
حالات السكون	
الوقت في حالات السكون	
إعدادات إدارة الطاقة	
الوضع	البطارية
تاريخ التصنيع	
الرقم التسلسلي	
الكيمياء	
السعة الأصلية	

السمات	الفئات	
الاسم		
اسم الشركة المصنعة		
ePPID		
التيار		
الجهد الكهربى		
الدورات		
سعة الشحن الكامل		
درجة الحرارة		
سجلات الشركة المصنعة		
وضع القرص		مساحة التخزين (HDD/SSD)
اسم القرص		
موديل صناعة القرص		
حجم القرص بالميجابايت		
القرص ePPID		
وضع قسم من القرص		
اسم القسم من القرص		
حجم القسم من القرص بالميجابايت		
النسبة المئوية لوقت القراءة		
النسبة المئوية لوقت الكتابة		
النسبة المئوية لوقت الخمول		
قراءة وحدات البايت بالميجابايت		
كتابة وحدات البايت بالميجابايت		
سجلات SMART		
أحداث تعطل نظام التشغيل	أحداث النظام	
أحداث الطاقة		
الأحداث الحرارية		
أحداث خطأ التمهيد		
أحداث التشخيص		
استخدام وحدة المعالجة المركزية	المعالج	
العمليات الجزئية المتزامنة		
أطوال قائمة الانتظار		
حالات C		
وضع DIMM	الذاكرة	
اسم DIMM		
الشركة المصنعة لـ DIMM		

الصفات	الفئات
جزء DIMM	
موقع DIMM	
الرقم التسلسلي لـ DIMM	
الذاكرة المستخدمة الحرة/المتاحة	
نشاط الترحيل	
حالة المروحة / لفة في الدقيقة	الطاقة الحرارية
الطاقة الحرارية للنظام	
الطاقة الحرارية للبطارية	
الطاقة الحرارية لوحدة المعالجة المركزية	
سلامة الكبل الداخلي / الموصل	الأجزاء الميكانيكية
الدورات المفصلية	
إدخالات الطاقة - التيار المتردد/التيار المستمر	
دورات الإرساء	
اسم المحول	الشبكة
عنوان MAC الخاص بالمحول	
اسم جهاز المحول	
هوية IMEI الخاصة بالمحول	
استخدام الشبكة	
شبكة WLAN / وقت استخدام شبكة WLAN	
سرعة الارتباط	
معلومات مورد الشاشة	الشاشة
مستويات السطوع	
التطبيقات المثبتة	البرامج
برامج التشغيل	
تحديثات نظام التشغيل	

يصف الجدول التالي معلومات النظام التي يتم جمعها وإرسالها إلى شركة Dell مرة واحدة كل 24 ساعة كجزء من المراقبة الروتينية للنظام.

جدول 15. المراقبة الروتينية للنظام

الوصف	السمة
إصدار المخطط المستخدم في المراقبة الروتينية للنظام	إصدار المخطط
إصدار SupportAssist المنشور على النظام	إصدار العامل
المعرّف الفريد للنظام	علامة الخدمة
اسم طراز النظام	موديل النظام
حالة تسجيل SupportAssist	معلومات التسجيل
إصدار نظام التشغيل الذي يعمل على النظام	إصدار نظام التشغيل

الوصف	السمة
حزمة الخدمة لنظام التشغيل	إصدار حزمة الخدمة
تاريخ وقت إرسال معلومات المراقبة الروتينية للنظام إلى شركة Dell	تاريخ UTC
إصدار BIOS المثبت على النظام	إصدار BIOS
حالة التنبيه حسب الخطورة، على سبيل المثال، تحذير	Status
معلومات عن مشكلة في النظام، على سبيل المثال، استخدام عالي لوحدة المعالجة المركزية	الوصف
المساحة الخالية المتوفرة على محرك الأقراص الثابتة للنظام	المساحة الخالية على محرك الأقراص الثابتة
مقدار ذاكرة النظام المستخدمة	استخدام الذاكرة
مقدار وحدة المعالجة المركزية المستخدمة	استخدام وحدة المعالجة المركزية
تاريخ وقت النظام	التاريخ المحلي
تاريخ وقت آخر إعادة تشغيل للنظام	تاريخ آخر تمهيد
تاريخ وقت آخر تحديث لنظام Windows	تاريخ تشغيل التحديث لنظام Windows
عدد مرات حدوث الشاشة الزرقاء خلال آخر 24 ساعة	عدد مرات حدوث الشاشة الزرقاء خلال 24 ساعة
المعرف الفريد للتنبيه	معلومات التنبيه
مصدر إنشاء التنبيه	المصدر
نوع التنبيه، على سبيل المثال، تنبيه التنبؤ	Type

الأسئلة المتداولة

قبل النشر

1 ما حسابات Dell التي ينبغي أن أقوم بإنشائها قبل أن أبدأ بالنشر؟

إذا كنت تخطط لإدارة تنبيهات SupportAssist لديك من TechDirect، فيجب أن يتوفر لك حساب من نوع "حسابي" لدى Dell مرتبط بحساب TechDirect الخاص بك. ومن ثم، تحقق مما يلي:

• تأكد أن لديك حساب من نوع "حسابي" لدى Dell. وإذا لم يكن لديك حساب من نوع "حسابي" لدى Dell، فقم بإنشاء حساب من هذا النوع على www.dell.com/myaccount

• قم بالتسجيل في TechDirect باستخدام نفس بيانات الاعتماد التي استخدمتها في الحساب من نوع "حسابي" لدى Dell. لتسجيل مؤسستك في TechDirect، انتقل إلى www.techdirect.com

2 كيف يمكنني إعداد حساب من نوع "حسابي" لدى Dell؟

لإنشاء حساب من نوع "حسابي" لدى Dell، قم بتنفيذ الخطوات التالية:

a انتقل إلى www.dell.com/myaccount.

b في صفحة تسجيل الدخول، انقر فوق إنشاء حساب.

c في صفحة تسجيل الحساب في موقع Dell.com، أدخل التفاصيل المطلوبة، ثم انقر فوق إكمال التسجيل.

3 كيف أقوم بإعداد حساب TechDirect؟

يجب أن تعين شركتك مسؤولاً لإعداد حساب TechDirect التابع لك. يجب أن ينتقل هذا المسؤول إلى www.techdirect.com وينقر فوق التسجيل الآن لبدء إجراءات التسجيل. وفي إطار هذه الإجراءات، يجب أن يضيف المسؤول المستخدمين الفنيين الذين سيتلقون رسالة بالبريد الإلكتروني تؤكد تسجيلهم وتتضمن تفاصيل تسجيل الدخول. يجب على المستخدمين الراغبين في إرسال قطع الغيار إكمال الدورات التدريبية المتعلقة بالشهادات عبر الإنترنت مجاناً أولاً والمتوفرة عبر مدخل TechDirect الإلكتروني. لمزيد من المعلومات، راجع www.techdirect.com.

4 هل يمكنني إعادة استخدام نفس حساب TechDirect أو الحساب من نوع "حسابي"، إذا احتجت إلى متغيرات متعددة لتكوين النشر؟

نعم، بعد أن تقوم بإنشاء ملف التكوين، يمكنك استخدام ملف التعديل لإنشاء التكوينات التالية. لمزيد من المعلومات عن مراحل إجراءات التعديل، راجع تعديل تكوين SupportAssist الذي تم نشره.

فعل سبيل المثال، إذا كنت مسؤولاً عن تكنولوجيا المعلومات وتدير أنظمة متعددة من موقعين. وأردت استخدام حساب TechDirect الخاص بك أو استخدام "حسابي" لدى Dell للموقعين بحيث تتمكن من إدارة تنبيهاتك وعمليات الإرسال بشكل مركزي. ومع ذلك، تريد الاحتفاظ بإعدادات منفردة لأن لكلا الموقعين إعدادات مختلفة للاتصال بالإنترنت.

في هذه الحالة، قم بإنشاء تكوين للموقع الأول. وبالنسبة للموقع الثاني، فقم بتطبيق مراحل التعديل وإنشاء تكوين آخر منفرد إذا لزم الأمر.

التكوين

1 كيف يمكنني نشر التكوين على الأنظمة التي تم تثبيت Support Assist عليها مسبقاً كجزء من صورة النظام التي تم إنشائها باستخدام Dell ImageAssist؟

للحصول على معلومات حول نشر التكوين على الأنظمة التي تم تثبيت SupportAssist عليها مسبقاً كجزء من صورة النظام التي تم إنشائها باستخدام Dell ImageAssist، انظر دليل الإعداد السريع لنظام SupportAssist لأنظمة عميل الشركات لمستخدمي Dell ImageAssist متاح على www.dell.com/serviceabilitytools.

2 ما الخيار الذي ينبغي عليّ تحديده في معالج برنامج إدارة الإعدادات—إنشاء تكوين جديد أم تعديل التكوين الموجود؟

حدد إنشاء تكوين جديد عند:

• عندما تريد نشر SupportAssist وتكوينه للمرة الأولى على الأنظمة الهدف الخاصة بك.

• عند تثبيت إصدار أقدم من SupportAssist وتكوينه، وتريد الآن تثبيت الإصدار الحالي باستخدام إعدادات التكوين نفسها أو إعدادات مختلفة.

حدد تعديل التكوين الحالي عندما تريد تحديث التكوين الذي تم نشره.

3 لقد عدلت التكوين وقمت بتحديث Support Assist على الأنظمة الهدف. كيف سأعرف ما إذا كانت الإعدادات محدثة بشكل صحيح؟

للتحقق من تحديث الإعدادات على الأنظمة الهدف، تحقق من حالة المفتاح HKLM\Del\SupportAssistConfig\Status في التسجيل الخاص بالأنظمة الهدف. إذا كانت الإعدادات محدثة بشكل صحيح، فتُعرض حالة المفتاح بقيمة "0".

النشر

- 1 ما نوع النشر الذي ينبغي علي استخدامه؟
اختر نوع النشر استنادًا إلى الإعداد الحالي الخاص بك المستخدم لنشر معلومات التكوين:
 - ملف مٌبَت خاص بـ Windows – استخدم هذا النوع من النشر إذا كنت تستخدم أداة لإدارة التكوين مثل SCCM أو KACE أو أي أداة نشر أخرى لنشر إعدادات التكوين.
 - ملف قالب Active Directory – استخدم هذا النوع من النشر إذا كنت تستطيع إنشاء نهج مجموعة Active Directory لنشر معلومات التكوين ولم يكن لديك أداة لإدارة التكوين.
 - ملف الإجابة – استخدم هذا النوع من النشر إذا كنت لا تستطيع إنشاء نهج مجموعة Active Directory وتحتاج إلى استخدام ملف إجابة لنشر معلومات التكوين.
- 2 في مؤسستي، أدير أنظمة موجودة عبر مواقع متعددة وبإعدادات مختلفة. كيف أقوم بنشر Support Assist؟
اتبع الأسلوب التالي لنشر Support Assist على موقعين مختلفين (على سبيل المثال، "الموقع الأول" و"الموقع الثاني") بإعدادات مختلفة:
 - a افتح معالج إدارة إعدادات Dell SupportAssist.
 - b استخدم تسلسل إنشاء تكوين جديد وأنشئ ملف تكوين (Site 1.mst) بالإعدادات المطلوبة "للموقع الأول".
 - c في صفحة الملخص، انقر فوق إنشاء جديد، وأنشئ ملف تكوين (Site2.xml) بالإعدادات المطلوبة "للموقع الثاني".
 - d انشر حزمة مٌبَت Support Assist مع ملفات التكوين المتوافقة على الأنظمة الهدف الموجودة في "الموقع الأول" و"الموقع الثاني" باستخدام أي أداة نشر.
- 3 هل يمكنني تثبيت Support Assist على جهاز ظاهري (VM)؟
لا، لم يُصمِّم Support Assist لاكتشاف المشكلات على الأجهزة الظاهرية لأنه يحتاج إلى الوصول إلى مكونات الأجهزة.
- 4 كيف يمكنني نشر SupportAssist على الأنظمة الهدف التي تعمل على كل من أنظمة التشغيل 32 بت و64 بت؟
ينبغي عليك تنزيل إصداري 32 بت و64 بت من حزمة مٌبَت SupportAssist وتنفيذ ما يلي:
 - إذا كنت تحدد ملف Windows installer (MST) كنوع للنشر، فقم بإنشاء ملف تكوين MST باستخدام معالج إدارة إعدادات Dell SupportAssist المطابق لكلتا حزمتي مٌبَت 32 بت و64 بت.
 - إذا كنت تحدد ملف إجابة أو قالب ملف Active Directory كنوع للنشر، فقم بإنشاء ملف التكوين باستخدام معالج إدارة إعدادات Dell SupportAssist لكلتا حزمتي مٌبَت 32 بت و64 بت.بعد إنشاء ملفات التكوين، اختر الحزم المطابقة لـ SupportAssist استنادًا إلى النظام الأساسي وانشر SupportAssist على الأنظمة الهدف.
- 5 هل يمكنني استخدام ملف الإجابة الذي تم إنشاؤه باستخدام إصدار أقدم من إصدارات SupportAssist لنشر الإصدار الحالي من SupportAssist؟
لا. يجب إنشاء ملف الإجابة باستخدام الإصدار الحالي لمعالج إعدادات Support Assist واستخدام ملف الإجابة هذا للنشر.

بعد النشر

- 1 كيف سأعرف أن SupportAssist تم تثبيته وتكوينه بشكل صحيح على النظام الهدف؟
يتيح لك برنامج InstallAndRegistration.ps1 النصي التحقق من تثبيت SupportAssist وتسجيله على الأنظمة الهدف. لتشغيل البرنامج النصي على نظام هدف، نفذ الخطوات التالية:
 - a اضغط على بدء لفتح قائمة البرامج.
 - b انقر على اليمين فوق موجه الأوامر ثم انقر فوق التشغيل كمسؤول.
 - c انتقل إلى الموقع الذي قمت فيه بفك ضغط حزمة مٌبَت SupportAssist، ونفذ ما يلي:
 - إذا كنت قد قمت بتنزيل إصدار 64 بت من حزمة مٌبَت SupportAssist وفك ضغطه، فاستعرض إلى Program Files 64\Del\ \SupportAssist\BusinessClient\bin
 - إذا كنت قد قمت بتنزيل إصدار 32 بت من حزمة مٌبَت SupportAssist وفك ضغطه، فاستعرض إلى Program Files\Del\ \SupportAssist\BusinessClient\bin
 - d اكتب InstallAndRegistration.ps1 واضغط على إدخال.
- ملاحظة:** يمكنك أيضًا استخدام لوحات تحكم المراقبة مثل (SCOM) System Center Operations Manager لتشغيل هذا البرنامج النصي على الأنظمة الهدف. ومع ذلك، تأكد من اتباع الإرشادات المتوفرة للوحات تحكم المراقبة.
- فيما يلي نموذج إخراج في حالة تثبيت SupportAssist وتسجيله على الأنظمة الهدف:
- ```
.Computer Name> has Dell SupportAssist Installed and Registered>
```

فيما يلي نموذج إخراج في حالة تثبيت SupportAssist ولكنه غير مسجل على الأنظمة الهدف:

```
.Computer Name> has SupportAssist Installed but not Registered>
```

فيما يلي نموذج إخراج في حالة عدم تثبيت SupportAssist على الأنظمة الهدف:

```
.Computer Name> does not have SupportAssist installed>
```

فيما يلي نموذج إخراج في حالة تثبيت SupportAssist وتسجيله، مع تشغيل الخدمة على الأنظمة الهدف:

```
.Computer Name> has Dell SupportAssist Installed and Registered and DDV Service is running>
```

في ما يلي عينة الإخراج في حال تثبيت SupportAssist وتسجيله، مع عدم تشغيل الخدمة على الأنظمة الهدف:

```
Computer Name> has Dell SupportAssist Installed and Registered but DDV service is not >
.running
```

## 2 كيف يمكنني التحقق من إنشاء طلبات الدعم للأنظمة الهدف؟

يتيح لك برنامج CaseAndDispatchReport.ps1 النصي التحقق مما إذا كان SupportAssist قد أنشأ أي طلب دعم للأنظمة الهدف. لتشغيل البرنامج النصي على نظام هدف، نفذ الخطوات التالية:

a اضغط على بدء لفتح قائمة البرامج.

b انقر على اليمين فوق **موجه الأوامر** ثم انقر فوق **التشغيل كمسؤول**.

تظهر نافذة **موجه الأوامر**.

c انتقل إلى الموقع الذي قمت فيه بفك ضغط حزمة مثبت SupportAssist، ونفذ ما يلي:

. إذا كنت قد قمت بتنزيل إصدار 64 بت من حزمة مثبت SupportAssist وفك ضغطه، فاستعرض إلى `Program Files 64\Dell\`

`\SupportAssistBusinessClient\bin`

. إذا كنت قد قمت بتنزيل إصدار 32 بت من حزمة مثبت SupportAssist وفك ضغطه، فاستعرض إلى `Program Files\Dell\`

`\SupportAssistBusinessClient\bin`

d اكتب `CaseAndDispatchReport.ps1` واضغط على إدخال.

**ملاحظة:** يمكنك أيضًا استخدام لوحات تحكم المراقبة مثل **System Center Operations Manager (SCOM)** لتشغيل هذا البرنامج النصي على الأنظمة الهدف. مع ذلك، تأكد من اتباع الإرشادات المتوفرة للوحات تحكم المراقبة.

فيما يلي نموذج إخراج يعرض تفاصيل طلب الدعم الذي تم إنشاؤه على نظام الهدف.

```
Case Number is : 907504464
Commodity type is : N/A
Description is: WCG: SAAGENT| PS| FA| Precision 5510| Microsoft Windows 10 Enterprise|
Automated SupportAssist Dispatch
Case Number is : 907504464
Commodity type is : N/A
Description is: WCG: SAAGENT| PS| FA| Precision 5510| Microsoft Windows 10 Enterprise|
Automated SupportAssist Dispatch
```

## 3 لم يتم تطبيق إعدادات تكوين **Active Directory** على الأنظمة الهدف. فما الذي يتعين علي القيام به؟

إذا حددت قالب AD ليكون نوع النشر، فقد ينتج تأخير في تحديث الإعدادات لأنه يستغرق وقتًا للقيام بمزامنة بين الأنظمة الهدف ووحدة التحكم بالمجال. إذا كنت تريد إجراء المزامنة على الفور، فقم بتنفيذ الأمر التالي على الأنظمة الهدف:

```
gpupdate/force
```

## 4 ماذا يجب أن أفعل إذا لم ترجع برامج **WMI** النصية أي قيمة؟

تأكد من أن خدمة WMI قيد التشغيل. لبدء تشغيل خدمة WMI، نفذ ما يلي:

a اضغط على بدء لفتح قائمة البرامج.

b ادخل `services.msc` في حقل البحث، واضغط على إدخال.

ستظهر نافذة **الخدمات**.

c انقر على اليمين فوق **Windows Management Instrumentation**، ثم انقر فوق البدء من القائمة.

## 5 هل يكتشف **SupportAssist** تلقائيًا إعدادات وكيل الإنترنت على الأنظمة الهدف؟

لا. إذا كانت أنظمة الهدف متصلة بالإنترنت عبر خادم وكيل، فيجب تقديم التفاصيل الخاصة بالوكيل أثناء إنشاء ملف التكوين.

## 6 بعد النشر، يتعدّر على بعض الأنظمة الهدف التسجيل في **Support Assist**. ما يمكن أن يكون السبب؟

من المرجح أن يعود سبب ذلك إلى تطبيق إعدادات غير صالحة للاتصال بالإنترنت على الأنظمة الهدف. أثناء إنشاء ملف التكوين أو تعديله، لا يمكن التحقق من صحة الاتصال بالإنترنت للأنظمة الهدف بواسطة معالج الإعداد. لتوفير الإعدادات الصحيحة للاتصال بالإنترنت، انظر [تعديل تكوين SupportAssist الذي تم نشره](#).

## التنبهات

- 1 **لقد قمت بنشر Support Assist ولكن التنبيهات لا تظهر على حساب TechDirect التابع لي. كيف أقوم بعرضها؟**  
تأكد من أن كل من حسابك من نوع "حسابي" لدى Dell وحساب TechDirect الخاص بك يستخدمان بيانات نفس اعتماد تسجيل الدخول. قم بتحديث تكوين Support Assist إذا لزم الأمر.
- 2 **كيف يمكنني مراقبة تنبيهات SupportAssist وطلبات الدعم إذا لم يكن لدي حساب TechDirect؟**  
إذا لم يكن لديك حساب TechDirect، فيمكنك مراقبة التنبيهات في عارض الأحداث. وعندما ينشئ SupportAssist طلب دعم للمشكلة التي تم الكشف عنها (بطريقة استباقية ومتوقعة على حد سواء)، فإنه يُسجل الحدث في عارض أحداث النظام.
- 3 **في TechDirect، كيف يمكنني يدويًا إنشاء طلب دعم لمشكلة تم تحديدها على نظام هدف؟**  
لإنشاء طلب دعم في TechDirect، قم بتنفيذ الخطوات التالية:
  - a قم بتسجيل الدخول إلى [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com).
  - b انتقل إلى الخدمات <T الدعم الفني.
  - c في الأداة الذكية إنشاء طلب خدمة جديد، انقر فوق إنشاء.
  - d يظهر معالج إنشاء طلب الخدمة.
  - e اتبع الإرشادات الواردة في معالج إنشاء طلب الخدمة لإدخال رمز الصيانة الخاص بالنظام لديك، ومعلومات عن الحدث (تفاصيل المشكلة)، ومعلومات جهة الاتصال. انقر فوق إرسال.تأكد من تدوين ملاحظة برقم طلب الدعم. سيتصل بك موظف الدعم الفني لمعالجة المشكلة.
- 4 **هل سيتلقى المستخدمون النهائيون إشعارًا على الأنظمة الهدف عندما يكتشف SupportAssist مشكلة؟**  
لا. ستستلم جهة الاتصال التي تم تكوينها فقط بريدًا إلكترونيًا للتأكيد عند إنشاء Support Assist طلب دعم.

## الترقية

- 1 **لدى إصدار سابق من Support Assist مثبت على الأنظمة الهدف لدي. كيف أقوم بالترقية للإصدار الحالي؟**  
إذا قمت بتمكين الترقية التلقائية أثناء تكوين SupportAssist، فإن الأنظمة تقوم تلقائيًا بالترقية إلى أحدث إصدار من SupportAssist باستخدام التكوين الموجود. إذا لم تقم بتمكين الترقية التلقائية، فيمكنك تنزيل SupportAssist ونشره يدويًا.  
في الإصدار 2.0.1، يمكنك أيضًا الترحيل يدويًا إلى SupportAssist الموجودة في TechDirect. انظر [الترحيل إلى SupportAssist الموجودة في TechDirect](#).

## إلغاء التثبيت

- 1 **عندما قمت بإلغاء عملية إلغاء تثبيت Support Assist، أصبحت الخدمات في حالة توقف. كيف أقوم بتشغيلها؟**  
لبدء تشغيل الخدمة:
  - a انقر فوق ابدأ لفتح قائمة البرامج.
  - b أدخل `services.msc` في حقل البحث واضغط علي مفتاح Enter.
  - c انقر بزر الماوس الأيمن فوق **Dell SupportAssist** لعلاء الشركات ثم انقر فوق البدء من القائمة.

## أسئلة متنوعة

- 1 **ما معلومات التعريف الشخصية؟ ما معلومات التعريف الشخصية التي يتم جمعها بواسطة SupportAssist؟**  
إنّ معلومات التعريف الشخصية (PII) هي المعلومات التي يمكن استخدامها لتعريف النظام. إذا قمت بتمكين بتجميع معلومات التعريف الشخصية أثناء إنشاء التكوين في SupportAssist، فسيتم تجميع بيانات عنوان IP، وعنوان MAC، واسم المضيف.

## استخدام عرض النطاق الترددي للشبكة

يستخدم SupportAssist عرض النطاق الترددي للشبكة للحصول على أحداث متنوعة تتطلب الاتصال بشركة Dell. وقد يختلف عرض النطاق الترددي للشبكة بحسب عدد الأنظمة الهدف التي تتم مراقبتها بواسطة SupportAssist. يوضح الجدول التالي متوسط عرض النطاق الترددي للشبكة المستخدم بواسطة SupportAssist لمراقبة 100 نظام لمدة شهر واحد.

جدول 16. متوسط استخدام عرض النطاق الترددي للشبكة

| الحدث                                   | التردد                               | النطاق الترددي للشبكة (بوحدة كيلو بت في الثانية) |
|-----------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------|
| تسجيل SupportAssist                     | مرة واحدة بعد النشر                  | 323                                              |
| إرسال معلومات المراقبة الروتينية للنظام | مرة واحدة كل 24 ساعة بعد النشر       | 114                                              |
| الإرسال الدوري لمعلومات المراقبة للنظام | مرة واحدة بين كل 30-45 يوم بعد النشر | 3700                                             |
| إرسال معلومات التنبيه وحالة النظام      | عند اكتشاف تنبيه                     | 19                                               |
| التحقق من معلومات ضمان النظام           | مرة واحدة بعد النشر                  | 30                                               |
| إنشاء طلب دعم                           | عند تأهيل تنبيه لإنشاء طلب دعم       | 21                                               |
| التحقق من وجود تحديثات                  | مرة كل أسبوع                         | 2000                                             |

| المصطلحات/الكلمات المختصرة/اختصارات الأحرف الأولى  | التعريف                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| النظام                                             | يشير إلى أجهزة الكمبيوتر المحمولة من Dell والكمبيوتر المكتبي والكمبيوتر اللوحي والمداخل و Embedded box PCs                                                                                                                             |
| طلب الدعم                                          | عند اكتشاف مشكلة على نظام، ينشئ SupportAssist طلب دعم ويعيد توجيهه إلى الدعم الفني لحل المشكلة.                                                                                                                                        |
| TechDirect                                         | أداة دعم مركزية مصممة لتزويد العملاء التجاريين بإمكانية فتح طلب دعم Dell وإدارته. يتيح لك مدخل TechDirect إدارة تنبيهات SupportAssist في موقع مركزي.                                                                                   |
| WMI                                                | Windows Management Instrumentation                                                                                                                                                                                                     |
| تنبيه                                              | إن التنبيه عبارة عن إشعار يتم إنشاؤه من خلال SupportAssist عند اكتشاف مشكلة على نظام هدف.                                                                                                                                              |
| CPU                                                | وحدة المعالجة المركزية                                                                                                                                                                                                                 |
| MAC                                                | عنوان وحدة تحكم وصول الوسائط                                                                                                                                                                                                           |
| نظام الإدخال والإخراج الأساسي (BIOS)               | نظام الإدخال/الإخراج الأساسي                                                                                                                                                                                                           |
| IMEI                                               | الهوية الدولية للأجهزة المحمولة                                                                                                                                                                                                        |
| WLAN                                               | شبكة المنطقة المحلية اللاسلكية                                                                                                                                                                                                         |
| DIMM                                               | وحدة الذاكرة المضمنة الثنائية                                                                                                                                                                                                          |
| ePPID                                              | معرف ملف تعريق الأداء المحسن                                                                                                                                                                                                           |
| GB                                                 | جيجابايت                                                                                                                                                                                                                               |
| DC                                                 | تيار مستمر                                                                                                                                                                                                                             |
| Dell CFI                                           | التكامل المخصص من قبل المصنع من Dell. إن Dell CFI عبارة عن خدمة تقدمها شركة Dell تثبت من خلالها الأنظمة التي يتم شراؤها من شركة Dell مسبقاً باستخدام تطبيق البرنامج المطلوب حيث يتم تضمينه في مصنع Dell.                               |
| النظام المحلي                                      | يشير النظام المحلي أو نظام المسؤول إلى النظام الذي ستستخدمه لإنشاء ملفات أو حزمة نشر SupportAssist                                                                                                                                     |
| ذاكرة الوصول العشوائي (RAM)                        | ذاكرة الوصول العشوائي                                                                                                                                                                                                                  |
| الأنظمة الهدف                                      | تشير الأنظمة الهدف إلى كافة الأنظمة التي ستنشر SupportAssist عليها.                                                                                                                                                                    |
| MSI                                                | متبنت Microsoft (MSI) هو تنسيق ملف حزمة مثبت يتم استخدامه بواسطة Windows.                                                                                                                                                              |
| MST                                                | إنّ ملف Microsoft Transform (MST) عبارة عن ملف تكوين يستخدمه Microsoft Windows Installer لتكوين عمليات تثبيت البرامج. يحتوي ملف MST التابع لـ SupportAssist على الإعدادات التي سيتم تكوينها على كل نظام هدف.                           |
| ملف الإجابة                                        | ملف إجابة SupportAssist هو ملف تكوين يعتمد على XML يحتوي على الإعدادات التي سيتم تكوينها على كل نظام هدف.                                                                                                                              |
| ال قالب الإداري لخدمة Active Directory (ADML/ADMX) | يُعتبر القالب الإداري لخدمة Active Directory ميزة نهج المجموعة يُستخدم في الإدارة المركزية للأنظمة في بيئة Active Directory. يحتوي ملف تكوين Active Directory التابع لـ SupportAssist على الإعدادات التي سيتم تكوينها على كل نظام هدف. |

| المصطلحات/الكلمات المختصرة/اختصارات الأحرف الأولى | التعريف                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                   | تنقسم ملفات القوالب الإدارية إلى ملفات .admx وملفات .adml. الخاصة بلغة لاستخدامها من قِبل مسؤولي نهج المجموعة. تسمح التغييرات التي يتم تنفيذها في هذه الملفات للمسؤولين بتكوين مجموعة النُهج عينها باستخدام لغتين. يمكن للمسؤولين تكوين النُهج باستخدام ملفات .adml. الخاصة بلغة وملفات .admx. حيادية اللغة. |
| أدوات النشر                                       | الأدوات التي يمكن استخدامها لنشر SupportAssist على الأنظمة الهدف.                                                                                                                                                                                                                                            |
| SCCM                                              | Microsoft System Center Configuration Manager                                                                                                                                                                                                                                                                |
| SCOM                                              | System Center Operations Manager                                                                                                                                                                                                                                                                             |