

SupportAssist pro firemní klientské systémy

Průvodce zavedením-Použití průvodce Správce nastavení



Poznámky, upozornění a varování

 | **POZNÁMKA:** POZNÁMKA označuje důležité informace, které pomáhají lepšímu využití produktu.

 | **UPOZORNĚNÍ:** UPOZORNĚNÍ poukazuje na možnost poškození hardwaru nebo ztráty dat a poskytuje návod, jak se danému problému vyhnout.

 | **VAROVÁNÍ:** VAROVÁNÍ upozorňuje na potenciální nebezpečí poškození majetku, úrazu nebo smrti.

© 2016 - 2019 Dell Inc. nebo její dceřiné společnosti. Všechna práva vyhrazena. Dell, EMC a ostatní ochranné známky jsou ochranné známky společnosti Dell Inc. nebo dceřiných společností. Ostatní ochranné známky mohou být ochranné známky svých vlastníků.

1 Úvod.....	5
Verze vydání.....	5
Účel dokumentu.....	5
Přehled TechDirect.....	5
SupportAssist v TechDirect.....	6
Nové funkce v této verzi.....	6
Funkce aplikace SupportAssist a oprávnění přístupu ke službám Dell.....	6
Díly k odeslání.....	8
Další zdroje.....	8
2 Začínáme se SupportAssist pro obchodní klientské systémy.....	9
Podporované systémy.....	9
Minimální požadavky na systém.....	9
Stažení a extrahování instalačního balíčku aplikace SupportAssist.....	10
3 Konfigurace a nasazení aplikace SupportAssist.....	12
Přístup k průvodci Správce nastavení.....	12
Příprava pro nasazení.....	13
Zavedení aplikace SupportAssist pomocí instalační služby systému Windows.....	13
Vytvořit soubor instalační služby systému Windows.....	14
Soubor Zavedení instalačního souboru Windows v cílových systémech.....	15
Nasazení SupportAssist pomocí skupinové zásady Active Directory.....	15
Vytvoření souborů šablony pro správu Active Directory.....	17
Nasazení souborů šablony pro správu Active Directory v řadiči domény.....	17
Nasazení souborů administrativní šablony Active Directory v cílových systémech.....	18
Implementace aplikace SupportAssist pomocí souboru odpovědí.....	19
Vytvoření souboru odpovědí.....	20
Soubor Zavedení odpovědi v cílových systémech.....	20
Odstalace SupporAssist na PC ve verzi Home.....	21
Předvolby.....	21
Konfigurace připojení internetu.....	23
Test připojení aplikace SupportAssist.....	23
4 Úprava nasazené konfigurace SupportAssist.....	25
Úprava a nasazení instalačního souboru Windows.....	25
Úprava a nasazení stávajících souborů šablony pro správu Active Directory.....	26
Úprava a nasazení souboru odpovědí.....	27
5 Přejchod na SupportAssist v TechDirect.....	29
Stáhnout SupportAssist z TechDirect.....	29
Nasazení balíčku SupportAssist od TechDirect.....	30
6 Správa výstrah aplikace SupportAssist v portálu TechDirect.....	31

Konfigurace pravidel pro výstrahy na portálu TechDirect.....	31
Zobrazení výstrah aplikace SupportAssist v portálu TechDirect.....	32
Výstrahy aplikace SupportAssist.....	32
Akce prováděné na základě výstrah aplikace SupportAssist.....	33
Integrace aplikace SupportAssist se službou ServiceNow.....	34
Aktivace integrace ServiceNow.....	34
Zakázání integrace se službou ServiceNow.....	35
7 Načtení dat aplikace SupportAssist pomocí WMI.....	36
DSA_RegistrationInformation.....	36
DSA_CaseInformation.....	36
DSA_AlertInformation.....	37
DSA_SystemInformation.....	37
8 Údaje shromažďované aplikací SupportAssist.....	39
9 Často kladené dotazy.....	43
Předběžné zavedení.....	43
Konfigurace.....	43
Zavedení.....	44
Po zavedení.....	44
Upozornění.....	46
Upgrade.....	46
Odinstalace.....	47
Různé.....	47
Příloha A: Využití šířky pásma sítě.....	48
Příloha B: Slovník pojmů.....	49

Úvod

Dell SupportAssist je proaktivní a prediktivní technologie, která umožňuje přijímat automatizovanou technickou podporu pro systémy Dell používané vaší organizací. Pokud je aplikace SupportAssist nasazená ve vašich systémech Dell, sleduje každý systém a aktivně zjišťuje hardwarové i softwarové problémy. Pokud aplikace SupportAssist zjistí problém, automaticky otevře žádost o podporu u oddělení technické podpory společnosti Dell pro systémy s aktivním servisním tarifem ProSupport nebo ProSupport Plus. V závislosti na typu problému může být vytvořeno automatické odeslání dílů nebo požadavek na podporu.

Aplikace SupportAssist rovněž automaticky shromažďuje údaje o hardwaru a softwaru z vašich systémů Dell a bezpečně je odesílá technické podpoře společnosti Dell. Technická podpora využívá tyto údaje k řešení a odstraňování problémů.

POZNÁMKA: Informace o údajích shromážděných nástrojem SupportAssist naleznete v [Údaje shromažďované aplikací SupportAssist](#).

Témata:

- [Verze vydání](#)
- [Účel dokumentu](#)
- [Přehled TechDirect](#)
- [SupportAssist v TechDirect](#)
- [Nové funkce v této verzi](#)
- [Funkce aplikace SupportAssist a oprávnění přístupu ke službám Dell](#)
- [Díly k odeslání](#)
- [Další zdroje](#)

Verze vydání

2.0.1

Účel dokumentu

Tento dokument poskytuje informace o tom, jak nakonfigurovat a nasadit aplikaci SupportAssist pro firmy, které mají IT týmy, a jak spravovat výstrahy pomocí portálu TechDirect. Můžete také najít informace o třídách Windows Management Instrumentation (WMI), které slouží k načtení dat SupportAssist.

POZNÁMKA: Firmy bez týmů IT mohou používat jinou verzi aplikace SupportAssist, která koncovým uživatelům umožňuje spravovat své vlastní systémy. Více podrobností viz www.dell.com/supportassist.

POZNÁMKA: V tomto dokumentu termín lokální systém nebo systém správce odkazuje na systém používaný k vytvoření konfiguračního souboru nebo balíčku SupportAssist; cílové systémy se týkají všech systémů, na kterých je nástroj SupportAssist nasazen.

Přehled TechDirect

TechDirect je online portál, který vám umožní provádět správu výstrah vytvořených aplikací SupportAssist. Správci mohou na portálu TechDirect vytvářet pravidla pro automatické přeposílání výstrah technické podpoře společnosti Dell nebo službě pro zasílání dílů. Pokud je funkce automatického přeposílání pro technickou podporu nebo zasílání dílů vypnutá, můžete výstrahu zkontrolovat a rozhodnout se, zda má být přeposlána společnosti Dell. Další informace o správě výstrah aplikace SupportAssist pomocí portálu TechDirect naleznete v části [Správa výstrah aplikace SupportAssist v portálu TechDirect](#).

SupportAssist v TechDirect

TechDirect umožňuje stahovat vlastní spustitelný soubor SupportAssist, ze kterého můžete extrahovat balíček pro implementaci SupportAssist. Když nasadíte SupportAssist pomocí tohoto balíčku, můžete spravovat konfiguraci SupportAssist z TechDirect pro všechny systémy nebo systémy ve specifické skupině zařízení.

Další informace o nástroji SupportAssist naleznete v tématu TechDirect *SupportAssist pro Business Client Systems Deployment Guide—Použití TechDirect* k dispozici na www.dell.com/serviceabilitytools.

Nové funkce v této verzi

- Stáhněte si vlastní spustitelný SupportAssist od TechDirect.
- Vyberte formát, ve kterém chcete balíček implementace extrahovat. Balíček nasazení můžete extrahovat ve formátu spustitelného systému Windows nebo Instalační služba Windows Installer.

- Správa konfigurace SupportAssist pro skupiny zařízení od TechDirect.

- Povolit sledování výkonu pro monitorované systémy SupportAssist v TechDirect.

Další informace o nástroji SupportAssist naleznete v tématu TechDirect *SupportAssist pro Business Client Systems Deployment Guide—Použití TechDirect* k dispozici na www.dell.com/serviceabilitytools.

- Při konfiguraci nástroje SupportAssist povolte nebo zakažte následující:

- Uživatelské rozhraní SupportAssist
- Automatizované skenování a optimalizace SupportAssist
- Automatická optimalizace po naplánovaném prověřování
- Manuální instalace aktualizací ovladačů
- Manuální optimalizace systému

Funkce aplikace SupportAssist a oprávnění přístupu ke službám Dell

Následující tabulka obsahuje shrnutí funkcí aplikace SupportAssist dostupných pro systémy s aktivním servisním tarifem Basic, ProSupport, ProSupport Plus a ProSupport Flex pro klienta.

Tabulka 1. Funkce aplikace SupportAssist a oprávnění přístupu ke službám Dell

Funkce	Popis	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Plánování kontrol hardwaru a softwaru	Kontrolu hardwaru a softwaru můžete naplánovat podle svých preferencí.	✓	✓	✓	✓
Aktualizace ovladačů	Povolit uživatelům s právy správce kontrolovat a instalovat aktualizace ovladačů, které jsou k dispozici pro jejich systém.	✓	✓	✓	✓
Kontrola hardwaru	Povolit uživatelům prohledávat systémový hardware pro problémy.	✓	✓	✓	✓
Čištění nepotřebných souborů	Odstranění dočasných, zbytečných a jinak nežádoucích souborů z jejich systému. Můžete také uživatelům povolit	✓	✓	✓	✓

Funkce	Popis	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
	čištění souborů ve svém systému.				
Ladění výkonu systému	Ladění výkonu systému úpravou nastavení napájení, souborů v registrech a přidělováním paměti. Uživatelům můžete také povolit vyladění výkonu systému.	✓	✓	✓	✓
Optimalizace možností připojení k síti	Optimalizace připojení k síti můžete optimalizovat úpravou nastavení a získat tak efektivní a spolehlivou síť. Můžete také uživatelům umožnit optimalizovat jejich síťové připojení.	✓	✓	✓	✓
Zobrazit vhledy SupportAssist ²	SupportAssist trvale monitoruje údaje o využití systému. Tyto podrobnosti můžete zobrazit pro všechny systémy, které jsou sledovány nástrojem SupportAssist nebo konkrétní skupinou zařízení.	✗	✓	✓	✓
Automatizované zjišťování problémů, oznamování a vytváření žádostí o podporu ³	Poté, co společnost Dell vytvoří žádost o podporu pro zaslání dílů nebo žádost o technickou podporu, zašle vám oznámení. V případě žádosti o technickou podporu vás bude aktivně kontaktovat zástupce technické podpory, aby vám pomohl problém vyřešit.	✗	✓	✓	✓
Automatizované optimalizace softwaru ¹	Aplikace SupportAssist během automatických kontrol automaticky optimalizuje váš systém.	✗	✗	✓	✓
Prediktivní zjišťování problémů a vytváření žádostí o podporu pro prevenci selhání ⁴	Primární i sekundární kontaktní osobě je zasláno oznámení o potenciálním selhání dílu. Společnost Dell otevře žádost o podporu a spojí se s vámi ohledně dodání náhradního dílu.	✗	✗	✓	✓
Odstraňování virů a malwaru ¹	Abyste zajistili bezpečnost svého systému, izolujte, odstraňte a obnovte soubory poškozené viry a malwarem. Můžete také povolit uživatelům odebrat viry a malware ze svého systému.	✗	✗	✓	✓

1-Funkce odstraňování virů a malwaru není v některých oblastech k dispozici, například v Číně.

2—Vhledy SupportAssist lze zobrazit pouze v angličtině.

3-Pokud je funkce automatického přeposílání pro technickou podporu nebo zaslání dílu v portálu TechDirect vypnutá, můžete výstrahu zkontrolovat a rozhodnout se, zda má být přeposlána společnosti Dell.

4-Funkce prediktivního zjišťování problémů je k dispozici pouze pro baterie, pevné disky, disky SSD a ventilátory.

POZNÁMKA: U systémů se servisním tarifem Basic nebudou výstrahy na portál TechDirect přeposílány.

Díly k odeslání

Když aplikace SupportAssist rozpozná ve vašem systému problém, může vám být v závislosti na vašem oprávnění přístupu ke službám společnosti Dell automaticky odeslán náhradní díl.

Automaticky mohou být odesílány následující díly:

- Pevný disk
- Paměťový modul
- Optická jednotka
- Klávesnice
- Myš
- Baterie
- Grafická karta

Další zdroje

- Informace o zařazení vaší organizace, správě výstrah SupportAssist a žádostech o zavedení do TechDirect naleznete na www.techdirect.com.
- Více informací o SupportAssist naleznete na www.dell.com/supportassist.
- Odpovědi na dotazy ohledně SupportAssist přejděte na [Dell SupportAssist Community](https://community.dell.com/ga).
- Pro přístup k ostatním dokumentům SupportAssist přejděte na www.dell.com/serviceabilitytools.
- Pro video průvodce o různých funkcích SupportAssist navštivte [seznam nahrávek SupportAssist pro firemní klientské systémy](#) na YouTube.

Začínáme se SupportAssist pro obchodní klientské systémy

SupportAssist automatizuje technickou podporu vašich systémů Dell. V závislosti na vašem požadavku můžete konfigurovat a nasadit SupportAssist pro automatizaci technické podpory pro více systémů.

Témata:

- Podporované systémy
- Minimální požadavky na systém
- Stažení a extrahování instalačního balíčku aplikace SupportAssist

Podporované systémy

Aplikace SupportAssist je podporovaný na následujících systémech Dell:

- **Notebooky a stolní počítače:**
 - Latitude
 - Precision
 - OptiPlex
 - Inspiron
 - XPS
 - Alienware
 - Vostro
- **Brány a vestavěné počítače:**
 - Edge Gateways
 - Embedded Box PCs

POZNÁMKA: Aplikace SupportAssist není podporovaná ve virtuálních počítačích.

Minimální požadavky na systém

V následující tabulce je uveden seznam minimálních požadavků pro aplikaci SupportAssist.

Tabulka 2. Minimální požadavky

Podrobnosti	Požadavky
Operační systém POZNÁMKA: Aplikace SupportAssist je podporována v 32bitových i 64bitových operačních systémech.	Notebooky a stolní počítače: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 7 SP1 • Microsoft Windows 8 • Microsoft Windows 8.1 • Microsoft Windows 10 Dell Edge Gateway:

Podrobnosti	Požadavky
	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (pouze 64 bitů) <p>Dell Embedded Box PCs:</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (pouze 64 bitů) Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (pouze 64 bitů) Microsoft Windows 7 Professional (pouze 64 bitů) Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (pouze 64 bitů) Microsoft Windows 10 Professional (pouze 64 bitů) Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (pouze 64 bitů)
Software	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft .NET Framework 4.5 V cílových systémech musí být povoleno spuštění skriptu PowerShell
Hardware	4 GB (doporučeno)
Síť	<ul style="list-style-type: none"> Připojení k internetu Port 5700 musí být otevřen v cílových systémech Na cílových systémech musí být povolen povel spuštění SupportAssistUI.exe Místní systém a cílové systémy musí mít možnost připojit se do následujících umístění: <p>POZNÁMKA: Pojem místní systém nebo systém správce znamená systém, který budete používat k vytvoření souborů či balíčku nasazení aplikace SupportAssist; pojem cílové systémy znamená všechny systémy, ve kterých budete nasazovat aplikaci SupportAssist.</p> <ul style="list-style-type: none"> https://apidp.dell.com https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0 https://techdirect.dell.com http://downloads.dell.com https://www.dell.com

Stažení a extrahování instalačního balíčku aplikace SupportAssist

Požadavek

Musíte být přihlášení do místního systému s právy správce.

O této úloze

Instalační balíček SupportAssist obsahuje soubor SupportAssist MSI a průvodce nastavením, který se používá k vytvoření konfiguračního souboru. Chcete-li vytvořit konfigurační soubor SupportAssist, musíte stáhnout a extrahovat soubory v instalačním balíčku SupportAssist.

Kroky

- Přejděte na www.dell.com/supportassist.
- V části **SupportAssist pro Business PCs: IT Managed** proveďte následující kroky:
 - Chcete-li stáhnout 32bitovou verzi, klepněte na tlačítko **SupportAssist 32-bit Windows Download**.
 - Chcete-li stáhnout 64bitovou verzi, klepněte na tlačítko **SupportAssist 64-bit Windows Download**.

Stáhne se instalační balíček SupportAssist.

- Kliknutím na nabídku **Start** otevřete nabídku programů.
- Pravým tlačítkem klikněte na možnost **Příkazový řádek** a poté klikněte na možnost **Spustit jako správce**.
- Přejděte do složky se staženým instalačním balíčkem aplikace SupportAssist.
- Chcete-li extrahovat soubory v instalačním balíčku, spusťte jeden z následujících příkazů:
 - Na 64bitové verzi: `msiexec /a SupportAssistx64.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`

- Na 32bitové verzi: `msiexec /a SupportAssistx86.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`

Symbol <folder path> představuje umístění, kam jste instalační balíček aplikace SupportAssist extrahovali. Například, `C:\SAInstaller`.

POZNÁMKA: Soubory nelze extrahovat do stejné složky, ve které je umístěn instalační balíček. Musíte poskytnout jiné umístění složky pro extrahování souborů.

Instalační balíček aplikace SupportAssist se extrahuje do zadané složky. Po dokončení extrahování se vytvoří následující složky:

- **Dell** – Obsahuje soubory, které slouží ke shromažďování hardwarových a softwarových informací ze systémů.
- **Soubory programu** (u 64bitových systémů) nebo **Soubory programu (x86)** (32bitové systémy) – Obsahuje spustitelné soubory aplikace SupportAssist.
- **SupportAssistx64.msi** (u 64bitových systémů) nebo **SupportAssistx86.msi** (32bitové systémy) – Duplicitní verze instalačního balíčku aplikace SupportAssist.
- **CommonAppData**—Obsahuje konfigurační soubory.

Konfigurace a nasazení aplikace SupportAssist

Průvodce **Správce nastavení** vám umožní vytvořit balíček zavedení SupportAssist společně s požadovanou konfigurací a to s využitím jednoho z následujících typů zavedení:

- Soubor instalačního balíčku Windows (MST) - Používá se pokud použijete informace o konfiguraci pomocí nástrojů jako je Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), KACE atd.
- Šablona pro správu služby Active Directory - používá se, pokud nasadíte informace o konfiguraci vytvořením zásad skupiny služby Active Directory.
- Soubor odpovědí - používá se, pokud nasadíte konfigurační informace pomocí souboru odpovědí.

Pokud je nástroj SupportAssist součástí obrazu systému vytvořeného pomocí nástroje Dell ImageAssist, je nutné vytvořit a nasadit konfigurační soubor SupportAssist, aby bylo možné automatické monitorování službou SupportAssist povolit. Více informací viz *Aplikace Dell SupportAssist pro firemní klientské systémy Návod k použití pro uživatele Dell ImageAssist*. Pro přístup do průvodce rychlým nastavením přejděte na www.dell.com/serviceabilitytools, klikněte na **Dell SupportAssist pro PC**, a potom klikněte na **Návody a dokumenty**.

POZNÁMKA: Dell ImageAssist verze 8.7 nepodporuje instalaci SupportAssist.

Balíček SupportAssist můžete rovněž konfigurovat a vytvořit z TechDirect. Pokud jste použili balíček SupportAssist pomocí průvodce **Správce nastavení**, můžete manuálně přejít na SupportAssist v TechDirect. Viz [Přechod na SupportAssist v TechDirect](#).

Další informace o nástroji SupportAssist naleznete v tématu TechDirect *SupportAssist pro Business Client Systems Deployment Guide—Použití TechDirect* k dispozici na www.dell.com/serviceabilitytools.

Témata:

- [Přístup k průvodci Správce nastavení](#)
- [Příprava pro nasazení](#)
- [Zavedení aplikace SupportAssist pomocí instalační služby systému Windows](#)
- [Nasazení SupportAssist pomocí skupinové zásady Active Directory](#)
- [Implementace aplikace SupportAssist pomocí souboru odpovědí](#)
- [Odinstalace SupportAssist na PC ve verzi Home](#)
- [Předvolby](#)
- [Konfigurace připojení internetu](#)
- [Test připojení aplikace SupportAssist](#)

Přístup k průvodci Správce nastavení

Požadavky

- Musíte být přihlášení do místního systému s právy správce.
- Musíte extrahovat instalační balíček SupportAssist. Viz [Stahování a extrahování instalačního balíčku aplikace SupportAssist](#).

O této úloze

Průvodce **Správce nastavení** umožňuje vytvořit soubor konfigurace potřebný pro nasazení aplikace SupportAssist. K aktualizaci nastavení konfigurace můžete také použít průvodce **Správce nastavení**.

POZNÁMKA: Chcete-li aplikaci SupportAssist nasadit jak na 32bitových, tak na 64bitových systémech, můžete průvodce **Správce nastavení** extrahovat a spustit buď z 32bitového, nebo z 64bitového instalačního balíčku. Soubory konfigurace vygenerované průvodcem **Správce nastavení** lze nasadit na 32bitových i 64bitových cílových systémech.

Kroky

- 1 Proveďte jeden z těchto kroků:
 - Pokud jste extrahovali 64bitový instalační balíček, přejděte do **<folder path>\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**
 - Pokud jste extrahovali 32bitový instalační balíček, přejděte do **<folder path>\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**Kdy **<folder path>** je umístění, do kterého instalační balíček extrahujete.
- 2 Pravým tlačítkem klikněte na položku **SupportAssistWizard.exe** a poté klikněte na možnost **Spustit jako správce**. Zobrazí se průvodce **Správce nastavení**.

Příprava pro nasazení

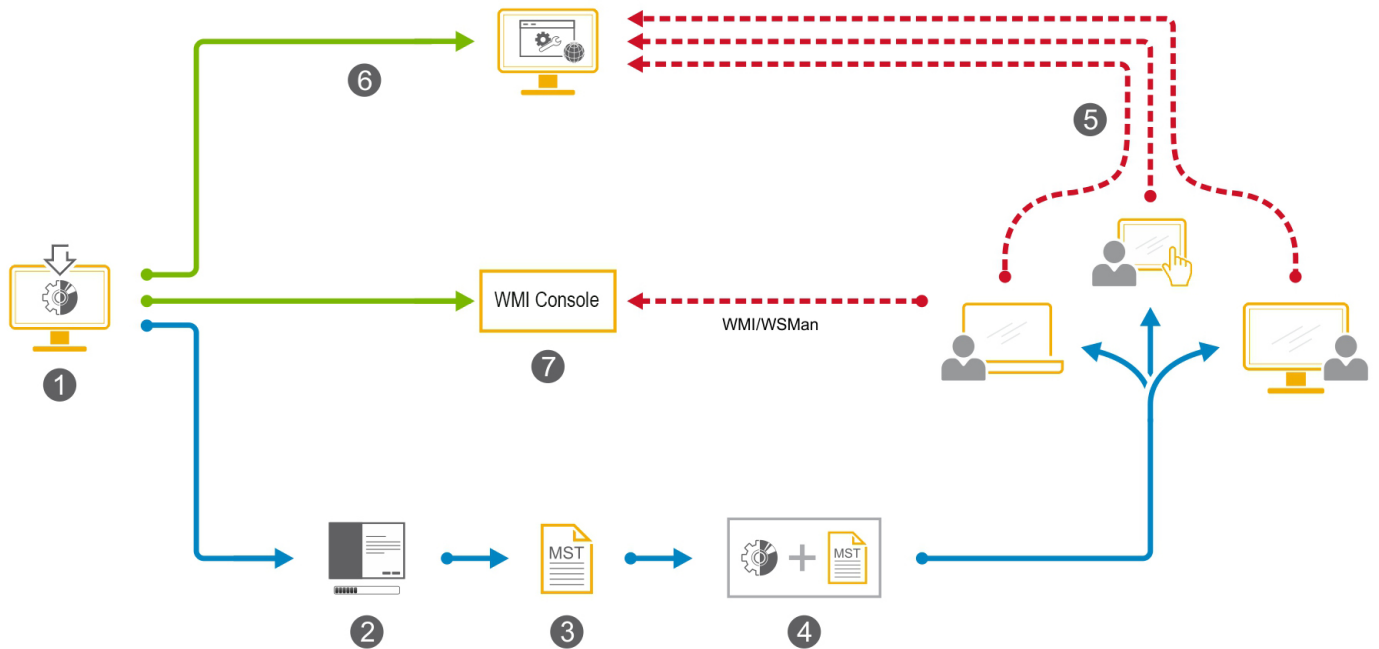
- Musíte mít účet Dell My Account. Pokud nemáte Dell My Account, přejděte na registrační stránku [Dell My Account](#).
- Zaregistrujte se na portálu TechDirect jako správce pomocí stejných přihlašovacích údajů, které používáte pro účet Dell My Account. Chcete-li na portálu TechDirect zaregistrovat svou společnost, přejděte na stránku [Nasazení do portálu TechDirect](#).
- **POZNÁMKA:** K nastavení konfigurace aplikace SupportAssist musíte mít účet Dell My Account. Zřízení účtu TechDirect doporučujeme, účet však není povinný.
- **POZNÁMKA:** Chcete-li spravovat výstrahy aplikace SupportAssist z portálu TechDirect, musíte mít účet Dell My Account, který je propojen s vaším účtem TechDirect.
- **POZNÁMKA:** Chcete-li zobrazit nebo spravovat výstrahy u hardwarových problémů, musíte se na portálu TechDirect zaregistrovat pro službu samoodesílání.
- Pokud bude nasazení provedeno napříč systémy, které používají 32bitové i 64bitové operační systémy, společnost Dell doporučuje systémy odpovídajícím způsobem seskupit. Vytvořením těchto skupin usnadníte proces nasazení.

Zavedení aplikace SupportAssist pomocí instalační služby systému Windows

Tato část obsahuje informace o:

- Vytvoření souboru instalační služby systému Windows, která obsahuje nastavení konfigurace.
- Zavedení SupportAssist se souborem instalační služby systému Windows na cílových systémech.

Následující obrázek znázorňuje pracovní postup pro vytvoření souboru Instalační služby systému Windows a jeho nasazení spolu s aplikací SupportAssist v cílových systémech.



Obrázek 1. Zavedení pomocí souboru instalační služby systému Windows

Tabulka 3. Zavedení pomocí souboru instalační služby systému Windows

Krok	Popis
1	V místním systému stáhněte a extrahujte instalační balíček aplikace SupportAssist. Viz Stažení a extrahování instalačního balíčku aplikace SupportAssist .
2	Otevřete průvodce Správce nastavení . Viz Přístup k průvodci Správce nastavení .
3	Vytvořte soubor MST a uložte jej v místním systému. Viz Vytvořit soubor instalační služby systému Windows .
4	Nasaďte instalační balíček služby systému Windows aplikace SupportAssist a soubor MST v cílových systémech pomocí libovolného nástroje pro nasazení. Viz Soubor Zavedení instalačního souboru Windows v cílových systémech .
5	Po dokončení nasazení budou výstrahy aplikace SupportAssist směřovány do vašeho účtu TechDirect pro snadnou a centralizovanou správu.
6	Přihlaste se na portál TechDirect a prohlédněte si výstrahy aplikace SupportAssist nebo proveďte jejich správu. Viz Správa výstrah aplikace SupportAssist v portálu TechDirect .
7	Načtěte data aplikace SupportAssist ze systému pomocí konzol WMI, jako jsou SCCM nebo SCOM. Viz Načtení dat aplikace SupportAssist pomocí WMI .

Vytvořit soubor instalační služby systému Windows

Požadavky

- Musíte být přihlášení do místního systému s právy správce.
- Místní systém musí být připojen k internetu.
- Musíte mít účet Dell My Account a TechDirect vytvořený se stejnými pověřeními.

Kroky

- 1 Otevřete průvodce **Správce nastavení**. Viz [Přístup k průvodci Správce nastavení](#).
- 2 Zkontrolujte, zda jsou splněny všechny požadavky, a klikněte na tlačítko **Další**.
- 3 Na stránce **Typ nastavení** vyberte možnost **Vytvořit novou konfiguraci** a klikněte na položku **Další**.

- 4 Na stránce **Smlouva** si přečtěte podmínky pro sdílení informací o systému společnosti Dell a smlouvu, zaškrtněte políčko **Povolují společnosti Dell shromažďovat výrobní čísla a další podrobnosti o používání systému** a klikněte na tlačítko **Další**.
- 5 Zadejte podrobnosti o internetovém připojení pro místní a cílové systémy a klikněte na tlačítko **Další**. Viz [Konfigurace připojení internetu](#).
- 6 Na stránce **Přihlášení** klikněte na možnost **Další**.
- 7 Na stránce Dell My Account **Přihlášení** zadejte e-mailovou adresu a heslo a klikněte na **Přihlášení**.
- 8 Na stránce **Kontakt a doprava** zadejte kontaktní a dopravní údaje, vyberte preferovaný způsob kontaktu a potom klikněte na tlačítko **Další**.
- 9 Na stránce **Předvolby** vyberte požadované předvolby a klikněte na tlačítko **Další**. Viz [Předvolby](#).
- 10 Na stránce **Typ nasazení** vyberte možnost **Instalační soubor systému Windows** a proveďte následující:
 - a V poli **Vybrat soubor MSI** klikněte na možnost **Procházet** a zvolte instalační balíček aplikace SupportAssist (SupportAssistx64.msi nebo SupportAssistx86.msi), který jste si dříve stáhli.
 - b V poli **Vybrat cestu a název souboru** klikněte na možnost **Procházet** a vyberte umístění, do kterého chcete soubor konfigurace uložit.
- 11 Klikněte na možnost **Create** (Vytvořit).
Následující soubory se vytvoří ve specifikované složce a zobrazí se stránka **Shrnutí**.
 - Soubor Instalační služby systému Windows s nastavením konfigurace
 - CheckandUninstall.ps1

Soubor Zavedení instalačního souboru Windows v cílových systémech

Požadavky

- Ujistěte se, že na cílových systémech není nainstalována podpora SupportAssist pro osobní počítače. Viz [Odinstalace SupportAssist na PC ve verzi Home](#).
- Cílové systémy musí splňovat minimální systémové požadavky pro aplikaci SupportAssist. Viz [Minimální požadavky na systém](#).
- Na cílovém systému musíte mít práva správce.

O této úloze

Společnost Dell schválila nasazení aplikace SupportAssist v cílových systémech pomocí nástroje Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Nicméně můžete použít libovolný nástroj zavedení a zavést instalační balíček SupportAssist (SupportAssistx64.msi nebo SupportAssistx86.msi) společně s instalačním souborem Windows.

Krok

V nástroji pro nasazení použijte následující příkaz a nasad'te aplikaci SupportAssist v cílových systémech:

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

△ UPOZORNĚNÍ: Nezapomeňte použít instalační balíček SupportAssist (SupportAssistx64.msi nebo SupportAssistx86.msi), který jste si stáhli pro použití SupportAssist. Nepoužívejte soubor supportassistx64.msi ani supportassistx86.msi, který jste extrahovali z instalačního balíčku aplikace SupportAssist.

SupportAssist se automaticky použije na cílových systémech.

Příklad

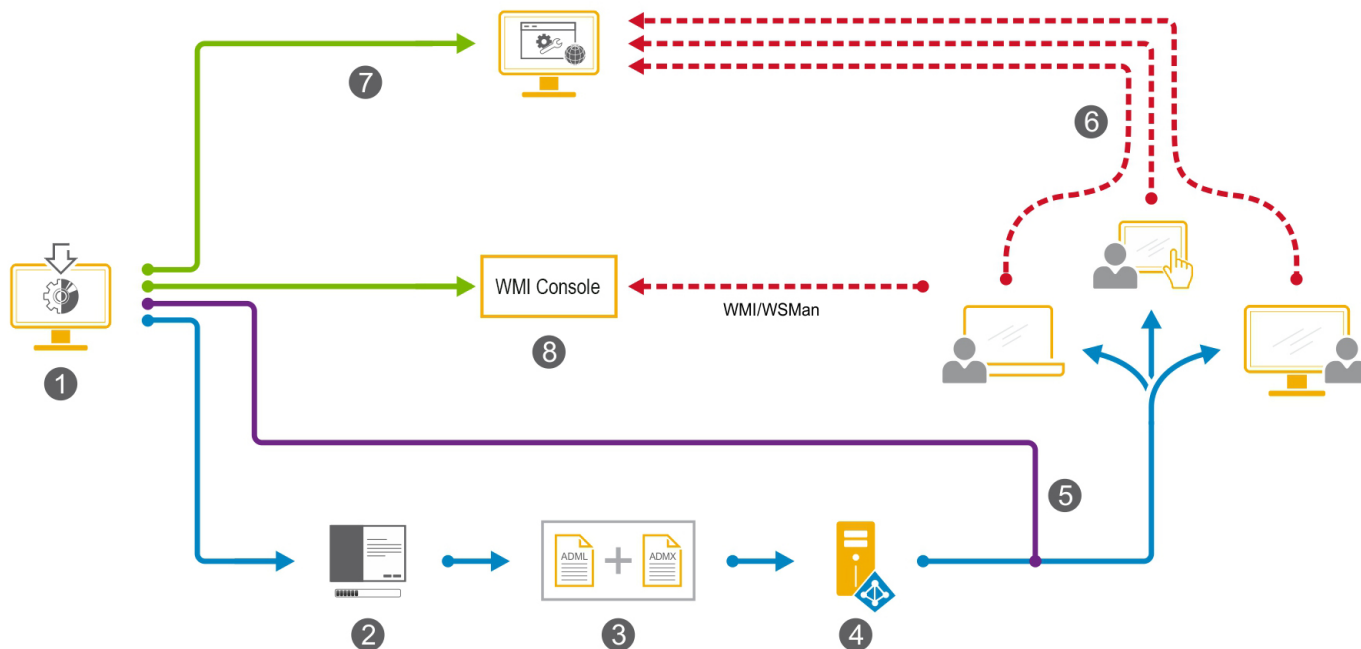
```
msiexec /i "c:\SA Installer\SupportAssistConfiguration.msi" TRANSFORMS="c:\SA Configuration\SupportAssistConfig.mst" /qn
```

Nasazení SupportAssist pomocí skupinové zásady Active Directory

Tato část obsahuje informace o:

- Vytvoření souborů šablony služby Active Directory (AD), které obsahují nastavení konfigurace.
- Nasazení nástroje SupportAssist pomocí souborů šablony AD v cílových systémech.

Následujících obrázků znázorňuje pracovní postup pro vytvoření souborů šablon AD (ADML a ADMX), vytvoření objektu skupinové zásady a nasazení aplikace SupportAssist v cílových systémech.



Obrázek 2. Nasazení pomocí skupinové zásady Active Directory

Tabulka 4. Nasazení pomocí skupinové zásady Active Directory

Krok	Popis
1	V místním systému stáhněte a extrahujte instalační balíček aplikace SupportAssist. Viz Stažení a extrahování instalačního balíčku aplikace SupportAssist .
2	Otevřete průvodce Správce nastavení . Viz Přístup k průvodci Správce nastavení .
3	Vytvořte soubory šablony Active Directory (ADML a ADMX) a uložte je v místním systému. Viz Vytvoření souborů šablony pro správu Active Directory .
4	Ve službě Active Directory vytvořte objekt zásad skupiny a použijte soubory ADML a ADMX. Viz Nasazení souborů šablony pro správu Active Directory v řadiči domény .
5	Nasadte instalační balíček aplikace SupportAssist v cílových systémech pomocí nástroje pro nasazení. Viz Nasazení souborů administrativní šablony Active Directory v cílových systémech .
6	Po dokončení nasazení budou výstrahy aplikace SupportAssist směřovány do vašeho účtu TechDirect pro snadnou a centralizovanou správu. Viz Správa výstrah aplikace SupportAssist v portálu TechDirect .
7	Přihlaste se na portál TechDirect a prohlédněte si výstrahy aplikace SupportAssist nebo proveďte jejich správu. Viz Správa výstrah aplikace SupportAssist v portálu TechDirect .
8	Načtěte data aplikace SupportAssist ze systému pomocí konzol WMI, jako jsou SCCM nebo SCOM. Viz Načtení dat aplikace SupportAssist pomocí WMI .

Vytvoření souborů šablony pro správu Active Directory

Požadavky

- Musíte být přihlášení do místního systému s právy správce.
- Místní systém musí být připojen k internetu.
- Musíte mít účet Dell My Account a TechDirect vytvořený se stejnými pověřeními.

Kroky

- 1 Otevřete průvodce **Správce nastavení**. Viz [Přístup k průvodci Správce nastavení](#).
- 2 Zkontrolujte, zda jsou splněny všechny požadavky, a klikněte na tlačítko **Další**.
- 3 Na stránce **Typ nastavení** vyberte možnost **Vytvořit novou konfiguraci** a klikněte na položku **Další**.
- 4 Na stránce **Smlouva** si přečtěte podmínky pro sdílení informací o systému společnosti Dell a smlouvu, zaškrtněte políčko **Povoluji společnosti Dell shromažďovat výrobní čísla a další podrobnosti o používání systému** a klikněte na tlačítko **Další**.
- 5 Zadejte podrobnosti o internetovém připojení pro místní a cílové systémy a klikněte na tlačítko **Další**. Viz [Konfigurace připojení internetu](#).
- 6 Na stránce **Přihlášení** klikněte na možnost **Další**.
- 7 Na stránce Dell My Account **Přihlášení** zadejte e-mailovou adresu a heslo a klikněte na **Přihlášení**.
- 8 Na stránce **Kontakt a doprava** zadejte kontaktní a dopravní údaje, vyberte preferovaný způsob kontaktu a potom klikněte na tlačítko **Další**.
- 9 Na stránce **Předvolby** vyberte požadované předvolby a klikněte na tlačítko **Další**. Viz [Předvolby](#).
- 10 Na stránce **Typ nasazení** vyberte možnost **Active Directory (AD)** a proveďte následující:
 - a Zadejte název šablony pro administrativní správu.
 - b Klikněte na tlačítko **Procházet** a vyberte umístění pro uložení souboru šablony pro správu Active Directory.

POZNÁMKA: Doporučuje se, abyste soubory šablony Active Directory pojmenovali podle organizace nebo obchodní jednotky.

- 11 Klikněte na možnost **Create** (Vytvořit).
Následující soubory se vytvoří ve specifikované složce a zobrazí se stránka **Shrnutí**.
 - Dva soubory šablony služby Active Directory pro správu ADML a ADMX s nastavením konfigurace
 - CheckandUninstall.ps1

Další kroky

- 1 Nasadte soubory šablony pro správu Active Directory (ADML a ADMX) v řadiči domény. Viz [Nasazení souborů šablony pro správu Active Directory v řadiči domény](#).
- 2 Nasadte instalační balíček aplikace SupportAssist pomocí nástroje pro nasazení. Viz [Nasazení souborů administrativní šablony Active Directory v cílových systémech](#).

Nasazení souborů šablony pro správu Active Directory v řadiči domény

Požadavek

Cílové systémy musí být připojeny k doménové síti.

Kroky

- 1 Přejděte do centrálního úložiště v řadiči domény.

POZNÁMKA: Umístění centrálního úložiště odkazuje na umístění SYSVOL. Například: C:\Windows\SYSVOL\sysvol\

- 2 Vytvořte složku s názvem podle kódu jazyka používaného operačním systémem.

POZNÁMKA: Na základě nastavení jazyka operačního systému vytvořte složku z názvem podle kódu jazyka. Například pokud je váš operační systém v angličtině, vytvořte složku s názvem en-US.

3 Zkopírujte soubor **ADML** a vložte jej do složky, kterou jste vytvořili.

4 Zkopírujte soubor **ADMX** a vložte jej do centrálního úložiště.

POZNÁMKA: Při provedení jakýchkoli změn souborů šablony pro správu Active Directory může chvíli trvat, než se aktualizují ve všech systémech, které jsou připojeny k doménové síti. Chcete-li zajistit rychlou aktualizaci, na každém systému připojeném k doménové síti otevřete jako správce příkazový řádek, zadejte příkaz **gpupdate**, a stiskněte **Enter**.

5 Otevřete okno **Správa zásad skupiny**, klikněte pravým tlačítkem myši na složku domény a klikněte na možnost **Vytvořit objekt GPO v této doméně a propojit sem**.

Zobrazí se okno **Nový objekt GPO**.

6 Zadejte požadovaný název domény a klikněte na tlačítko **OK**.

7 Klikněte pravým tlačítkem myši na složku každé provozní jednotky a klikněte na možnost **Vytvořit objekt GPO v tomto doméně a propojit sem**.

Zobrazí se okno **Nový objekt GPO**.

8 Zadejte název šablony pro správu Active Directory provozní jednotky a klikněte na tlačítko **OK**.

9 Klikněte pravým tlačítkem myši na zásady vytvořené skupiny domén a klikněte na tlačítko **Upravit**.

Zobrazí se **Editor správy zásad skupiny**.

10 Přejděte do vytvořené administrativní šablony Active Directory a klikněte na **Spustit obsah nasazení k distribuci**.

Zobrazí se stránka **Zadejte obsah nasazení, který chcete distribuovat**.

11 Klikněte na tlačítko **Povoleno** a klikněte na **Použít**.

12 Klikněte na tlačítko **OK**.

Nasazení souborů administrativní šablony Active Directory v cílových systémech

Požadavky

- Ujistěte se, že na cílových systémech není nainstalována podpora SupportAssist pro osobní počítače. Viz [Odinstalace SupportAssist na PC ve verzi Home](#).
- Cílové systémy musí splňovat minimální systémové požadavky pro aplikaci SupportAssist. Viz [Minimální požadavky na systém](#).
- Na cílovém systému musíte mít práva správce.

O této úloze

Společnost Dell schválila nasazení aplikace SupportAssist v cílových systémech pomocí nástroje Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Instalační balíček aplikace SupportAssist (**SupportAssistx64.msi** nebo **SupportAssistx86.msi**) můžete nasadit pomocí jakéhokoli nástroje pro nasazení.

Krok

V nástroji pro nasazení použijte následující příkaz a nasad'te aplikaci SupportAssist v cílových systémech:

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

UPOZORNĚNÍ: Nezapomeňte použít instalační balíček SupportAssist (**SupportAssistx64.msi** nebo **SupportAssistx86.msi**), který jste si stáhli pro použití SupportAssist. Nepoužívejte soubor **supportassistx64.msi** ani **supportassistx86.msi**, který jste extrahovali z instalačního balíčku aplikace SupportAssist.

SupportAssist je automaticky nasazen v cílových systémech.

Příklad

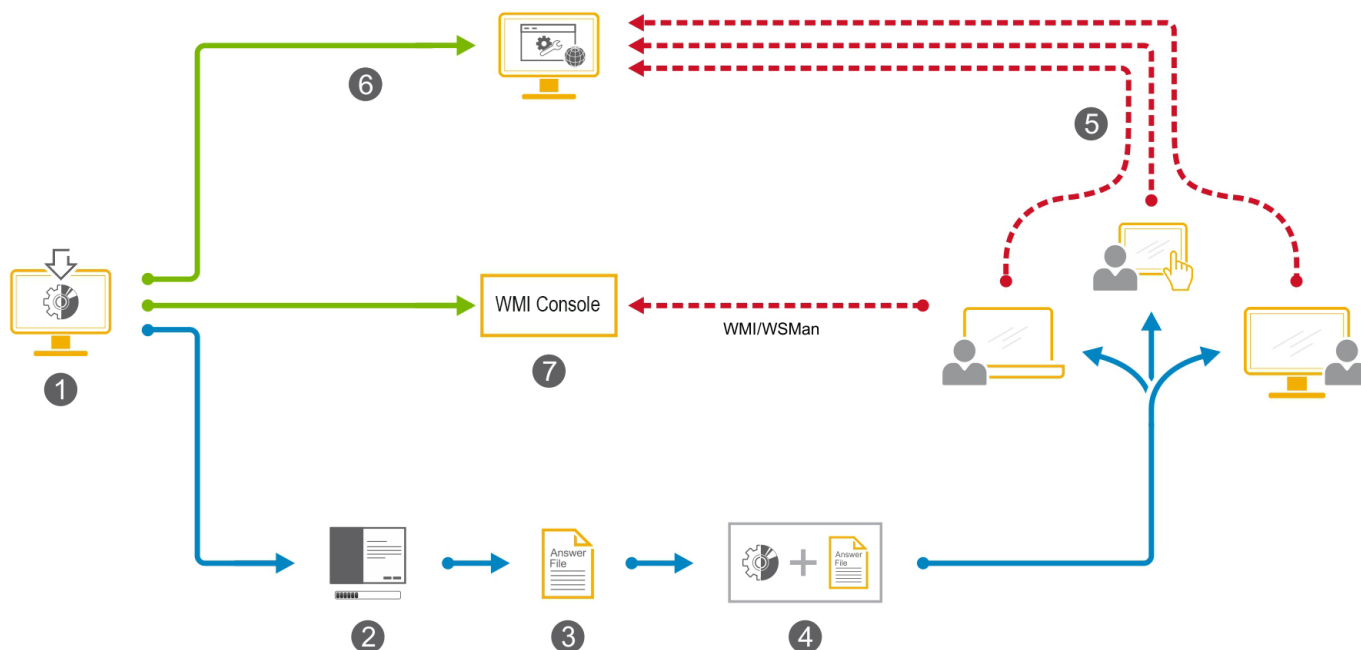
```
msiexec /i "c:\installer\SupportAssistx64.msi" /qn
```

Implementace aplikace SupportAssist pomocí souboru odpovědí

Tato část obsahuje informace o:

- Vytvoření souboru odpovědí, který obsahuje nastavení konfigurace.
- Zavedení SupportAssist se souborem odpovědí v cílových systémech.

Následujících obrázků znázorňuje pracovní postup pro vytvoření souboru odpovědí a jeho nasazení spolu s aplikací SupportAssist.



Obrázek 3. Nasazení pomocí souboru odpovědí

Tabulka 5. Nasazení pomocí souboru odpovědí

Krok	Popis
1	V místním systému stáhněte a extrahujte instalační balíček aplikace SupportAssist. Viz Stažení a extrahování instalačního balíčku aplikace SupportAssist .
2	Otevřete průvodce Správce nastavení . Viz Přístup k průvodci Správce nastavení .
3	Vytvořte soubor odpovědí a uložte jej v místním systému. Viz Vytvoření souboru odpovědí .
4	Nasad'te instalační balíček aplikace SupportAssist a soubor odpovědí v cílových systémech pomocí libovolného nástroje pro nasazení. Viz Soubor Zavedení odpovědí v cílových systémech .
5	Po dokončení nasazení budou výstrahy aplikace SupportAssist směřovány do vašeho účtu TechDirect pro snadnou a centralizovanou správu. Viz Správa výstrah aplikace SupportAssist v portálu TechDirect .
6	Přihlaste se na portál TechDirect a prohlédněte si výstrahy aplikace SupportAssist nebo proveďte jejich správu. Viz Správa výstrah aplikace SupportAssist v portálu TechDirect .
7	Načtěte data aplikace SupportAssist ze systému pomocí konzol WMI, jako jsou SCCM nebo SCOM. Viz Načtení dat aplikace SupportAssist pomocí WMI .

Vytvoření souboru odpovědí

Požadavky

- Musíte být přihlášení do místního systému s právy správce.
- Místní systém musí být připojen k internetu.
- Musíte mít účet Dell My Account a TechDirect vytvořený se stejnými pověřeními.

Kroky

- 1 Otevřete průvodce **Správce nastavení**. Viz [Přístup k průvodci Správce nastavení](#).
- 2 Zkontrolujte, zda jsou splněny všechny požadavky, a klikněte na tlačítko **Další**.
- 3 Na stránce **Typ nastavení** vyberte možnost **Vytvořit novou konfiguraci** a klikněte na položku **Další**.
- 4 Na stránce **Smlouva** si přečtěte podmínky pro sdílení informací o systému společnosti Dell a smlouvu, zaškrtněte políčko **Povoluji společnosti Dell shromažďovat výrobní čísla a další podrobnosti o používání systému** a klikněte na tlačítko **Další**.
- 5 Zadejte podrobnosti o internetovém připojení pro místní a cílové systémy a klikněte na tlačítko **Další**. Viz [Konfigurace připojení internetu](#).
- 6 Na stránce **Přihlášení** klikněte na možnost **Další**.
- 7 Na stránce Dell My Account **Přihlášení** zadejte e-mailovou adresu a heslo a klikněte na **Přihlášení**.
- 8 Na stránce **Kontakt a doprava** zadejte kontaktní a dopravní údaje, vyberte preferovaný způsob kontaktu a potom klikněte na tlačítko **Další**.
- 9 Na stránce **Předvolby** vyberte požadované předvolby a klikněte na tlačítko **Další**. Viz [Předvolby](#).
- 10 Na stránce **Typ nasazení** vyberte možnost **Soubor odpovědí** a proveďte následující:
 - a Zadejte klíč pro šifrování souboru odpovědí.

 **POZNÁMKA:** Nezapomeňte si šifrovací klíč poznamenat, protože stejný klíč bude požadován při nasazení aplikace SupportAssist pomocí souboru odpovědí v cílovém systému.

- b Klikněte na tlačítko **Procházet** a vyberte umístění souboru, do kterého chcete uložit soubor odpovědí.
- 11 Klikněte na možnost **Create** (Vytvořit).
Následující soubory se vytvoří ve specifikované složce a zobrazí se stránka **Shrnutí**.
 - Soubor odpovědí s nastavením konfigurace
 - CheckandUninstall.ps1

Soubor Zavedení odpovědi v cílových systémech

Požadavky

- Ujistěte se, že na cílových systémech není nainstalována podpora SupportAssist pro osobní počítače. Viz [Odinstalace SupportAssist na PC ve verzi Home](#).
- Cílové systémy musí splňovat minimální systémové požadavky pro aplikaci SupportAssist. Viz [Minimální požadavky na systém](#).
- Na cílovém systému musíte mít práva správce.

O této úloze

Společnost Dell schválila nasazení aplikace SupportAssist v cílových systémech pomocí nástroje Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Instalační balíček aplikace SupportAssist ((**SupportAssistx64.msi** nebo **SupportAssistx86.msi**)) společně se souborem odpovědí však můžete v cílových systémech nasadit pomocí jakéhokoli nástroje pro nasazení.

Krok

V nástroji pro nasazení použijte k nasazení aplikace SupportAssist v cílových systémech následující příkaz:

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

kdy <key> je šifrování, které bylo zadáno v průvodci **Správce nastavení**.

UPOZORNĚNÍ: Nezapomeňte použít instalační balíček SupportAssist (SupportAssistx64.msi nebo SupportAssistx86.msi), který jste si stáhli pro použití SupportAssist. Nepoužívejte soubor supportassistx64.msi ani supportassistx86.msi, který jste extrahovali z instalačního balíčku aplikace SupportAssist.

POZNÁMKA: Pokud klíč použitý k zašifrování souboru odpovědí obsahuje zvláštní znaky, uzavřete klíč uvozovkami.

POZNÁMKA: Pokud nasadíte nejnovější verzi instalačního balíčku aplikace SupportAssist v cílových systémech s nesprávným klíčem, předchozí verze aplikace SupportAssist se odinstaluje. Nejnovější verze aplikace SupportAssist se však nenainstaluje. Pokud dojde k tomuto problému, nasadte znovu instalační balíček aplikace SupportAssist se správným klíčem.

Příklad

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

Odinstalace SupportAssist na PC ve verzi Home

Požadavky

- Na cílovém systému musíte mít práva správce.
- Cílové systémy musí splňovat minimální systémové požadavky pro aplikaci SupportAssist. Viz [Minimální požadavky na systém](#).

O této úloze

Pokud máte na cílových systémech nainstalovanou verzi SupportAssist pro počítače ve verzi Home, musíte ji před nasazením verze SupportAssist for Business Client Systems odinstalovat.

Kroky

- Přejděte do umístění složky, kde máte balíček implementace SupportAssist for Business Client Systems.
- V cílových systémech spusťte soubor **CheckAndUninstall.ps1**.
SupportAssist pro PC ve verzi Home je z cílových systémů odinstalovaný.

Předvolby

SupportAssist umožňuje provádět automatizované a manuální úlohy v systémech, na kterých je nástroj SupportAssist nasazen. Manuální úlohy mohou uživatelé provádět v systému pouze v případě, že je povoleno uživatelské rozhraní SupportAssist. Automatizované úkoly jsou však prováděny v systémech, i když není povoleno uživatelské rozhraní SupportAssist. Informace o použití uživatelského rozhraní SupportAssist naleznete v *SupportAssist pro Business Client Systems User's Guide* k dispozici na www.dell.com/serviceabilitytools.

Následující tabulka popisuje možnosti v části **Automatizované úlohy**.

Tabulka 6. Automatizované úlohy


Možnost	Popis
Automatická aktualizace SupportAssist	Povolit aplikaci SupportAssist automaticky upgradovat na vyšší verzi.
Zahrnout informace o softwaru do shromažďovaných dat.	Umožněte společnosti Dell shromažďovat informace o nainstalovaných aplikacích, ovladačích a aktualizacích operačního systému z vašich systémů. POZNÁMKA: Aplikace SupportAssist neshromažďuje žádné informace o používání aplikací.
Zahrnout identifikační informace	Umožněte společnosti Dell shromažďovat informace o identifikaci systému.
Provést naplánované skenování	Povolit aplikaci SupportAssist automaticky prohledávat systémy, aby zjistila aktualizace ovladačů, problémy s hardwarem a požadovanou optimalizaci systému.

Možnost	Popis
	<p>POZNÁMKA: Aplikace SupportAssist provádí plánovanou kontrolu, pouze je-li systém připojen k elektrické síti a během spouštění naplánovaného skenování není systém zaneprázdněný.</p>
Automatická optimalizace systému <p>POZNÁMKA: Toto políčko je aktivní pouze v případě, že jste povolili naplánované kontroly.</p>	<p>Povolit SupportAssist automaticky optimalizovat systém po skenování.</p> <p>POZNÁMKA: Automatické optimalizace se vztahují pouze na systémy s aktivním oprávněním přístupu ke službám ProSupport Plus nebo ProSupport Flex.</p>
Frekvence <p>POZNÁMKA: Možnosti jsou povoleny pouze v případě, že povolíte naplánované kontroly.</p>	<p>Vyberte frekvenci pro službu SupportAssist, která bude provádět naplánovaná prověřování, například měsíčně.</p>

Následující tabulka popisuje možnosti v části **Uživatelské interakce**.

Tabulka 7. Uživatelské interakce

Možnost	Popis
Umožnit uživatelům otevřít a spustit SupportAssist na svých počítačích	<p>Umožňuje uživatelům zobrazit a používat uživatelské rozhraní SupportAssist.</p> <p>POZNÁMKA: Pokud povolíte uživatelské rozhraní SupportAssist, jsou povoleny další možnosti v části Uživatelské interakce.</p>
Pouze administrátoři	Aktivuje uživatelské rozhraní SupportAssist pouze pro uživatele s právy správce systému.
Všichni uživatelé	Aktivuje uživatelské rozhraní SupportAssist pro všechny typy uživatelů.
Zobrazit oznámení	Umožňuje aplikaci SupportAssist zobrazit oznámení o optimalizacích softwaru a aktualizacích ovladačů.
Aktualizace ovladačů	<p>Umožňuje uživatelům s právy správce v systému ručně kontrolovat a instalovat aktualizace ovladačů.</p> <p>POZNÁMKA: Termín ovladač označuje ovladače, aktualizace firmwaru a systému BIOS.</p>
Vyčistit soubory	Odebrat záložní soubory, dočasné soubory a další zbytečné položky ze systému.
Vyladit výkon	Upraví nastavení napájení, registrů a přidělení paměti za účelem maximalizace výpočetní rychlosti systému.
Optimalizovat síť	Optimalizuje síť tak, aby vám umožnil zajistit stabilitu připojení k síti a aktualizovat nastavení systému pro zajištění efektivního a spolehlivého připojení k síti.
Odebrat viry a malware <p>POZNÁMKA: Funkce odstraňování virů a malwaru je k dispozici pouze v počítačích s aktivním oprávněním přístupu ke službám typu ProSupport Plus nebo ProSupport Flex.</p>	Izoluje a odstraňuje soubory infikované viry a škodlivým softwarem.

Možnost	Popis
 POZNÁMKA: Funkce odstraňování virů a malwaru není v některých oblastech k dispozici, například v Číně.	

Konfigurace připojení internetu

Chcete-li vytvořit konfigurační soubor, musíte zadat podrobnosti o připojení k Internetu pro místní i cílové systémy.

1 Na stránce **Lokální systém** proveďte jeden z těchto kroků:

- Pokud je místní systém připojen přímo k internetu, zvolte možnost **Připojit přímo**.
- Pokud se místní systém připojí k internetu prostřednictvím serveru proxy, proveďte následující kroky:
 - 1 Vyberte **Připojit pomocí proxy**.
Zobrazí se pole pro nastavení proxy.
 - 2 Zadejte adresu a podrobnosti o čísle portu pro proxy server.
 - 3 Pokud server proxy vyžaduje ověření, vyberte **Tento proxy vyžaduje ověření**.
 - 4 Zadejte uživatelské jméno a heslo pro proxy server.

 **POZNÁMKA:** V případě ověřování serveru proxy se doporučuje zadat uživatelské jméno a heslo servisního účtu, jehož platnost nevyprší.

2 Pokud cílové systémy používají různá nastavení internetového připojení, vyberte možnost **Cílové systémy mají různá nastavení**. Zobrazí se stránka **Cílový systém**.

3 Proveďte jeden z těchto kroků:

- Pokud je cílový systém připojen přímo k internetu, zvolte možnost **Připojit přímo**.
- Pokud se cílový systém připojí k Internetu prostřednictvím serveru proxy, proveďte následující kroky:
 - 1 Vyberte **Připojit pomocí proxy**.
Zobrazí se pole pro nastavení proxy.
 - 2 Zadejte adresu a podrobnosti o čísle portu pro proxy server.
 - 3 Pokud proxy server vyžaduje ověření, vyberte možnost **Tento proxy vyžaduje ověření**.
 - 4 Zadejte uživatelské jméno a heslo pro proxy server.

 **POZNÁMKA:** Internetové připojení cílových systémů nelze ověřit z průvodce Správce nastavením.

Test připojení aplikace SupportAssist

Požadavky

- Cílové systémy musí být připojeny k internetu.
- Na cílovém systému musíte mít práva správce.

O této úloze

Aby aplikace SupportAssist mohla monitorovat vaše systémy a poskytovat automatizovanou technickou podporu, musí být připojena k systému společnosti Dell. Po nasazení spusťte test připojení na některém z cílových systémů a zjistěte, zda je nástroj SupportAssist úspěšně připojen k serveru Dell.

Kroky

- 1 Vstupte do cílového systému, na němž chcete provést test připojení.
- 2 Kliknutím na nabídku **Start** otevřete nabídku programů.
- 3 Pravým tlačítkem klikněte na možnost **Příkazový řádek** a poté klikněte na možnost **Spustit jako správce**.
Zobrazí se okno **příkazového řádku**.
- 4 Přejděte na následující umístění v závislosti na architektuře operačního systému.
 - U 64bitových systémů: `\Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - U 32bitových systémů: `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`

- 5 Napište **SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity** a stiskněte klávesu Enter.
- Pokud nastavení internetového připojení v souboru konfigurace není správné, zobrazí se následující zpráva:
Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.
 - Pokud připojení k systému společnosti Dell není k dispozici vinou dočasného výpadku, zobrazí se následující zpráva:
Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.
 - Pokud je nastavení úplné a aplikace SupportAssist se může připojit k systému společnosti Dell, zobrazí se následující zpráva:
Connection successful.

Úprava nasazené konfigurace SupportAssist

Po nasazení nástroje SupportAssist můžete upravit nastavení konfigurace SupportAssist, která byla zavedena v cílových systémech. Můžete například změnit nastavení konfigurace pro připojení k Internetu, předvolby, podrobnosti o Dell My Account nebo informace o kontaktu a dopravě. Průvodce **Správce nastavení** umožňuje upravit nastavení v konfiguračním souboru. Po úpravě konfiguračního souboru použijte libovolný nástroj pro nasazení k aktualizaci nastavení SupportAssist v cílových systémech.

Témata:

- [Úprava a nasazení instalačního souboru Windows](#)
- [Úprava a nasazení stávajících souborů šablony pro správu Active Directory](#)
- [Úprava a nasazení souboru odpovědí](#)

Úprava a nasazení instalačního souboru Windows

Požadavky

- Musíte být přihlášení do místního systému s právy správce.
- Na cílovém systému musíte mít práva správce.
- Musíte mít přístup ke stávajícímu instalačnímu souboru Windows.
- Místní systém musí být připojen k internetu.

Kroky

- 1 Průvodce **Správce nastavení** otevřete jedním z následujících kroků:
 - Pokud jste nainstalovali 32bitovou verzi, přejděte na `C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, pravým tlačítkem myši klikněte na **SupportAssistWizard.exe**, a potom klikněte na **Spustit jako administrátor**.
 - Pokud jste nainstalovali 64bitovou verzi, přejděte na `C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, pravým tlačítkem myši klikněte na **SupportAssistWizard.exe**, a potom klikněte na **Spustit jako administrátor**.
 - Pokud SupportAssist není v systému instalován, přečtěte si [Přístup k průvodci Správce nastavení](#) a seznamte se s pokyny pro otevření průvodce **Správce nastavení**.
- 2 Zkontrolujte, zda jsou splněny všechny požadavky, a klikněte na tlačítko **Další**.
- 3 Na stránce **Typ nastavení** vyberte možnost **Upravit stávající konfiguraci**, vyberte nebo zrušte výběr možností nastavení, které chcete upravit, a klikněte na tlačítko **Další**.
 - ① **POZNÁMKA:** Pokud jste vybrali možnost **Dell My Account, Kontaktní a dodací údaje nebo Předvolby, ale nemáte aktivní připojení k internetu, aplikace SupportAssist vás vyzve k jeho ověření. Chcete-li pokračovat, musíte zadat správná nastavení připojení k internetu.**
 - ① **POZNÁMKA:** Pokud jste k úpravě vybrali pouze možnost **Kontaktní a dodací údaje, aplikace SupportAssist vás vyzve k přihlášení k účtu Dell My Account a k ověření kontaktní a dodací adresy. Chcete-li pokračovat, musíte se přihlásit k účtu Dell My Account.**
- 4 Pokud je aplikace SupportAssist použita v místním systému, stávající nastavení konfigurace se automaticky načtou a zobrazí. Není-li SupportAssist v lokálním systému použit, proveďte následující:
 - a Vyberte **Použít stávající soubor konfigurace**.
 - b Klikněte na **Procházet** a vyberte stávající instalační soubor Windows, který chcete upravit.
 - c Klikněte na **Procházet** a vyberte instalační balíček Windows.
 - d Klikněte na tlačítko **Další**.
- 5 Zadejte podrobnosti o internetovém připojení pro místní a cílové systémy a klikněte na tlačítko **Další**. Viz [Konfigurace připojení internetu](#).
- 6 Na stránce **Přihlášení** klikněte na možnost **Další**.

- 7 Na stránce Dell My Account **Přihlášení** zadejte e-mailovou adresu a heslo a klikněte na **Přihlášení**.
- 8 Na stránce **Kontaktní a dodací údaje** proveďte požadované změny a klikněte na tlačítko **Další**.
- 9 Na stránce **Předvolby** vyberte požadované předvolby a klikněte na tlačítko **Další**. Viz [Předvolby](#).
- 10 Na stránce **Typ nasazení** vyberte možnost **Instalační soubor systému Windows**.
- 11 Klikněte na možnost **Procházet**, vyberte složku, do které chcete uložit soubor Windows Installer a potom klikněte na **Vytvořit**.
Následující soubory se vytvoří ve specifikované složce a zobrazí se stránka **Shrnutí**.
 - **SupportAssistConfiguration.msi**
 - Instalační soubor Windwos s upravenými údaji
 - **CheckandUninstall.ps1**

Další krok

K aktualizaci konfigurace nastavení na cílových systémech použijte **SupportAssistConfiguration.msi** společně s instalačním souborem Windows s upravenými údaji.

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

Například:

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

Úprava a nasazení stávajících souborů šablony pro správu Active Directory

Požadavky

- Musíte být přihlášení do místního systému s právy správce.
- Na cílovém systému musíte mít práva správce.
- Musíte mít přístup ke stávajícím souborům šablony pro správu.
- Místní systém musí být připojen k internetu.

Kroky

- 1 Průvodce **Správce nastavení** otevřete jedním z následujících kroků:
 - Pokud jste nainstalovali 32bitovou verzi, přejděte na **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, pravým tlačítkem myši klikněte na **SupportAssistWizard.exe**, a potom klikněte na **Spustit jako administrátor**.
 - Pokud jste nainstalovali 64bitovou verzi, přejděte na **C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, pravým tlačítkem myši klikněte na **SupportAssistWizard.exe**, a potom klikněte na **Spustit jako administrátor**.
 - Pokud SupportAssist není v systému instalován, přečtěte si [Přístup k průvodci Správce nastavení](#) a seznamte se s pokyny pro otevření průvodce **Správce nastavení**.
- 2 Zkontrolujte, zda jsou splněny všechny požadavky, a klikněte na tlačítko **Další**.
- 3 Na stránce **Typ nastavení** vyberte možnost **Upravit stávající konfiguraci**, vyberte nebo zrušte výběr možností nastavení, které chcete upravit, a klikněte na tlačítko **Další**.

POZNÁMKA: Pokud jste vybrali možnost **Dell My Account, Kontaktní a dodací údaje** nebo **Předvolby**, ale nemáte aktivní připojení k internetu, aplikace SupportAssist vás vyzve k jeho ověření. Chcete-li pokračovat, musíte zadat správná nastavení připojení k internetu.

POZNÁMKA: Pokud jste k úpravě vybrali pouze možnost **Kontaktní a dodací údaje**, aplikace SupportAssist vás vyzve k přihlášení k účtu Dell My Account a k ověření kontaktní a dodací adresy. Chcete-li pokračovat, musíte se přihlásit k účtu Dell My Account.

- 4 Pokud je aplikace SupportAssist použita v místním systému, stávající nastavení konfigurace se automaticky načtou a zobrazí. Neení-li SupportAssist v lokálním systému použit, proveďte následující:
 - a Vyberte **Použít stávající soubor konfigurace**.
 - b Klikněte na **Procházet** a vyberte stávající soubor ADML, který chcete upravit.
 - c Klikněte na tlačítko **Další**.
- 5 Zadejte podrobnosti o internetovém připojení pro místní a cílové systémy a klikněte na tlačítko **Další**. Viz [Konfigurace připojení internetu](#).
- 6 Na stránce **Přihlášení** klikněte na možnost **Další**.

- 7 Na stránce Dell My Account **Přihlášení** zadejte e-mailovou adresu a heslo a klikněte na **Přihlášení**.
- 8 Na stránce **Kontaktní a dodací údaje** proveďte požadované změny a klikněte na tlačítko **Další**.
- 9 Na stránce **Předvolby** vyberte požadované předvolby a klikněte na tlačítko **Další**. Viz [Předvolby](#).
- 10 Na stránce **Typ nasazení** vyberte možnost **Active Directory (AD)**.
- 11 Zadejte název šablony.
- 12 Klikněte na tlačítko **Procházet**, vyberte umístění souboru, do kterého chcete uložit soubory šablony pro správu Active Directory a klikněte na **Vytvořit**.
Následující soubory se vytvoří ve specifikované složce a zobrazí se stránka **Shrnutí**.
 - Dva soubory šablony služby Active Directory pro správu ADML a ADMS s upraveným nastavením konfigurace.
 - **CheckandUninstall.ps1**

Další kroky

Pro použití souborů šablony s upraveným nastavením proveďte následující kroky:

- 1 Zkopírujte a nahraďte stávající soubory ADML a ADMX v řadiči domény.
- 2 Pravým tlačítkem myši klikněte na odpovídající šablonu Active Directory a upravte skupinu zásad.
- 3 Klikněte na možnost **Upravit nastavení zásad**.
- 4 Pokud chcete znovu použít upravená nastavení, klikněte na možnost **Zakázat** a poté opět na možnost **Povolit**.
- 5 Klikněte na možnost **Apply**.
Provede se aktualizace registru a zásad skupiny. Upravená šablona správy se aktualizuje po použití zásad skupiny.

Úprava a nasazení souboru odpovědí

Požadavky

- Musíte být přihlášení do místního systému s právy správce.
- Na cílovém systému musíte mít práva správce.
- Musíte mít přístup ke stávajícímu souboru odpovědí.
- Místní systém musí být připojen k internetu.

Kroky

- 1 Průvodce **Správce nastavení** otevřete jedním z následujících kroků:
 - Pokud jste nainstalovali 32bitovou verzi, přejděte na `C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, pravým tlačítkem myši klikněte na **SupportAssistWizard.exe**, a potom klikněte na **Spustit jako administrátor**.
 - Pokud jste nainstalovali 64bitovou verzi, přejděte na `C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, pravým tlačítkem myši klikněte na **SupportAssistWizard.exe**, a potom klikněte na **Spustit jako administrátor**.
 - Ne-li SupportAssist v systému nainstalován, projděte si [Přístup k průvodci Správce nastavení](#) pokyny k otevření průvodce **Správce nastavení**.
- 2 Zkontrolujte, zda jsou splněny všechny požadavky, a klikněte na tlačítko **Další**.
- 3 Na stránce **Typ nastavení** vyberte možnost **Upravit stávající konfiguraci**, vyberte nebo zrušte výběr možností nastavení, které chcete upravit, a klikněte na tlačítko **Další**.

① POZNÁMKA: Pokud jste vybrali možnost **Dell My Account, Kontaktní a dodací údaje** nebo **Předvolby**, ale nemáte aktivní připojení k internetu, aplikace SupportAssist vás vyzve k jeho ověření. Chcete-li pokračovat, musíte zadat správná nastavení připojení k internetu.

① POZNÁMKA: Pokud jste k úpravě vybrali pouze možnost **Kontaktní a dodací údaje**, aplikace SupportAssist vás vyzve k přihlášení k účtu Dell My Account a k ověření kontaktní a dodací adresy. Chcete-li pokračovat, musíte se přihlásit k účtu Dell My Account.
- 4 Pokud je aplikace SupportAssist použitav místním systémem, stávající nastavení konfigurace se automaticky načtou a zobrazí. Ne-li SupportAssist nasazen v místním systému, proveďte následující:
 - a Vyberte **Použít stávající soubor konfigurace**.
 - b Klikněte na **Procházet** a vyberte stávající soubor odpovědí, který chcete upravit.
 - c Klikněte na tlačítko **Další**.
- 5 V zobrazeném dialogovém okně zadejte klíč k dešifrování souboru odpovědí.

- 6 Zadejte podrobnosti o internetovém připojení pro místní a cílové systémy a klikněte na tlačítko **Další**. Viz [Konfigurace připojení internetu](#).
- 7 Na stránce **Přihlášení** klikněte na možnost **Další**.
- 8 Na stránce Dell My Account **Přihlášení** zadejte e-mailovou adresu a heslo a klikněte na **Přihlášení**.
- 9 Na stránce **Kontaktní a dodací údaje** proveďte požadované změny a klikněte na tlačítko **Další**.
- 10 Na stránce **Předvolby** vyberte požadované předvolby a klikněte na tlačítko **Další**. Viz [Předvolby](#).
- 11 Na stránce **Typ nasazení** vyberte možnost **Soubor odpovědí**.
- 12 Zadejte klíč pro šifrování souboru odpovědí.

POZNÁMKA: Nezapomeňte si šifrovací klíč poznamenat, protože stejný klíč bude požadován při nasazení aplikace SupportAssist pomocí souboru odpovědí v cílovém systému.

- 13 Klikněte na tlačítko **Procházet** a vyberte umístění souboru, do kterého chcete uložit soubor odpovědí, a potom klikněte na **Vytvořit**. Následující soubory se vytvoří ve specifikované složce a zobrazí se stránka **Shrnutí**.
 - SupportAssistConfiguration.msi
 - Soubor odpovědí s upravenými informacemi o konfiguraci
 - CheckandUninstall.ps1

Další kroky

Použijte následující příkaz k nasazení souboru SupportAssistConfiguration.msi s aktualizovaným souborem odpovědí k nasazení aktualizovaných nastavení v cílových systémech:

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

kdy **klíč** je šifrovací klíč, který byl zadán do průvodce **Správce nastavení**.

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

POZNÁMKA: Pokud klíč použitý k zašifrování souboru odpovědí obsahuje zvláštní znaky, uzavřete klíč uvozovkami.

Přechod na SupportAssist v TechDirect

Ve verzi SupportAssist for Business Client Systems 2.0.1 můžete spravovat konfiguraci SupportAssist přímo z TechDirect. Pokud jste již zavedli SupportAssist pomocí průvodce **Správce nastavení** a aktivovali jste automatickou aktualizaci, SupportAssist se ve výchozím nastavení automaticky aktualizuje na nejnovější verzi. Pro přechod na SupportAssist v TechDirect si stáhněte, extrahujte a použijte balíček SupportAssist v TechDirect.

Další informace o nástroji SupportAssist naleznete v tématu TechDirect *SupportAssist pro Business Client Systems Deployment Guide—Použití TechDirect* k dispozici na www.dell.com/serviceabilitytools.

Témata:

- [Stáhnout SupportAssist z TechDirect](#)
- [Nasazení balíčku SupportAssist od TechDirect](#)

Stáhnout SupportAssist z TechDirect

Požadavek

Musíte být přihlášení k TechDirect s právy správce SupportAssist.

Kroky

- 1 Přejděte na **SlužbySupportAssist**.
Zobrazí se stránka **SupportAssist**.
- 2 Klikněte na kartu **Aktiva**.
Zobrazí se stránka **Aktiva**.
- 3 Pokud máte více účtů, vyberte účet ze seznamu s názvem **Vybrat účet**.
POZNÁMKA: Seznam **Vybrat účet** se zobrazuje pouze v případě, že máte více účtů.
- 4 V nástroji **Stáhnout SupportAssist** klikněte na **Stáhnout**.
Zobrazí se stránka **Stáhnout SupportAssist**.
- 5 Chcete-li stáhnout SupportAssist poprvé, musíte ověřit svůj účet TechDirect. Chcete-li provést ověření účtu, proveďte následující kroky:
 - a Klikněte na **Ověřit účet TechDirect**.
Zobrazí se okno Dell My Account **Přihlášení**.
 - b Zadejte stejnou e-mailovou adresu a heslo, které jste použili pro přihlášení do TechDirect a klikněte na **Přihlášení**.
- 6 Pokud jste již nakonfigurovali SupportAssist v TechDirect, vyberte požadovanou verzi Windows a klepněte na **Stáhnout SupportAssist pro PC**.

POZNÁMKA: Pokud jste nenakonfigurovali SupportAssist a stále chcete stáhnout spustitelný soubor, vyberte zaškrtnuté pole **Rozumím a chci pokračovat a soubor stáhněte**.

Spustí se spustitelný soubor SupportAssist.

UPOZORNĚNÍ: Nesmíte nasadit stažený spustitelný soubor přímo do svých systémů. SupportAssist nefunguje správně, pokud spustíte spustitelný soubor.

Další krok

Spustěte spustitelný soubor extrahovat balíček instalace SupportAssist a potom použijte SupportAssist.


POZNÁMKA: Doporučujeme nakonfigurovat SupportAssist v TechDirect před nasazením extrahovaného balíčku.

Nasazení balíčku SupportAssist od TechDirect

Požadavek

- Na cílovém systému musíte mít práva správce.
- Musíte si stáhnout spustitelný soubor SupportAssist od TechDirect. Viz [Stáhnout SupportAssist z TechDirect](#).

Kroky

- 1 Dvakrát klikněte na soubor .exe.
Extrahují se následující soubory a zobrazí se průvodce **Extrakce balíčků**.
 - **SupportAssistx64.msi** nebo **SupportAssistx86.msi**
 - **Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe**
 - **Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1**
 - **SupportAssistToken.txt**
 - 2 V průvodci vyberte požadovaný formát balíčku nasazení.
Doporučuje se, abyste jako formát balíčku nasazení vybrali **Spustitelné ve Windows**. To zjednodušuje proces nasazení nástroje SupportAssist, úpravu existujícího nasazení nebo migraci na nástroj SupportAssist v aplikaci TechDirect.
 - 3 Pokud jako formát balíčku nasazení vyberete **Windows Installer**, vyberte **Znovu použít s aktualizovanými detaily proxy**.
Možnosti **Vytvořit nové nasazení** nebo **Znovu nasadit s aktualizovanými údaji proxy** se zobrazí pouze pokud vyberete **Windows Installer**.
 - 4 Proveďte jeden z následujících kroků:
 - Pokud se systémy, na které jste nasadili SupportAssist, připojili přímo k internetu, klepněte na tlačítko **Další**.
 - Pokud se systémy, na které jste nasadili nástroj SupportAssist, připojují k Internetu prostřednictvím serveru proxy, proveďte následující kroky:
 - 1 Vyberte **Připojit k internetu prostřednictvím proxy**.
 - 2 Zadejte adresu a číslo portu.
 - 3 Pokud server proxy vyžaduje ověření, vyberte **Tento proxy vyžaduje ověření**.
 - 4 Zadejte uživatelské jméno a heslo.
-  **POZNÁMKA:** V případě ověřování serveru proxy se doporučuje zadat uživatelské jméno a heslo servisního účtu, jehož platnost nevyprší.
- 5 Klikněte na tlačítko **Další**.
Zobrazí se stránka **Umístění souboru**.
 - 5 Klikněte na **Procházet** a vyberte složku, do které chcete balíček nasazení extrahovat.
 - 6 Klikněte na tlačítko **Další**.
 - Pokud vyberete **Windows Executable**, ve specifikované složce se vytvoří soubor EXE a zobrazí se stránka **Pokyny k nasazení**.
 - Pokud vyberete **Windows Installer**, ve zvolené složce se vytvoří následující soubory a zobrazí se stránka **Pokyny k nasazení**.
 - Soubor MST
 - **CheckAndUninstall.ps1**
 - **SupportAssistx64.msi** nebo **SupportAssistx86.msi**
 - 7 Proveďte jeden z těchto kroků:
 - Pokud jste rozbalili balíček nasazení ve formátu EXE, nasazení souboru EXE na cílové systémy pomocí nástroje pro nasazení.
 - Pokud jste extrahovali balíček nasazení ve formátu MSI, spusťte následující příkaz k nasazení balíčku implementace SupportAssist: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn` kdy <downloaded path> je umístění složky, do které jste stáhli spustitelný soubor SupportAssist od TechDirect.

Správa výstrah aplikace SupportAssist v portálu TechDirect

Výstrahy aplikace SupportAssist mohou být spravovány prostřednictvím účtu TechDirect nebo řešení ServiceNow vaší organizace. Pokud máte aplikaci SupportAssist nakonfigurovanou s vašimi přihlašovacími údaji účtu TechDirect, všechny výstrahy budou přeposílány na váš účet TechDirect. S aplikací SupportAssist také můžete integrovat službu ServiceNow a přeposílat všechny výstrahy do svého řešení ServiceNow. Tato část obsahuje informace o správě výstrah aplikace SupportAssist v portálu TechDirect a o integraci služby ServiceNow s aplikací SupportAssist.

POZNÁMKA: Chcete-li zobrazit nebo spravovat výstrahy u hardwarových problémů, musíte se na portálu TechDirect zaregistrovat pro službu samoodeslání.

Témata:

- [Konfigurace pravidel pro výstrahy na portálu TechDirect](#)
- [Zobrazení výstrah aplikace SupportAssist v portálu TechDirect](#)
- [Výstrahy aplikace SupportAssist](#)
- [Akce prováděné na základě výstrah aplikace SupportAssist](#)
- [Integrace aplikace SupportAssist se službou ServiceNow](#)

Konfigurace pravidel pro výstrahy na portálu TechDirect

Požadavky

- Zajistěte, aby během zavádění aplikace SupportAssist byly přihlašovací údaje k účtu TechDirect stejné jako přihlašovací údaje k účtu Dell My Account.
- Musíte být přihlášení k TechDirect s administrátorskými právy SupportAssist.

O této úloze

Správci ve vaší organizaci mohou konfigurovat pravidla a určit, které alarmy vytvořené aplikací SupportAssist budou zpracovány portálem TechDirect. Například si můžete zvolit automatické přeposílání všech alarmů technické podpoře nebo umístění alarmů do fronty SupportAssist, kde je váš tým podpory zkontroluje a určí, zda je třeba alarm přeposlat společnosti Dell.

Kroky

- 1 Přejděte na **SlužbySupportAssist**.
Zobrazí se stránka **SupportAssist**.
- 2 Klikněte na kartu **Alarmy**.
Zobrazí se stránka **Alarmy**.
- 3 Ve funkci **Konfigurovat pravidla** klikněte na **Konfigurovat**.
Zobrazí se stránka **Konfigurace pravidel pro výstrahy SupportAssist**.
- 4 V části **Období neaktivity** zadejte počet dnů.
- 5 V části **Alarmy technické podpory** proveďte jeden z těchto kroků:
 - a Pokud vyberete **Ano**, budou se všechny výstrahy technické podpory automaticky přeposílat společnosti Dell.
 - b Vyberte **Ne** a zašlete všechny alarmy pro technickou podporu do fronty aplikace SupportAssist. Váš tým podpory může alarm zkontrolovat a určit, zda má být přeposlán společnosti Dell.
- 6 V části **Alarmy o odeslání** proveďte jeden z těchto kroků:

- a Pokud vyberete **Ano**, budou se všechny výstrahy týkající se zaslání dílů přímo přeposílat společnosti Dell. Část **Správa skupin** se zobrazí, pokud jste se rozhodli přeposílat společnosti Dell všechny výstrahy týkající se zaslání dílů.
 - b Vyberte **Ne** a zašlete všechny alarmy pro technickou podporu do fronty aplikace SupportAssist. Váš tým podpory může alarm zkontrolovat a určit, zda má být přeposlán společnosti Dell.
- 7 Pokud se zobrazí částa **Správa skupiny**, klikněte na **Přidat pravidlo skupiny**.

POZNÁMKA: Skupinová pravidla se používají k určení adresy, na kterou se zasílané díly mají odeslat. Kdykoliv je společnosti Dell přeposílána výstraha aplikace SupportAssist týkající se zaslání dílů, adresa ve výstraze je porovnána s adresami uvedenými ve skupinových pravidlech. Pokud odpovídají, adresní informace spojená s daným skupinovým pravidlem se použije k určení adresy, kam se zasílané díly mají odeslat.

- 8 Na stránce **Přidání skupinového pravidla** vyberte jednu z těchto možností a zadejte požadované detaily.
- **Podle země** — Tuto možnost vyberte, pokud chcete všechny automaticky zasílané zásilky z určité země směřovat na konkrétní adresu.
 - **Podle státu/provincie** — Tuto možnost vyberte, pokud chcete všechny automaticky zasílané zásilky z určitého regionu směřovat na konkrétní adresu.
 - **Podle města** — Tuto možnost vyberte, pokud chcete všechny automaticky zasílané zásilky z určitého města směřovat na konkrétní adresu.
 - **Podle PSČ** — Tuto možnost vyberte, pokud chcete všechny automaticky zasílané zásilky s určitým PSČ směřovat na konkrétní adresu.
- 9 Klikněte na **Uložit pravidlo** a klikněte na **Uložit pravidla alarmu**.

Zobrazení výstrah aplikace SupportAssist v portálu TechDirect

Požadavek

Musíte být přihlášení k TechDirectu s právy SupportAssist Administrator nebo SupportAssist.

O této úloze

Pokud je zjištěn problém v systémech, které jsou sledovány pomocí nástroje SupportAssist, je v aplikaci TechDirect automaticky vytvořena výstraha.

Kroky

- 1 Přejděte na **SlužbySupportAssist**.
Zobrazí se stránka **SupportAssist**.
- 2 Klikněte na kartu **Alarmy**.
Zobrazí se stránka **Alarmy**.
- 3 V nástroji **Správa alarmů SupportAssist** klikněte na možnost **Spravovat**.
Zobrazí se stránka **Výstrahy aplikace SupportAssist**.

Výstrahy aplikace SupportAssist

Podrobnosti o alarmech generovaných aplikací SupportAssist naleznete na stránce **Alarmy SupportAssist** v TechDirect.

V následující tabulce jsou uvedeny podrobnosti zobrazené na stránce **SupportAssist Alerts** (Výstrahy aplikace SupportAssist). Ve výchozím nastavení se zobrazí sloupce **Servisní štítek**, **Číslo výstrahy**, **Typ výstrahy**, **Časové razítko poslední aktivity**, **Majitel**, **Název společnosti** a **Obchodní linka**. Pro výběr sloupců, které chcete zobrazit klikněte na  zobrazenou nad tabulkou.

POZNÁMKA: K zobrazení můžete vybrat maximálně sedm sloupců.

Tabulka 8. Výstrahy aplikace SupportAssist

Název	Popis
Výrobní číslo	Jedinečný identifikátor systému. Výrobní číslo je tvořeno sekvencí alfanumerických znaků.
Číslo výstrahy	Jedinečné číslo žádosti o podporu přiřazené výstraze, na které se můžete odkazovat během komunikace s odbornou technickou podporou.
Typ výstrahy	Typ výstrahy: <ul style="list-style-type: none"> • Odborná pomoc • Odeslat
Poznámky	Podrobnosti o zjištěném problému a informace o chybě pro další zkoumání.
Vytvořit časové razítko	Datum a čas, kdy byla výstraha v portálu TechDirect vytvořena.
Časové razítko poslední aktivity	Datum a čas poslední akce zákazníka provedené správcem nebo uživatelem s oprávněním technika.
Stav	Stav alarmu: <ul style="list-style-type: none"> • Nepřiřazená – vlastníkem není žádný uživatel s oprávněním technika • Přiřazená – vlastníkem je uživatel s oprávněním technik • Odeslání se nezdařilo – pokus přeposlat společnosti Dell se nezdařil
Vlastník	Uživatel s oprávněním technika, který nyní výstrahu vlastní.
Název společnosti	Název organizace
Obchodní linka	Obchodní linka, např. přesnost, zeměpisná šířka atd.
Akce	Akce dostupné pro alarm. Uživatelé s právy technika SupportAssist mohou: <ul style="list-style-type: none"> • Převzít vlastnictví výstrahy • Aktualizovat podrobnosti o výstraze • Zavřít výstrahu • Přeposlat výstrahu společnosti Dell <p>POZNÁMKA: Uživatelé s právy administrátora SupportAssist mohou provádět všechny akce dostupné pro uživatele s právy technika SupportAssist. Správci SupportAssist mohou výstrahu jednomu ze svých uživatelů s oprávněním technika přiřadit.</p>

Akce prováděné na základě výstrah aplikace SupportAssist

Na výstrahy vytvářené aplikací SupportAssist můžete reagovat prostřednictvím portálu TechDirect. Následující tabulka popisuje dostupné akce na základě výstrah aplikace SupportAssist.

Tabulka 9. Akce na základě výstrah

Typ účtu TechDirect	Dostupné akce	Popis
Uživatel typu Správce nebo Technik	Převzít vlastnictví	Jednotliví uživatelé typu Technik vidí pod účtem TechDirect všechny přicházející výstrahy aplikace SupportAssist. Uživatel typu Technik může převzít vlastnictví výstrahy. Uživatelé typu Technik nemohou výstrahy přiřazovat někomu jinému. Může to učinit pouze Správce TechDirect pro daný účet.
	Aktualizace	Zobrazí stránku Podrobnosti , na níž je možné přidat poznámku nebo přílohu pro danou výstrahu.
	Zavřít výstrahu	Uzavře výstrahu. Ani vy, ani společnost Dell nebudete moci ohledně této výstrahy provést žádnou další akci.
	Přesměrovat na společnost Dell	Přesměruje požadavek na technickou podporu. Postup můžete i nadále sledovat na stránkách Technická podpora nebo Souhrn expedice v portálu TechDirect.
Správce	Přiřadit vlastnictví	Přiřadí uživatele typu Technik jako vlastníka výstrahy. Je možné rovněž použít ke změně přiřazení na jiného uživatele typu Technik.

Integrace aplikace SupportAssist se službou ServiceNow

Pokud vaše organizace používá službu ServiceNow pro správu IT a helpdesku, můžete výstrahy aplikace SupportAssist integrovat se svým řešením ServiceNow. Integrace se službou ServiceNow umožní ve službě ServiceNow automaticky vytvořit incident pro vaše výstrahy aplikace SupportAssist.

POZNÁMKA: Po integraci se službou ServiceNow nebude možné spravovat výstrahy aplikace SupportAssist prostřednictvím portálu TechDirect. Portál TechDirect však budete muset používat k vyžádání zaslání dílů nebo k odeslání žádosti o podporu společnosti Dell.

Aktivace integrace ServiceNow

Požadavek

Musíte být přihlášení k TechDirect s administrátorskými právy SupportAssist.

Kroky

- Přejděte na **SlužbySupportAssist**.
Zobrazí se stránka **SupportAssist**.
- Klikněte na kartu **Aktiva**.
Zobrazí se stránka **Aktiva**.
- Pokud máte více účtů, vyberte účet ze seznamu s názvem **Vybrat účet**.
POZNÁMKA: Seznam **Vybrat účet** se zobrazuje pouze v případě, že máte více účtů.
- V nástroji **Správa prostředků** klikněte na možnost **Spravovat**.
Zobrazí se stránka **Správa prostředků**.
- Klikněte na možnost **Integrovat se ServiceNow**.
Zobrazí se okno **Integrace se správou případů ServiceNow**.
- Ze seznamu nadepsaného **Vybrat pracoviště SupportAssist** vyberte požadované pracoviště.
POZNÁMKA: Výběr pracoviště umožní portálu TechDirect přeposílat všechny vygenerované výstrahy ze všech systémů na pracovišti do služby ServiceNow.

- 7 Pokud chcete, aby aplikace SupportAssist automaticky vytvořila incident ve službě ServiceNow:
 - a Vyberte možnost **Použít instanci ServiceNow**.
 - b Zadejte identifikátor instance služby ServiceNow, uživatelské jméno, heslo a e-mailovou adresu pro hlášení poruch.

POZNÁMKA: Pokud aplikace SupportAssist nemůže automaticky vytvořit incident služby ServiceNow, je odeslán e-mail na adresu uvedenou v poli **Hlášení poruch**.

- c Klikněte na **Odeslat zkušební alarm** a zkušební alarm odešlete do ServiceNow.
- 8 Pokud chcete dostávat informace o výstrahách aplikace SupportAssist e-mailem:
 - a Vyberte možnost **Použít e-mail**.
 - b Do pole **Od** zadejte e-mailovou adresu, ze které chcete dostávat podrobnosti o výstrahách aplikace SupportAssist.
 - c Do pole **Hlášení výstrah** zadejte e-mailovou adresu, na kterou chcete podrobnosti o výstrahách aplikace SupportAssist odesílat.
 - d Do pole **Hlášení poruch** zadejte e-mailovou adresu, na kterou se má odeslat upozornění, pokud aplikace SupportAssist nemůže odeslat podrobnosti o výstraze.
 - e Klikněte na **Odeslat zkušební e-mail** a odešlete zkušební e-mail na e-mailovou adresu uvedenou v poli **Oznámení o selhání**.
- 9 Klikněte na **Uložit**.

Zakázání integrace se službou ServiceNow

Požadavek

Musíte být přihlášení k TechDirect s administrátorskými právy SupportAssist.

O této úloze

Integraci výstrah aplikace SupportAssist s vaším řešením ServiceNow můžete kdykoliv zrušit.

POZNÁMKA: Po deaktivaci ServiceNow můžete alarmy SupportAssist spravovat pomocí TechDirect na stránce **Spravovat alarmy SupportAssist**.

Kroky

- 1 Přejděte na **SlužbySupportAssist**.
Zobrazí se stránka **SupportAssist**.
- 2 Klikněte na kartu **Aktiva**.
Zobrazí se stránka **Aktiva**.
- 3 Pokud máte více účtů, vyberte účet ze seznamu s názvem **Vybrat účet**.
POZNÁMKA: Seznam **Vybrat účet** se zobrazuje pouze v případě, že máte více účtů.
- 4 V nástroji **Správa prostředků** klikněte na možnost **Spravovat**.
Zobrazí se stránka **Správa prostředků**.
- 5 Klikněte na možnost **Integrovat se ServiceNow**.
Zobrazí se okno **Integrace se správou případů ServiceNow**.
- 6 Ze seznamu nadepsaného **Vybrat pracoviště SupportAssist** vyberte požadované pracoviště.
- 7 Vyberte možnost **Deaktivovat**.
Integrace služby ServiceNow pro výstrahy aplikace SupportAssist se zakáže.

Načtení dat aplikace SupportAssist pomocí WMI

Pomocí tříd WMI (Windows Management Instrumentation) můžete získat informace o stavu jednotlivých systémů, v nichž je nasazena aplikace SupportAssist. Obor názvů pro přístup k profilům a třídám aplikace SupportAssist je `root\supportassist`. Mezi informace, které jsou prostřednictvím tříd WMI zveřejňovány, patří:

- Stav registrace
- Podrobnosti žádosti o podporu
- Podrobnosti o výstrahách
- Konfigurace a podrobnosti o oprávnění

Tato část poskytuje informace o dostupných třídách WMI.

DSA_RegistrationInformation

Tabulka 10. DSA_RegistrationInformation

Vlastnost	Typ vlastnosti	Popis
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Řetězec, který jedinečně identifikuje instanci třídy.
IsRegistrationDone	CIM_BOOLEAN	Logická hodnota, která udává, zda je aplikace SupportAssist zaregistrována společností Dell. Možné hodnoty jsou: <ul style="list-style-type: none"> • True – Aplikace SupportAssist je společností Dell zaregistrována. • False – Aplikace SupportAssist není společností Dell zaregistrována.
RegistrationTime	CIM_DATETIME	Udává datum a čas registrace aplikace SupportAssist.

DSA_CaseInformation

Tabulka 11. DSA_CaseInformation

Vlastnost	Typ vlastnosti	Popis
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Řetězec, který jedinečně identifikuje instanci třídy.
CaseID	CIM_STRING	Řetězec, který identifikuje číslo žádosti o podporu vytvořené pro instanci.
Popis	CIM_STRING	Řetězec, který poskytuje popis žádosti o podporu.
Typ	CIM_UNIT16	Celé číslo, které označuje typ žádosti o podporu. Možné hodnoty jsou: <ul style="list-style-type: none"> • 0 – Jakákoli jiná žádost o podporu. • 1 – Žádost o podporu od technické podpory společnosti Dell.

Vlastnost	Typ vlastnosti	Popis
		<ul style="list-style-type: none"> 2 – Žádost o podporu pro zaslání dílů.
Stav	CIM_UNIT16	<p>Celé číslo, které označuje stav žádosti o podporu. Možné hodnoty jsou:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 – Jakýkoli jiný stav. 1 – Žádost o podporu byla odeslána. 2 – Žádost o podporu je otevřena. 3 – Žádost o podporu je znovu otevřena. 4 – Žádost o podporu je právě řešena. 5 – Žádost o podporu byla pozdržena zákazníkem. 6 – Žádost o podporu je uzavřena.
CaseCreationTime	CIM_DATETIME	Udává datum a čas vytvoření žádosti o podporu.
AlertDetails	CIM_STRING	Řetězec poskytuje podrobné informace o výstraze, pro kterou je žádost o podporu vytvořena.

DSA_AlertInformation

Tabulka 12. DSA_AlertInformation

Vlastnost	Typ vlastnosti	Popis
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Řetězec, který jedinečně identifikuje instanci třídy.
TrapID	CIM_STRING	Řetězec, který představuje identifikátor depeše výstrahy.
EventID	CIM_STRING	Řetězec, který představuje identifikátor výstrahy.
AlertDescription	CIM_STRING	Řetězec, který popisuje výstrahu.
AlertTime	CIM_DATETIME	Udává datum a čas vytvoření výstrahy.

DSA_SystemInformation

Tabulka 13. DSA_SystemInformation

Vlastnost	Typ vlastnosti	Popis
Název	CIM_STRING [KEY]	Řetězec, který poskytuje název systému.
IsConfigurationSet	CIM_BOOLEAN	<p>Logická hodnota, která udává, zda je v systému nastavena konfigurace. Možné hodnoty jsou:</p> <ul style="list-style-type: none"> True – Konfigurace je v systému nastavena. False – Konfigurace není v systému nastavena.
Entitlement	CIM_UNIT16	<p>Určuje servisní tarif systému. Možné hodnoty jsou:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0—Ostatní

Vlastnost	Typ vlastnosti	Popis
		<ul style="list-style-type: none"> • 1—Základní • 2—ProSupport • 3 – ProSupport Plus • 4—Premium • 5 – Premium Support Plus • 6—ProSupport Flex for Client • 7 – Neznámá záruka
EntitlementExpiryDate	CIM_DATETIME	Označuje datum konce platnosti servisního tarifu systému.
Version (Verze)	CIM_STRING	Řetězec, který určuje verzi aplikace SupportAssist instalovanou v systému.

Údaje shromažďované aplikací SupportAssist

Aplikace SupportAssist automaticky shromažďuje údaje ze systému požadované pro řešení problémů a odesílá je zabezpečeným způsobem technické podpoře. Tyto údaje společnosti Dell umožňují poskytovat rozšířenou, účinnou a rychlejší podporu.

V následující tabulce je uveden seznam údajů, které se shromažďují z různých částí systému.

Tabulka 14. Monitorování systému

Kategorie	Vlastnosti
Systémové informace	System Service Tag
	Model systému
	ePPID základní desky
	Verze BIOS
	Typ systému
	Informace o procesoru
	Rychlost procesoru
	Řadič videa
	RAM grafické karty – bajty
	Počet displejů
	Operační systém
	Napájecí adaptér – wattů
	Informace o logické jednotce
	RAM systému (GB)
Využití a napájení systému	Počet hodin – střídavý proud
	Počet hodin – stejnosměrný proud
	Napájecí cykly
	Režimy spánku
	Doba v režimu spánku
	Nastavení řízení spotřeby
Baterie	Poloha
	Datum výroby
	Výrobní číslo
	Chemie
	Výrobní kapacita

Kategorie	Vlastnosti														
	<table border="1"> <tr><td data-bbox="802 144 1495 191">Název</td></tr> <tr><td data-bbox="802 191 1495 237">Název výrobce</td></tr> <tr><td data-bbox="802 237 1495 283">ePPID</td></tr> <tr><td data-bbox="802 283 1495 329">Proud</td></tr> <tr><td data-bbox="802 329 1495 375">Napětí</td></tr> <tr><td data-bbox="802 375 1495 422">Cykly</td></tr> <tr><td data-bbox="802 422 1495 468">Kapacita při plném nabití</td></tr> <tr><td data-bbox="802 468 1495 514">Teplota</td></tr> <tr><td data-bbox="802 514 1495 560">Protokoly výrobce</td></tr> </table>	Název	Název výrobce	ePPID	Proud	Napětí	Cykly	Kapacita při plném nabití	Teplota	Protokoly výrobce					
Název															
Název výrobce															
ePPID															
Proud															
Napětí															
Cykly															
Kapacita při plném nabití															
Teplota															
Protokoly výrobce															
Úložiště (pevný disk / SSD)	<table border="1"> <tr><td data-bbox="802 600 1495 646">Pozice disku</td></tr> <tr><td data-bbox="802 646 1495 693">Název disku</td></tr> <tr><td data-bbox="802 693 1495 739">Model značky disku</td></tr> <tr><td data-bbox="802 739 1495 785">Velikost disku (MB)</td></tr> <tr><td data-bbox="802 785 1495 831">Disk ePPID</td></tr> <tr><td data-bbox="802 831 1495 877">Pozice oddílu disku</td></tr> <tr><td data-bbox="802 877 1495 924">Název oddílu disku</td></tr> <tr><td data-bbox="802 924 1495 970">Velikost oddílu disku (MB)</td></tr> <tr><td data-bbox="802 970 1495 1016">Doba čtení v procentech</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1016 1495 1062">Doba zápisu v procentech</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1062 1495 1108">Doba nečinnosti v procentech</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1108 1495 1155">Počet přečtených bajtů (MB)</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1155 1495 1201">Počet zapsaných bajtů (MB)</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1201 1495 1247">Protokoly SMART</td></tr> </table>	Pozice disku	Název disku	Model značky disku	Velikost disku (MB)	Disk ePPID	Pozice oddílu disku	Název oddílu disku	Velikost oddílu disku (MB)	Doba čtení v procentech	Doba zápisu v procentech	Doba nečinnosti v procentech	Počet přečtených bajtů (MB)	Počet zapsaných bajtů (MB)	Protokoly SMART
Pozice disku															
Název disku															
Model značky disku															
Velikost disku (MB)															
Disk ePPID															
Pozice oddílu disku															
Název oddílu disku															
Velikost oddílu disku (MB)															
Doba čtení v procentech															
Doba zápisu v procentech															
Doba nečinnosti v procentech															
Počet přečtených bajtů (MB)															
Počet zapsaných bajtů (MB)															
Protokoly SMART															
Systémové události	<table border="1"> <tr><td data-bbox="802 1308 1495 1354">Události selhání operačního systému</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1354 1495 1400">Události napájení</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1400 1495 1446">Teplotní události</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1446 1495 1493">Události chyby spuštění</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1493 1495 1539">Diagnostické události</td></tr> </table>	Události selhání operačního systému	Události napájení	Teplotní události	Události chyby spuštění	Diagnostické události									
Události selhání operačního systému															
Události napájení															
Teplotní události															
Události chyby spuštění															
Diagnostické události															
Procesor	<table border="1"> <tr><td data-bbox="802 1560 1495 1606">Využití procesoru</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1606 1495 1652">Souběžná vlákna</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1652 1495 1698">Délky front</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1698 1495 1745">C-Stavy</td></tr> </table>	Využití procesoru	Souběžná vlákna	Délky front	C-Stavy										
Využití procesoru															
Souběžná vlákna															
Délky front															
C-Stavy															
Paměť	<table border="1"> <tr><td data-bbox="802 1761 1495 1808">Pozice paměti DIMM</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1808 1495 1854">Název paměti DIMM</td></tr> <tr><td data-bbox="802 1854 1495 1900">Výrobce paměti DIMM</td></tr> </table>	Pozice paměti DIMM	Název paměti DIMM	Výrobce paměti DIMM											
Pozice paměti DIMM															
Název paměti DIMM															
Výrobce paměti DIMM															

Kategorie	Vlastnosti
	Součást paměti DIMM
	Umístění paměti DIMM
	Výrobní číslo paměti DIMM
	Využití paměti – volná/k dispozici
	Aktivita stránkování
Chlazení	Ventilátor – ot./min / stav
	Chlazení systému
	Chlazení baterie
	Chlazení procesoru
Mechanické vlastnosti	Stav interního kabelu / konektoru
	Počet cyklů závěsu
	Napájení – AC/DC
	Počet cyklů dokování
Sít	Název adaptéru
	MAC adaptéru
	Název zařízení adaptéru
	IMEI adaptéru
	Využití sítě
	Doba využívání WLAN / WLAN
	Rychlost linky
Displej	Informace dodavatele displeje
	Úroveň jasů
Software	Nainstalované aplikace
	Ovladače
	Aktualizace operačního systému

Následující tabulka popisuje systémové informace, které jsou shromažďovány a odesílány do společnosti Dell jednou za 24 hodin jako součást rutinního monitorování systému.

Tabulka 15. Rutinní monitorování systému

Atribut	Popis
Verze schématu	Verze schématu použité pro rutinní monitorování systému
Verze agenta	Verze aplikace SupportAssist nasazené v systému
Výrobní číslo	Jedinečný identifikátor systému.
Model systému	Název modelu systému
Registrační informace	Stav registrace aplikace SupportAssist

Atribut	Popis
Verze OS	Verze operačního systému nainstalovaného v systému
Verze SP	Servisní balíček operačního systému
Datum UTC	Datum a čas odeslání informací rutinního monitorování systému do společnosti Dell
Verze BIOS	Verze systému BIOS nainstalovaného v systému
Stav	Stav výstrahy podle závažnosti, například varování
Popis	Informace o poruše systému, například vysoké využití CPU
Volné místo na disku	Volné místo, které je k dispozici na pevném disku systému
Využití paměti	Velikost využití systémové paměti
Využití CPU	Velikost využití CPU
Místní datum	Datum a čas systému
Datum posledního bootování	Datum a čas, kdy byl systém naposledy restartován
Datum provedení aktualizace Windows	Datum a čas, kdy byl v systému naposledy aktualizován systém Windows
Počet BSoD za 24 h	Počet výskytů „modré obrazovky“ za posledních 24 hodin
Informace o výstraze	Jedinečný identifikátor výstrahy
Zdroj	Zdroj, odkud byla výstraha generována
Typ	Typ výstrahy, například prediktivní výstraha

Často kladené dotazy

Předběžné zavedení

1 Jaké účty Dell si mám vytvořit, než zahájím nasazování?

Pokud máte v plánu spravovat výstrahy aplikace SupportAssist z portálu TechDirect, musíte mít účet Dell My Account, který je propojen s vaším účtem TechDirect. Ověřte proto následující:

- Zkontrolujte, zda máte účet Dell My Account. Pokud účet Dell My Account nemáte, vytvořte ho na www.dell.com/myaccount.
- Zaregistrujte se na portálu TechDirect pomocí stejných přihlašovacích údajů, které používáte pro účet Dell My Account. Pro zařazení vaší organizace do TechDirect přejděte na www.techdirect.com.

2 Jak nastavím účet Dell My Account?

Chcete-li si vytvořit účet Dell My Account, proveďte následující kroky:

- a Přejděte na www.dell.com/myaccount.
- b Na stránce pro **přihlášení** klikněte na možnost **Vytvořit účet**.
- c Na stránce **pro registraci účtu Dell.com** zadejte požadované údaje a klikněte na možnost **Dokončit registraci**.

3 Jak nastavím účet TechDirect?

Vaše společnost by měla určit správce, který váš účet TechDirect nastaví. Tento správce přejde na stránky www.techdirect.com a kliknutím na možnost **Registrovat** zahájí proces registrace. V rámci tohoto procesu přidá správce uživatele s oprávněním technika, kteří obdrží e-mail s potvrzením registrace a s údaji k přihlášení. Uživatelé, kteří chtějí zasílat díly, musí nejdříve projít bezplatnými certifikačními kurzy online, které jsou dostupné na internetovém portálu TechDirect. Více informací viz www.techdirect.com.

4 Mohu znovu použít stejný účet TechDirect nebo Dell My Account, pokud potřebuji několik variant konfigurace nasazení?

Ano, po vytvoření konfiguračního souboru můžete použít soubor úprav ke generování následných konfigurací. Další informace o procesu úpravy viz [Úprava nasazené konfigurace SupportAssist](#).

Například, jste správce IT, který spravuje několik systémů ze dvou pracovišť. A chcete používat účet TechDirect nebo Dell My Account pro obě pracoviště, abyste mohli centrálně spravovat své výstrahy a zásilky na jednom místě. Chcete ale také zachovat různá nastavení, protože pracoviště mají jiná nastavení internetového připojení.

V tomto scénáři vytvořit konfiguraci pro první web. U druhého pracoviště použijte proces úprav a podle potřeby vytvořit jinou, odlišnou konfiguraci.

Konfigurace

1 Jak mohu nasadit konfiguraci v systémech, které mají aplikaci SupportAssist předinstalovanou jako součást bitové kopie operačního systému pomocí nástroje Dell ImageAssist?

Informace o nasazení konfigurace v systémech, které mají předinstalovaný nástroj SupportAssist jako součást obrazu systému vytvořeného pomocí nástroje Dell ImageAssist, naleznete v *SupportAssist pro Business Client Systems Quick Setup Guide pro uživatele Dell ImageAssist* k dispozici na www.dell.com/serviceabilitytools.

2 Jakou možnost mám vybrat v Průvodci nastavením - Vytvořit novou konfiguraci nebo Změnit existující konfiguraci?

Vyberte **Vytvořit novou konfiguraci** jestliže:

- Když chcete poprvé nasadit a konfigurovat aplikaci SupportAssist v cílových systémech.
- Pokud je nainstalována a nakonfigurována starší verze aplikace SupportAssist a nyní chcete instalovat aktuální verzi pod stejným nebo odlišným nastavením konfigurace.

Vyberte **Upravit stávající konfiguraci** jestliže chcete provést aktualizaci zavedené konfigurace.

3 Upravil(a) jsem konfiguraci a aktualizoval(a) aplikaci SupportAssist v cílových systémech. Jak poznám, zda se nastavení aktualizovalo správně?

Pro ověření, že je nastavení na cílových systémech aktualizováno, zkontrolujte stav tlačítkem HKLM\Dell\SupportAssist\Config>Status v registru cílových systémů. Pokud je nastavení aktualizováno správně, bude stav klíče zobrazen jako „0“.

Zavedení

1 Jaký typ nasazení mám použít?

Typ nasazení si vyberte na základě svého stávajícího nastavení použitého k nasazení informací o konfiguraci:

- Instalační soubor systému Windows – tento typ nasazení použijte v případě, že k nasazení nastavení konfigurace používáte nástroj pro správu konfigurace, např. SCCM, KACE nebo jakýkoli jiný nástroj pro nasazení.
- Soubor šablony Active Directory – tento typ nasazení použijte v případě, že můžete k nasazení informací o konfiguraci vytvořit skupinovou zásadu Active Directory a nemáte nástroj pro správu konfigurace.
- Soubor odpovědí – tento typ nasazení použijte v případě, že k nasazení informací o konfiguraci nemůžete vytvořit skupinovou zásadu Active Directory a potřebujete použít soubor odpovědí.

2 V mé organizaci spravuji systémy, které se nachází na několika webech s různým nastavením. Jak mohu nasadit aplikaci SupportAssist?

Chcete-li nasadit aplikaci SupportAssist na dvou různých pracovištích (například „Pracoviště jedna“ a „Pracoviště dvě“) s odlišným nastavením, použijte následující metodu:

- a Otevřete průvodce **Dell SupportAssist Setup Manager**.
- b Použijte možnost Vytvořit novou konfiguraci a vytvořte konfigurační soubor (Pracoviště 1.mst) pomocí nastavení požadovaného pro „Pracoviště jedna“.
- c Na stránce **Souhrn** klikněte na tlačítko **Vytvořit nový** a vytvořte nový konfigurační soubor (Pracoviště2.xml) s nastavením požadovaným pro „Pracoviště dvě“.
- d Nasadte instalační balíček aplikace SupportAssist s odpovídajícími konfiguračními soubory na cílové systémy na „Pracovišti jedna“ a „Pracovišti dvě“ pomocí libovolného nástroje pro nasazení.

3 Lze aplikaci SupportAssist nainstalovat do virtuálního počítače (Virtual Machine, VM)?

Ne, aplikace SupportAssist není určena k detekování problémů ve virtuálních počítačích, protože vyžaduje přístup k hardwarovým komponentám.

4 Jak mohu nasadit aplikaci SupportAssist v cílových systémech, které používají 32- i 64bitové operační systémy?

Je třeba si stáhnout 32- i 64bitovou verzi instalačního balíčku aplikace SupportAssist a provést následující:

- Pokud jako typ nasazení vyberete instalační soubor systému Windows (MST), vytvořte soubor konfigurace MST pomocí odpovídajícího průvodce **Dell SupportAssist Setup Manager** pro 32- i 64bitové instalační balíčky.
- Pokud jako typ nasazení vyberete soubor odpovědí nebo šablonu pro správu Active Directory, vytvořte soubor konfigurace pomocí průvodce **Dell SupportAssist Setup Manager** pro 32- nebo 64bitové instalační balíčky.

Po vytvoření souboru konfigurace vyberte odpovídající balíčky aplikace SupportAssist na základě platformy a nasadte aplikaci SupportAssist na cílové systémy.

5 Mohu použít soubor odpovědí vygenerovaný starší verzí aplikace SupportAssist k nasazení aktuální verze aplikace SupportAssist?

Ne. Soubor odpovědí je třeba vytvořit pomocí průvodce nastavením aktuální verze aplikace SupportAssist a tento soubor odpovědí lze pak použít pro nasazení.

Po zavedení

1 Jak poznám, že je aplikace SupportAssist v cílovém systému nainstalovaná a nakonfigurovaná správně?

Skript **InstallAndRegistration.ps1** vám umožňuje ověřit, zda je aplikace SupportAssist nainstalována a registrována v cílových systémech. Chcete-li v cílovém systému spustit skript, proveďte následující kroky:

- a Kliknutím na nabídku **Start** otevřete nabídku programů.
- b Pravým tlačítkem klikněte na možnost **Příkazový řádek** a poté klikněte na možnost **Spustit jako správce**.

- c Přejděte do umístění, do kterého jste extrahovali instalační balíček aplikace SupportAssist, a proveďte následující:
 - Pokud jste si stáhli a extrahovali 64bitovou verzi instalačního balíčku aplikace SupportAssist, přejděte do `\Program Files\64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - Pokud jste si stáhli a extrahovali 32bitovou verzi instalačního balíčku aplikace SupportAssist, přejděte do `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- d Zadejte příkaz `InstallAndRegistration.ps1` a stiskněte klávesu Enter.

POZNÁMKA: Skript můžete v cílových systémech spustit také pomocí monitorovacích konzolí, například nástroje System Center Operations Manager (SCOM). Je třeba však dodržovat pokyny, které jsou určeny pro monitorování konzolí

Níže je uveden ukázkový výstup, kdy je aplikace SupportAssist nainstalována a registrována v cílových systémech.

```
<Computer Name> has Dell SupportAssist Installed and Registered.
```

Níže je uveden ukázkový výstup, kdy je aplikace SupportAssist nainstalována, avšak neregistrována v cílových systémech.

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

Níže je uveden ukázkový výstup, kdy aplikace SupportAssist není nainstalována v cílových systémech.

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

Níže je uveden ukázkový výstup, kdy je aplikace SupportAssist nainstalována a registrována a v cílových systémech je spuštěna služba.

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

Níže je uveden ukázkový výstup, kdy je aplikace SupportAssist nainstalována a registrována, avšak v cílových systémech není služba spuštěna.

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

2 Jak mohu ověřit, zda byly pro cílové systémy vytvořeny žádosti o podporu?

Skript `CaseAndDispatchReport.ps1` vám umožňuje ověřit, zda aplikace SupportAssist pro cílové systémy vytvořila žádost o podporu. Chcete-li v cílovém systému spustit skript, proveďte následující kroky:

- a Kliknutím na nabídku **Start** otevřete nabídku programů.
- b Právým tlačítkem klikněte na možnost **Příkazový řádek** a poté klikněte na možnost **Spustit jako správce**. Zobrazí se okno **příkazového řádku**.
- c Přejděte do umístění, do kterého jste extrahovali instalační balíček aplikace SupportAssist, a proveďte následující:
 - Pokud jste si stáhli a extrahovali 64bitovou verzi instalačního balíčku aplikace SupportAssist, přejděte do `\Program Files\64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - Pokud jste si stáhli a extrahovali 32bitovou verzi instalačního balíčku aplikace SupportAssist, přejděte do `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- d Zadejte příkaz `CaseAndDispatchReport.ps1` a stiskněte klávesu Enter.

POZNÁMKA: Skript můžete v cílových systémech spustit také pomocí monitorovacích konzolí, například nástroje System Center Operations Manager (SCOM). Je třeba však dodržovat pokyny, které jsou určené pro monitorovací konzole.

Níže je uveden ukázkový výstup, který zobrazuje podrobnosti žádosti o podporu vytvořené v cílových systémech.

```
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 V cílových systémech nedojde k aktualizaci nastavení konfigurace Active Directory. Co mám dělat?

Pokud jste si jako typ nasazení vybrali šablonu AD, může při aktualizaci nastavení dojít k prodlevě, protože provedení synchronizace mezi cílovými systémy a řadičem domény nějakou dobu trvá. Pokud chcete provést synchronizaci okamžitě, na cílových systémech spusťte následující příkaz:

gpupdate/force

4 Co musím udělat, pokud skripty WMI nevrací žádnou hodnotu?

Zkontrolujte, zda je spuštěná služba WMI. Chcete-li službu WMI spustit, postupujte podle následujících pokynů:

- a Kliknutím na nabídku **Start** otevřete nabídku programů.
- b Do vyhledávacího pole zadejte **services.msc** a stiskněte **Enter**.
Zobrazí se okno **Služby**.
- c Právým tlačítkem klikněte na možnost **Windows Management Instrumentation** a v seznamu klikněte na možnost **Spustit**.

5 Zjišťuje aplikace SupportAssist automaticky nastavení internetového serveru proxy v cílových systémech?

Ne. Pokud se vaše cílové systémy připojují k internetu pomocí serveru proxy, je třeba při vytváření souboru konfigurace uvést informace o tomto serveru.

6 Po nasazení nelze některé cílové systémy registrovat v aplikaci SupportAssist. Jaký pro to může být důvod?

Pravděpodobně tomu tak bude z důvodu neplatného nastavení internetového připojení použitého na cílové systémy. Při vytváření nebo úpravě souboru konfigurace nelze internetové připojení pro cílové systémy ověřit v průvodci nastavením. Chcete-li provést správné nastavení internetového připojení, přejděte na [Úprava nasazené konfigurace SupportAssist](#).

Upozornění

1 Nasadil(a) jsem aplikaci SupportAssist, výstrahy se však v mém účtu TechDirect nezobrazují. Jak je mohu zobrazit?

Zkontrolujte, zda v účtech Dell My Account a TechDirect používáte stejné přihlašovací údaje. V případě potřeby aktualizujte konfiguraci aplikace SupportAssist.

2 Jak mohu sledovat výstrahy a žádosti o podporu aplikace SupportAssist, pokud nemám účet TechDirect?

Pokud nemáte účet TechDirect, můžete výstrahy sledovat v prohlížeči událostí. Vždy, když aplikace SupportAssist vytvoří žádost o podporu u problému, který zjistila (proaktivně i prediktivně), zapíše událost do protokolu v prohlížeči událostí systému.

3 Jako mohu na portálu TechDirect ručně vytvořit žádost o podporu u problému zjištěného v cílovém systému?

Chcete-li vytvořit žádost o podporu na portálu TechDirect, postupujte následovně:

- a Přihlaste se na www.techdirect.com.
- b Přejděte na **Services > Technical Support**.
- c V **Vytvořit novou žádost o službu** klikněte na možnost **Vytvořit**.
Zobrazí se průvodce **vytvořením žádosti o službu**.
- d Podle pokynů v průvodci **vytvořením žádosti o službu** zadejte výrobní číslo systému, informace o incidentu (detaily problému) a kontaktní informace.
- e Klikněte na tlačítko **Odeslat**.

Nezapomeňte si poznamenat číslo žádosti o podporu. Bude vás kontaktovat zástupce technické podpory, aby s vámi problém vyřešil.

4 Obdrží koncoví uživatelé oznámení v cílových systémech, pokud aplikace SupportAssist zjistí problém?

Ne. Když aplikace SupportAssist vytvoří žádost o podporu, obdrží e-mailové potvrzení pouze nakonfigurovaná kontaktní osoba.

Upgrade

1 Mám v cílových systémech nainstalovanou starší verzi aplikace SupportAssist. Jak ji mám upgradovat na aktuální verzi?

Pokud jste při konfiguraci SupportAssist povolili automatickou aktualizaci, systémy automaticky upgradují na nejnovější verzi SupportAssist s existující konfigurací. Pokud jste nepovolili automatickou aktualizaci, můžete si stáhnout a nasadit podporu pro podporu.

Ve verzi 2.0.1 můžete také ručně přejít do SupportAssist v TechDirect. Viz [Přechod na SupportAssist v TechDirect](#).

Oinstalace

1 Když zruším proces odinstalace aplikace SupportAssist, jsou služby v pozastaveném stavu. Jak je zase spustím?

Chcete-li službu spustit:

- a Kliknutím na nabídku **Start** otevřete nabídku programů.
- b Do pole vyhledávání zadejte **services.msc** a stiskněte Enter.
Zobrazí se okno **Služby**.
- c Klikněte pravým tlačítkem myši na **Dell SupportAssist for Business Client** a potom v seznamu klikněte na možnost **Spustit**.

Různé

1 Co znamená PII („Personally Identifiable Information“ – „údaje určující osobu“)? Jaké „údaje určující osobu“ shromažďuje aplikace SupportAssist?

„Údaje určující osobu“ představují informace, které lze použít k identifikaci vašeho systému. Pokud jste povolili nástroj SupportAssist ke shromažďování PII při vytváření konfigurace, je shromažďována adresa IP, adresa MAC a název hostitele.

Využití šířky pásma sítě

Aplikace SupportAssist využívá vaši šířku pásma sítě při různých událostech, které vyžadují připojení do společnosti Dell. Využitá šířka pásma se může lišit podle počtu sílových systémů monitorovaných aplikací SupportAssist. Následující tabulka uvádí průměrnou šířku pásma sítě využívanou aplikací SupportAssist při monitorování 10 000 systémů po dobu jednoho měsíce.

Tabulka 16. Průměrné využití šířky pásma sítě

Událost	Frekvence	Šířka pásma sítě (v kb/s)
Registrace aplikace SupportAssist	Jednou po nasazení	323
Odesílání informací rutinního monitorování systému	Jednou za 24 hodin po nasazení	114
Odesílání informací pravidelného monitorování systému	Jednou za 30-45 dnů po nasazení	3700
Odesílání výstrah a informací o stavu systému	Při zjištění výstrahy	19
Ověřování záručních informací systému	Jednou po nasazení	30
Vytvoření žádosti o podporu	Když je výstraha způsobilá pro vytvoření žádosti o podporu	21
Kontrola aktualizací	Jednou týdně	2000

Slovník pojmů

Tabulka 17. Slovník pojmů

Pojmy/zkratky	Definice
System	Představuje notebooky, stolní počítače, tablety, brány Gateway a vestavěné počítače Embedded box PC společnosti Dell
Žádost o podporu	Pokud je v systému zjištěn problém, aplikace SupportAssist vytvoří žádost o podporu a pošle ji do oddělení technické podpory, které problém vyřeší.
TechDirect	Jedná se o centralizovaný nástroj podpory, který komerčním zákazníkům umožňuje otvírat a spravovat žádosti o podporu ze strany společnosti Dell. Portál TechDirect umožňuje centrálně spravovat výstrahy aplikace SupportAssist.
WMI	Windows Management Instrumentation
Výstraha	Výstraha je oznámení vytvořené aplikací SupportAssist, když je v cílovém systému zjištěn problém.
procesor	Centrální jednotka procesoru
MAC	Adresa Media Access Control.
BIOS	Základní vstupně/výstupní systém.
IMEI	Mezinárodní identita mobilního vybavení
WLAN	Bezdrátová lokální síť
DIMM	Dvojitý paměťový modul.
ePPID	ID rozšiřujícího paměťového profilu
GB	Gigabajt
DC	Stejnoseměrný proud.
Dell CFI	Služba tovární integrace na míru od společnosti Dell. Dell CFI je služba poskytovaná společností Dell, prostřednictvím které se v systémech zakoupených od společnosti Dell předinstalují požadované softwarové aplikace při výrobě v závodě společnosti Dell.
Místní systém	Pojem místní systém nebo systém správce odkazuje na systém, s jehož pomocí budete vytvářet soubory či balíček pro nasazení aplikace SupportAssist.
Paměť RAM	Paměť s náhodným přístupem
Cílové systémy	Pojem cílové systémy se vztahuje na všechny systémy, ve kterých budete nasazovat aplikaci SupportAssist.
MSI	Microsoft Installer (MSI) je formát souboru instalačního balíčku používaný systémem Windows.
MST	Soubor MST (Microsoft Transform) je konfigurační soubor používaný instalační službou systému Microsoft Windows ke konfiguraci softwarových instalací. Soubor MST aplikace

Pojmy/zkratky	Definice
	SupportAssist obsahuje nastavení, která se budou konfigurovat v každém cílovém systému.
Soubor odpovědí	Soubor odpovědí aplikace SupportAssist je konfigurační soubor založený na formátu XML obsahující nastavení, která se budou konfigurovat v každém cílovém systému.
Šablona pro správu Active Directory (ADML/ADMX)	<p>Šablona pro správu Active Directory je funkce zásad skupiny, která slouží k centralizované správě systémů v prostředí Active Directory. Konfigurační soubor Active Directory aplikace SupportAssist obsahuje nastavení, která se budou konfigurovat v každém cílovém systému.</p> <p>Soubory šablon pro správu se dělí na soubory .admx a soubory .adml specifické pro jednotlivé jazyky, které používají správci zásad skupin. Změny provedené v těchto souborech umožňují správcům konfigurovat stejnou sadu zásad pomocí dvou jazyků. Správci mohou zásady konfigurovat pomocí souborů .adml specifických pro jednotlivé jazyky nebo pomocí jazykově neutrálních souborů .admx.</p>
Nástroje pro nasazení	Nástroje, s jejichž pomocí lze v cílových systémech nasadit aplikaci SupportAssist.
SCCM	Nástroj Microsoft System Center Configuration Manager
SCOM	Nástroj System Center Operations Manager