

SupportAssist til virksomhedsklientsystemer

Implementeringsguide – sådan bruger du guiden
Installationsstyring



Bemærk, forsigtig og advarsel

 **BEMÆRK:** En BEMÆRKNING angiver vigtige oplysninger om, hvordan du bruger produktet optimalt.

 **FORSIGTIG:** FORSIGTIG angiver enten en mulig beskadigelse af hardware eller tab af data og oplyser dig om, hvordan du kan undgå dette problem.

 **ADVARSEL:** ADVARSEL angiver risiko for tingskade, personskade eller død.

Indholdsfortegnelse

1 Introduktion.....	5
Releaseversion.....	5
Formål med dokumentet.....	5
TechDirect-oversigt.....	5
SupportAssist i TechDirect.....	6
Nye funktioner i denne version.....	6
Muligheder med SupportAssist og Dell-serviceplaner.....	6
Dele, der kan afsendes.....	8
Yderligere ressourcer.....	8
2 Kom godt i gang med SupportAssist til virksomhedsklientsystemer.....	9
Understøttede systemer.....	9
Minimumskrav for system.....	9
Download og udpak SupportAssist-installationspakken.....	10
3 Konfiguration og implementering af SupportAssist.....	12
Adgang til guiden til installationsstyring.....	12
Klargøring til implementering.....	13
Implementering af SupportAssist med Windows Installer-fil.....	13
Opret Windows Installer-fil.....	14
Anvendelse af Windows Installer-filen på målsystemer.....	15
Implementering af SupportAssist med Active Directory-gruppepolitik.....	15
Oprettelse af Active Directory-administrationskabelonfiler.....	16
Implementer Active Directory-administrationskabelonfiler på en domænecontroller.....	17
Implementer Active Directory-administrationskabelonfilerne på målsystemerne.....	18
Implementering af SupportAssist ved hjælp af svarfilen.....	18
Opret svarfil.....	19
Implementering af svarfil på målsystemer.....	20
Afinstaller SupportAssist for hjemme-pc'er.....	21
Præferencer.....	21
Konfigurer internetforbindelse.....	22
Test SupportAssist-forbindelse.....	23
4 Redigering af en implementeret SupportAssist-konfiguration.....	24
Ændring og implementering af Windows Installer-fil.....	24
Ændring og implementering af de eksisterende Active Directory-administrationskabelonfiler.....	25
Rediger og implementer svarfil.....	26
5 Overføre til SupportAssist i TechDirect.....	28
Download SupportAssist fra TechDirect.....	28
Implementere SupportAssist-pakke fra TechDirect.....	29
6 Håndtering af SupportAssist-advarsler i TechDirect.....	30

Konfiguration af advarselsregler i TechDirect.....	30
Vis SupportAssist-advarsler i TechDirect.....	31
SupportAssist Alerts.....	31
Handlinger ved SupportAssist-advarsel.....	32
Integration af SupportAssist-beskeder med ServiceNow.....	33
Aktivér ServiceNow-integration.....	33
Deaktivering af ServiceNow-integration.....	34
7 Hent SupportAssist-data vha. WMI.....	35
DSA_RegistrationInformation.....	35
DSA_CaseInformation.....	35
DSA_AlertInformation.....	36
DSA_SystemInformation.....	36
8 Data indsamlet af SupportAssist.....	38
9 Ofte stillede spørgsmål.....	42
Inden implementering.....	42
Konfiguration.....	42
Implementering.....	43
Efterfølgende implementering.....	43
Beskeder.....	45
Opgradering.....	45
Afinstallation.....	46
Diverse.....	46
Tillæg A: Udnyttelse af netværksbåndbredde.....	47
Tillæg B: Ordliste.....	48

Introduktion

Dell SupportAssist er en proaktiv og prædiktiv teknologi, der gør dig i stand til at modtage automatiseret teknisk support til de Dell-systemer, der anvendes i virksomheden. Når den implementeres på dine Dell-systemer, overvåger SupportAssist hvert enkelt system og registrerer både hardware- og softwareproblemer proaktivt. Ved registrering af et problem åbner SupportAssist automatisk en supportanmodning til Dells tekniske support på systemer med en aktiv ProSupport- eller ProSupport Plus-serviceplan. Afhængigt af typen af problem kan der oprettes en automatisk afsendelse af dele eller en supportanmodning.

SupportAssist indsamler også både hardware- og softwaredata automatisk fra dine Dell-systemer og sender dem sikkert til Dells tekniske support. Disse data bruges af teknisk support til at foretage fejlfinding og finde en løsning på problemet.

ⓘ | BEMÆRK: Du kan få flere oplysninger om data indsamlet af SupportAssist ved at se [Data indsamlet af SupportAssist](#).

Emner:

- [Releaseversion](#)
- [Formål med dokumentet](#)
- [TechDirect-oversigt](#)
- [SupportAssist i TechDirect](#)
- [Nye funktioner i denne version](#)
- [Muligheder med SupportAssist og Dell-serviceplaner](#)
- [Dele, der kan afsendes](#)
- [Yderligere ressourcer](#)

Releaseversion

2.0.1

Formål med dokumentet

Dette dokument indeholder oplysninger om konfiguration og implementering af SupportAssist til virksomheder med it-teams, og hvordan advarsler administreres med TechDirect. Du kan også finde oplysninger om de Windows Management Instrumentation-klasser (WMI), der anvendes til at hente SupportAssist-data.

ⓘ | BEMÆRK: Virksomheder uden it-teams kan bruge en anden version af SupportAssist, som gør det muligt for brugere at administrere deres egne systemer. Du kan finde flere oplysninger i www.dell.com/supportassist.

ⓘ | BEMÆRK: I dette dokument refererer termen **lokalt system** eller **administratorsystem** til det system, der blev anvendt til at oprette SupportAssist-konfigurationsfilen eller -pakken, mens **målsystemer** refererer til alle systemer, hvor SupportAssist er implementeret.

TechDirect-oversigt

TechDirect er en onlineportal, som giver dig mulighed for at administrere beskeder, der oprettes af SupportAssist. Administratorerne kan oprette regler i TechDirect til automatisk at videresende advarsler til Dell for at få teknisk support eller afsendelse af dele. Hvis automatisk videresendelse er deaktiveret for enten teknisk support eller videreforsendelse af reservedele, kan du gennemgå og vurdere, om indberetningen skal videresendes til Dell. Du kan finde flere oplysninger om administration af SupportAssist-advarsler via TechDirect her: [Håndtering af SupportAssist-advarsler i TechDirect](#).

SupportAssist i TechDirect

TechDirect gør det muligt at downloade en brugertilpasset eksekverbar SupportAssist-fil, hvorfra du kan udpakke SupportAssist-installationspakken. Når du implementere SupportAssist med denne pakke, kan du administrere SupportAssist-konfigurationen fra TechDirect for alle systemer eller systemer i en specifik enhedsgruppe.

Yderligere oplysninger om SupportAssist i TechDirect finder du i Implementeringsvejledning til SupportAssist til erhvervslivet-klientsystemer – brug af TechDirect tilgængelig på www.dell.com/serviceabilitytools.

Nye funktioner i denne version

- Download en brugertilpasset, eksekverbar version af SupportAssist fra TechDirect.
- Vælg det format, som du vil udpakke installationspakken i. Du kan udpakke installationspakken som Windows-programfil eller i Windows Installer-format.
- Administrer SupportAssist-konfigurationen af enhedsgrupper i TechDirect.
- Aktivér overvågning af ydeevne for systemer overvåget af SupportAssist i TechDirect.
Yderligere oplysninger om SupportAssist i TechDirect finder du i Implementeringsvejledning til SupportAssist til erhvervslivet-klientsystemer – brug af TechDirect tilgængelig på www.dell.com/serviceabilitytools.
- Aktivér eller deaktiver følgende under konfiguration af SupportAssist:
 - SupportAssist-brugergænseflade
 - Automatiske SupportAssist-scanninger og -optimeringer
 - Automatiske optimeringer efter en planlagt scanning
 - Manuel installation af driveropdateringer
 - Manuelle systemoptimeringer

Muligheder med SupportAssist og Dell-serviceplaner

Nedenstående skema indeholder en oversigt over de SupportAssist-muligheder, der findes på systemer med en aktiv Basic-, ProSupport-, ProSupport Plus- og ProSupport Flex til kundeserviceplaner.

Tabel 1. Muligheder med SupportAssist og Dell-serviceplaner

Egenskaber	Beskrivelse	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Planlæg hardware- og softwarescanninger	Du kan planlægge hardware- og softwarescanninger afhængig af dine præferencer.	✓	✓	✓	✓
Opdater drivere	Giver brugere med administratorrettigheder mulighed for at scanne og installere driveropdateringer, der er tilgængelige til deres system.	✓	✓	✓	✓
Scan hardware	Giver brugere mulighed for at scanne deres systemhardware for fejl.	✓	✓	✓	✓
Ryd op i filer	Slet midlertidige, overflødige og andre uønskede filer fra systemet. Du kan også give	✓	✓	✓	✓

Egenskaber	Beskrivelse	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
	brugere mulighed for at slette filer på deres system.				
Finjuster systemets ydeevne	Juster strømstillinger, registreringsfiler og hukommelsesallokeringer for at finindstille ydeevnen. Du kan give brugerne adgang til at finjustere deres systemers ydeevne.	✓	✓	✓	✓
Optimer netværksforbindelser	Optimer netværksforbindelser ved at tilpasse indstillingerne, så du får et effektivt og driftssikkert netværk. Du kan også give brugerne adgang til at optimere deres netværksforbindelse.	✓	✓	✓	✓
Vis info om SupportAssist ²	SupportAssist overvåger løbende data om systemudnyttelse. Du kan vise disse detaljer for alle de systemer, som SupportAssist eller en bestemt enhedsgruppe overvåger.	✗	✓	✓	✓
Automatiseret problemregistrering, underretning og oprettelse af supportanmodning ³	Der sendes en meddelelse til dig, når Dell opretter en supportanmodning om afsendelse af dele eller en anmodning om teknisk support. Ved anmodninger om teknisk support henvender en teknisk supportmedarbejder sig til dig for proaktivt at hjælpe dig med at løse problemet.	✗	✓	✓	✓
Automatiseret softwareoptimering ¹	SupportAssist optimerer automatisk systemet under automatiske scanninger.	✗	✗	✓	✓
Forudsigende problemregistrering og oprettelse af supportanmodninger til forebyggelse af fejl ⁴	Der sendes en meddelelse til din primære og sekundære kontakt om en eventuel fejl på delen. Dell åbner en supportanmodning og kontakter dig omkring afsendelse af en udskiftningsdel.	✗	✗	✓	✓
Fjern virusser og malware ¹	Isoler, fjern og gendan filer, der er ødelagt af virusser og malware, for at holde systemet sikkert. Du kan også give brugere mulighed for at slette virusser og malware fra deres system.	✗	✗	✓	✓

1 – Funktionen til fjernelse af virus og malware er ikke tilgængelig i visse regioner, f.eks. Kina.

2 – Info om SupportAssist kan kun vises på engelsk.

3 – Hvis automatisk videresendelse er deaktiveret i TechDirect for enten teknisk support eller videreforsendelse af reservedele, kan du gennemgå og vurdere, om indberetningen skal videresendes til Dell.

4 – Egenskaben til forudsigelse af problemregistrering er kun tilgængelig for batterier, harddiske, solid state-drev (SSD'er) og blæsere.

 **BEMÆRK:** For systemer med en Basic-serviceplan videresendes advarsler ikke til TechDirect.

Dele, der kan afsendes

Når SupportAssist registrerer et problem på systemet, kan der automatisk blive afsendt en udskiftningsdel til dig afhængig af Dell-serviceplanen på systemet.

Følgende dele kan blive afsendt automatisk:

- Harddisk
- Hukommelsesmodul
- Optisk drev
- Tastatur
- Mus
- Batteri
- Skærmkort

Yderligere ressourcer

- Gå til www.techdirect.com, hvis du vil have yderligere oplysninger om, hvordan du tilmelder din organisation og administrerer SupportAssist Alerts og anmodninger om afsendelse af dele i TechDirect.
- Gå til www.dell.com/supportassist, hvis du vil have yderligere oplysninger om SupportAssist.
- Gå til [Dell SupportAssist Community](#), hvis du har spørgsmål om SupportAssist.
- Gå til www.dell.com/serviceabilitytools, hvis du vil have adgang til andre SupportAssist-dokumenter.
- Se afspilningslisten *SupportAssist til virksomhedsklientsystemer* på YouTube, hvis du vil se videoselvstudier om de forskellige SupportAssist-funktioner.

Kom godt i gang med SupportAssist til virksomhedsklientsystemer

SupportAssist automatiserer teknisk support til dine Dell-systemer. Afhængigt af behovet kan du konfigurere og implementere SupportAssist for at automatisere teknisk support på flere systemer.

Emner:

- [Understøttede systemer](#)
- [Minimumskrav for system](#)
- [Download og udpak SupportAssist-installationspakken](#)

Understøttede systemer

SupportAssist understøttes af følgende Dell-systemer:

- **Bærbare og stationære pc'er:**
 - Latitude
 - Precision
 - OptiPlex
 - Inspiron
 - XPS
 - Alienware
 - Vostro
- **Gateways og indlejrede pc'er:**
 - Edge Gateways
 - Embedded Box PCs

ⓘ BEMÆRK: SupportAssist understøttes ikke på virtuelle maskiner.

Minimumskrav for system

Følgende tabel viser minimumskravene for SupportAssist.

Tabel 2. Minimumskrav

Særlige	Krav
Operativsystem ⓘ BEMÆRK: SupportAssist understøttes på både 32- og 64-bit operativsystemer.	Bærbare og stationære pc'er: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 7 SP1 • Microsoft Windows 8 • Microsoft Windows 8.1 • Microsoft Windows 10 Dell Edge Gateways:

Særlige	Krav
	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (kun 64-bit) <p>Dells integrerede boks-pc'er:</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (kun 64-bit) Microsoft Windows Embedded Standard 7 E (kun 64-bit) Microsoft Windows 7 Professional (kun 64-bit) Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (kun 64-bit) Microsoft Windows 10 Professional (kun 64-bit) Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (kun 64-bit)
Software	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft .NET Framework 4.5 PowerShell-scriptudførelse skal være aktiveret på målsystemerne
Hardware	4 GB (anbefalet)
Netværk	<ul style="list-style-type: none"> Internetforbindelse Port 5700 skal være åben på målsystemerne Elevation af kommandoen SupportAssistUI.exe launch skal være aktiveret på målsystemerne Det lokale system og målsystemer skal kunne oprette forbindelse til følgende destinationer: <ul style="list-style-type: none"> ⓘ BEMÆRK: Det lokale system eller administratorsystem refererer til det system, du vil bruge til at oprette SupportAssist-implementeringsfilerne eller -pakken. Målsystemer refererer til alle systemer, som du vil implementere SupportAssist på. – https://apidp.dell.com – https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0 – https://techdirect.dell.com – http://downloads.dell.com – https://www.dell.com

Download og udpak SupportAssist-installationspakken

Forudsætning

Du skal være logget ind på det lokale system med en konto, der har administrative rettigheder.

Om denne opgave

SupportAssist-installationspakken indeholder den SupportAssist MSI-fil og konfigurationsguide, der bruges til at oprette konfigurationsfilen. For at oprette SupportAssist-konfigurationsfilen skal du downloade og udpakke filerne i SupportAssist-installationspakken.


Trin

- Gå til www.dell.com/supportassist.
- I den **SupportAssist til Business-pc'er: det lykkedes** afsnit, udfør en af følgende:
 - Sådan hentes 32-bit versionen, klik **SupportAssist 32-bit Windows Download**.
 - Sådan hentes 64-bit versionen, klik **SupportAssist 64-bit Windows Download**.

Den pågældende installationspakke downloades.

- Klik på **Start** for at åbne programmenuen.
- Højreklik på **Kommandoprompt**, og klik på **Kør som administrator**.
- Gå til den mappe, hvor du har downloadet SupportAssist-installationspakken.
- Kør en af følgende kommandoer for at udpakke filerne i installationspakken:
 - På 64-bit version: `msiexec /a SupportAssistx64.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`
 - På 32-bit version: `msiexec /a SupportAssistx86.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`

Hvor `<folder path>` er den placering, hvor du vil udpakke filerne i installationspakken. For eksempel `C:\SA\installer`.

 **BEMÆRK:** Du kan ikke udpakke filerne i samme mappe, som du har downloadet installationspakken til. Du skal angive en anden mappeplacering til udpakning af filerne.

SupportAssist-installationspakken pakkes ud i den angivne mappesti. Følgende mapper oprettes efter udpakningen er afsluttet:

- **Dell** – Indeholder de filer, der bruges til at indsamle oplysninger om hardware og software fra systemerne.
- **Program Files** (64-bit) eller **Program Files (x86)** (32-bit) – Indeholder de eksekverbare SupportAssist-filer.
- **SupportAssistx64.msi** (64-bit) eller **SupportAssistx86.msi** (32-bit) – Kopiversion af SupportAssist-installationspakken.
- **CommonAppData** – Indeholder konfigurationsfiler.

Konfiguration og implementering af SupportAssist

Guiden **Installationsstyring** gør det muligt at oprette SupportAssist-implementeringspakken med den nødvendige konfiguration ved hjælp af en af nedenstående implementeringstyper:

- Windows Installer File (MST) – anvendes, hvis du implementerer konfigurationsinformationer ved hjælp af værktøjer som f.eks. Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), KACE osv.
- Active Directory Administrative Template – anvendes, hvis du implementerer konfigurationsinformationer ved at oprette en Active Directory-gruppepolitik.
- Answer File – anvendes, hvis du implementerer konfigurationsinformationer ved hjælp af en svarfil.

Hvis SupportAssist indgår i det systembillede, som blev oprettet ved hjælp af Dell ImageAssist, skal du oprette og implementere SupportAssist-konfigurationsfilen for at aktivere automatisk overvågning via SupportAssist. Du kan finde yderligere oplysninger under *Dell SupportAssist til virksomhedsklientsystemer*, *Hurtig konfigurationsvejledning til brugere af Dell ImageAssist*. Hvis du vil starte den hurtige konfigurationsvejledning, skal du gå til www.dell.com/serviceabilitytools, klikke på **Dell SupportAssist til pc'er**, og derefter klikke på **Håndbøger og dokumenter**.

ⓘ | BEMÆRK: Dell ImageAssist version 8.7 understøtter ikke installation af SupportAssist.

Du kan også konfigurere og oprette SupportAssist-implementeringspakken fra TechDirect. Hvis du har implementeret den SupportAssist-implementeringspakke, som blev oprettet via guiden **Installationsstyring**, kan du manuelt migrere til SupportAssist i TechDirect. Se [Overføre til SupportAssist i TechDirect](#).

Yderligere oplysninger om SupportAssist i TechDirect finder du i Implementeringsvejledning til SupportAssist til erhvervslivet-klientsystemer – brug af TechDirect tilgængelig på www.dell.com/serviceabilitytools.

Emner:

- [Adgang til guiden til installationsstyring](#)
- [Klargøring til implementering](#)
- [Implementering af SupportAssist med Windows Installer-fil](#)
- [Implementering af SupportAssist med Active Directory-gruppepolitik](#)
- [Implementering af SupportAssist ved hjælp af svarfilen](#)
- [Afinstaller SupportAssist for hjemme-pc'er](#)
- [Præferencer](#)
- [Konfigurer internetforbindelse](#)
- [Test SupportAssist-forbindelse](#)

Adgang til guiden til installationsstyring

Forudsætninger

- Du skal være logget ind på det lokale system med en konto, der har administrative rettigheder.
- Du skal have udpakket SupportAssist-installationspakken. Se [Download og udpak SupportAssist-installationspakken](#).

Om denne opgave

Guiden **Installationsstyring** giver dig mulighed for at oprette den konfigurationsfil, der kræves for at implementere SupportAssist. Du kan også anvende guiden **Installationsstyring** til at opdatere indstillingerne for den implementerede konfiguration.

ⓘ | BEMÆRK: Hvis du vil implementere SupportAssist på både 32-bit og 64-bit systemer, kan du udpakke og køre guiden Installationsstyring fra 32-bit eller 64-bit SupportAssist-installationspakken. De konfigurationsfiler, der genereres af guiden Installationsstyring, kan udrulles på både 32-bit og 64-bit målsystemer.

Trin

1 Udfør et af følgende:

- Hvis du udpakkede 64-bit installationspakken, skal du gå til <folder path>\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
- Hvis du udpakkede 32-bit installationspakken, skal du gå til <folder path>\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

Hvor <folder path> er det sted, hvor du udpakkede installationspakken.

2 Højreklik på **SupportAssistWizard.exe**, og klik på **Kør som administrator**.

Guiden **Installationsstyring** vises.

Klargøring til implementering

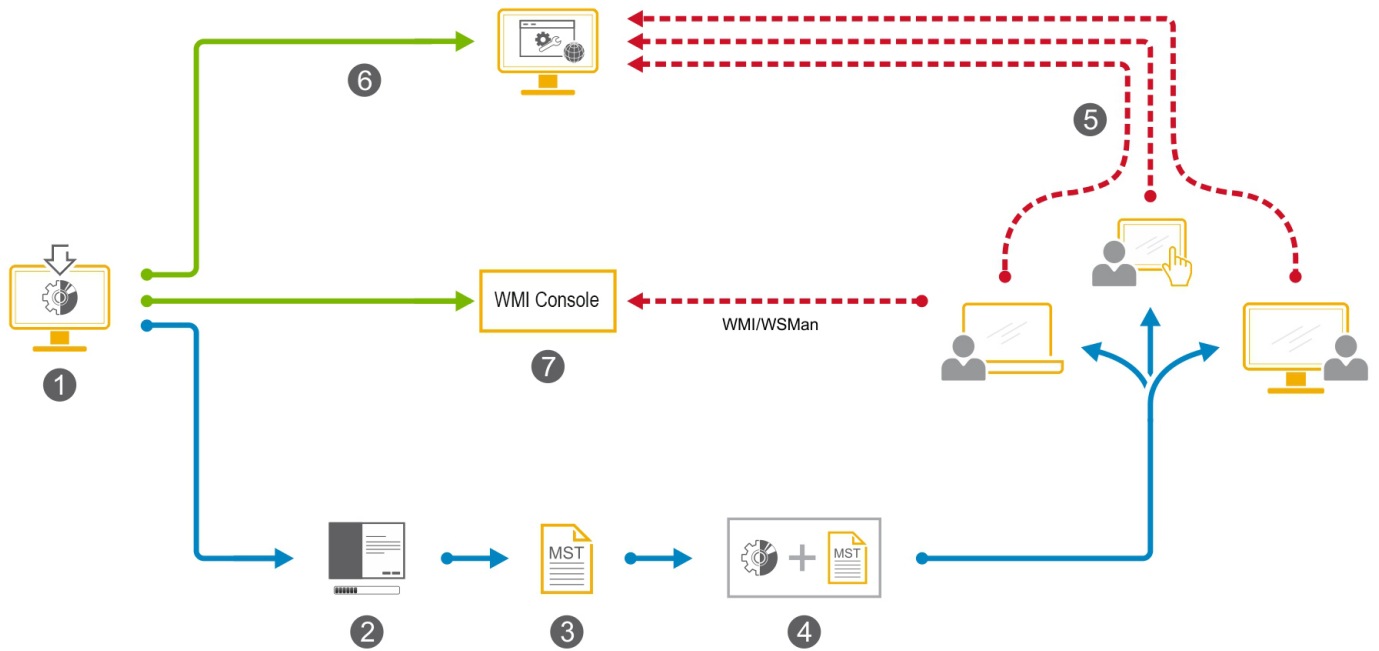
- Du skal have en Dell Min konto. Hvis du ikke har en Dell My Account, skal du gå til registreringssiden for [Dell Min konto](#).
- Tilmeld dig TechDirect som administrator med de samme brugeroplysninger, som bruges til Dell Min konto. Gå til siden [Tilmelding til TechDirect](#), hvis du vil tilmelde virksomheden til TechDirect.
 - ① **BEMÆRK:** Hvis du vil konfigurere SupportAssist, skal du have en Dell Min konto. En TechDirect-konto anbefales, men er ikke obligatorisk.
 - ① **BEMÆRK:** Hvis du vil administrere dine SupportAssist-advarsler fra TechDirect, skal du have en Dell Min konto, der er tilknyttet din TechDirect-konto.
 - ① **BEMÆRK:** Hvis du vil have vist eller håndtere beskeder for hardwareproblemer, skal du tilmelde dig egenafsendelsestjenesten i TechDirect.
- Hvis implementering forventes at omfatte systemer, der kører både 32-bit og 64-bit operativsystemer, anbefaler Dell, at du grupperer systemet til det. Oprettelse af disse grupper vil gøre installationsprocessen nemmere.

Implementering af SupportAssist med Windows Installer-fil

Dette afsnit indeholder oplysninger om:

- Oprettelse af Windows Installer-filen, der indeholder konfigurationsindstillingerne.
- Implementering af SupportAssist med Windows Installer-filen på målsystemer.

Følgende figur illustrerer arbejdsgangen for oprettelse af Windows Installer-filen og implementering af den med SupportAssist på målsystemer.



Figur 1. Implementering med Windows Installer-fil

Tabel 3. Implementering med Windows Installer-fil

Trin	Beskrivelse
1	Download og udpak SupportAssist-installationspakken på det lokale system. Se Download og udpak SupportAssist-installationspakken .
2	Åbn guiden Konfigurationsadministrator . Se Adgang til guiden til installationsstyring .
3	Opret en MST-fil, og gem den på det lokale system. Se Opret Windows Installer-fil .
4	Implementer SupportAssist-installationspakken og Windows Installer-filen på målsystemer ved hjælp af et implementeringsværktøj. Se Anvendelse af Windows Installer-filen på målsystemer .
5	Når udrulningen er fuldført, vises SupportAssist-advarslerne i din TechDirect-konto til nem, centraliseret administration.
6	Log på TechDirect for at få vist og administrere SupportAssist-advarsler. Se Håndtering af SupportAssist-advarsler i TechDirect .
7	Hent SupportAssist-data fra et system ved hjælp af WMI-konsoller såsom SCCM eller SCOM. Se Hent SupportAssist-data vha. WMI .

Opret Windows Installer-fil

Forudsætninger

- Du skal være logget ind på det lokale system med en konto, der har administrative rettigheder.
- Det lokale system skal have forbindelse til internettet.
- Du skal have en Min Konto og TechDirect-konto, der er oprettet med de samme brugeroplysninger.

Trin

1. Åbn vinduet **Installationsstyring** guiden. Se [Adgang til guiden til installationsstyring](#).
2. Sørg for, at alle forudsætninger opfyldes, og klik på **Næste**.
3. På siden **Opsætningstype** skal du vælge indstillingen **Opret ny konfiguration** og klikke på **Næste**.
4. På siden **Aftale** skal du læse vilkårene og aftalen om deling af Dell-systemoplysninger. Vælg derefter afkrydsningsfeltet **Jeg giver Dell tilladelse til at indhente servicekode og andre systemanvendelsesdetaljer**, og klik på **Næste**.

- 5 Angiv oplysninger om internetforbindelsen for de lokale systemer og målsystemerne, og klik på **Næste**. Se [Konfigurer internetforbindelse](#).
- 6 På siden **Log ind** skal du klikke på **Næste**.
- 7 På siden Dell My Account **Log ind**, indtast e-mailadressen og adgangskoden, og klik på **Log ind**.
- 8 På siden **Kontakt og forsendelse** side, angiv kontakt- og forsendelsesoplysninger, Vælg den foretrukne kontaktmetode, og klik derefter på **Næste**.
- 9 På siden **Præferencer** skal du udføre følgende og klikke på **Næste**. Se [Præferencer](#).
- 10 På siden **Udrulningstype** skal du vælge **Windows Installer-filen** og udføre følgende:
 - a For feltet **Vælg MSI-fil** skal du klikke på **Gennemse** og vælge den SupportAssist-installationspakke (SupportAssistx64.msi eller SupportAssistx86.msi), du hentede tidligere.
 - b For feltet **Vælg filsti og navn** skal du klikke på **Gennemse** og vælge den sti, hvor du vil gemme filen, og angive et navn for MST-filen.
- 11 Klik på **Opret**.

Følgende filer oprettes i den specificerede mappe, og siden **Oversigt** vises.

 - En Windows Installer-fil med konfigurationsindstillingerne
 - CheckandUninstall.ps1

Anvendelse af Windows Installer-filen på målsystemer

Forudsætninger

- Sørg for, at SupportAssist til pc'er i hjemme versionen ikke er installeret på målsystemerne. Se [Afinstaller SupportAssist for hjemme-pc'er](#).
- Målsystemerne skal opfylde minimumssystemkravene til SupportAssist. Se [Minimumskrav for system](#).
- Du skal have administratorrettigheder på målsystemerne.

Om denne opgave

Dell har godkendt implementeringen af SupportAssist på målsystemer ved hjælp af Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Du kan dog også bruge ethvert implementeringsværktøj til at implementere SupportAssist-installationspakken (SupportAssistx64.msi eller SupportAssistx86.msi) sammen med Windows Installer-filen.

Trin

I implementeringsværktøjet skal du bruge følgende kommando for at implementere SupportAssist på målsystemerne:

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

⚠ FORSIGTIG: Sørg for at bruge SupportAssist-installationspakken (SupportAssistx64.msi eller SupportAssistx86.msi), som du har downloadet fra Dell, til at implementere SupportAssist på målsystemerne. Brug ikke den supportassistx64.msi- eller supportassistx86.msi-fil, der udpakkes fra SupportAssist-installationspakken.

SupportAssist integreres automatisk i målsystemerne.

Eksempel

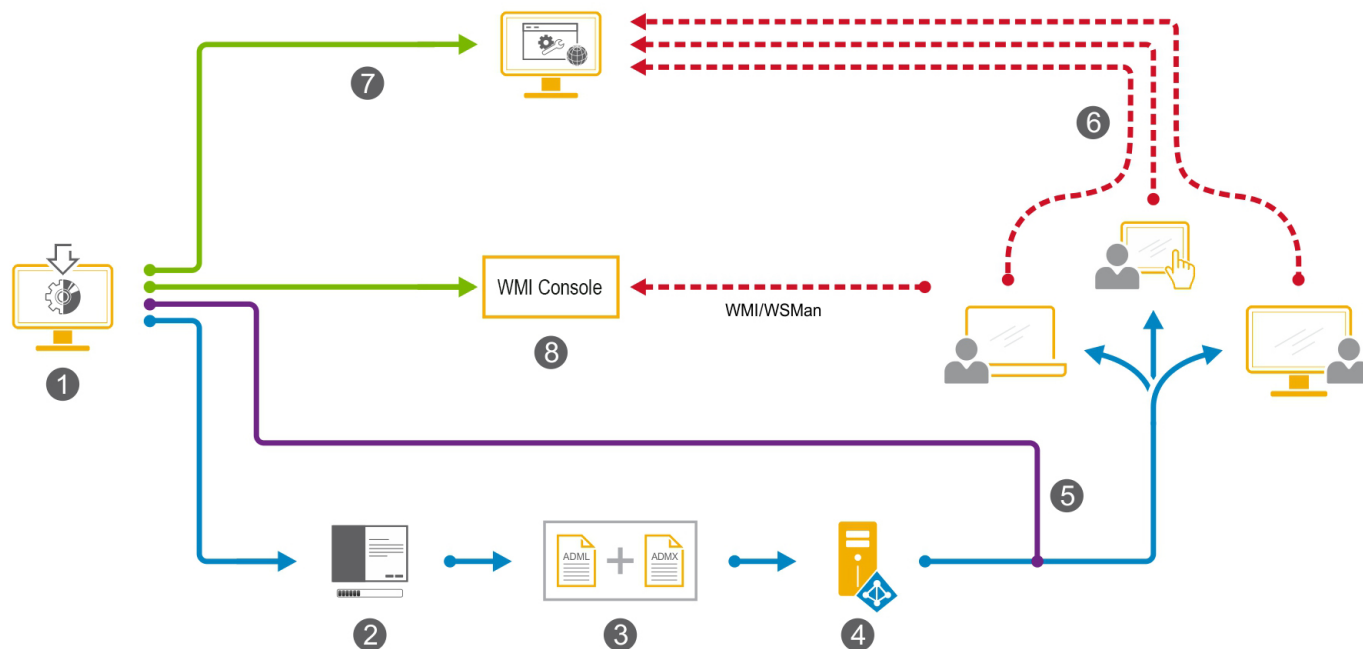
```
msiexec /i "c:\SA Installer\SupportAssistConfiguration.msi" TRANSFORMS="c:\SA Configuration  
\SupportAssistConfig.mst" /qn
```

Implementering af SupportAssist med Active Directory-gruppepolitik

Dette afsnit indeholder oplysninger om:

- Oprettelse af Active Directory-skabelonfilerne (AD), der indeholder konfigurationsindstillingerne.
- Implementering af SupportAssist med AD-skabelonfiler på målsystemer.

Følgende figur illustrerer arbejdsgangen for oprettelse af AD-skabelonfiler (ADML og ADMX), oprettelse af gruppepolitikobjektet og udrulning af SupportAssist på målsystemer.



Figur 2. Implementering af Active Directory-gruppepolitik

Tabel 4. Implementering af Active Directory-gruppepolitik

Trin	Beskrivelse
1	Download og udpak SupportAssist-installationspakken på det lokale system. Se Download og udpak SupportAssist-installationspakken .
2	Åbn guiden Konfigurationsadministrator . Se Adgang til guiden til installationsstyring .
3	Opret Active Directory-skabelonfilerne (ADML og ADMX), og gem dem på det lokale system. Se Oprettelse af Active Directory-administrationskabelonfiler .
4	I Active Directory skal du oprette et gruppepolitikobjekt og anvende ADML- og ADMX-filerne. Se Implementer Active Directory-administrationskabelonfiler på en domænecontroller .
5	Implementer SupportAssist-installationspakken på målsystemerne vha. et implementeringsværktøj. Se Implementer Active Directory-administrationskabelonfilerne på målsystemerne .
6	Når udrulningen er fuldført, vises SupportAssist-advarslerne i din TechDirect-konto til nem, centraliseret administration. Se Håndtering af SupportAssist-advarsler i TechDirect .
7	Log på TechDirect for at få vist og administrere SupportAssist-advarsler. Se Håndtering af SupportAssist-advarsler i TechDirect .
8	Hent SupportAssist-data fra et system ved hjælp af WMI-konsoller såsom SCCM eller SCOM. Se Hent SupportAssist-data vha. WMI .

Oprettelse af Active Directory-administrationskabelonfiler

Forudsætninger

- Du skal være logget ind på det lokale system med en konto, der har administrative rettigheder.
- Det lokale system skal have forbindelse til internettet.
- Du skal have en Min Konto og TechDirect-konto, der er oprettet med de samme brugeroplysninger.

Trin

- 1 Åbn vinduet **Installationsstyring** guiden. Se [Adgang til guiden til installationsstyring](#).
- 2 Sørg for, at alle forudsætninger opfyldes, og klik på **Næste**.
- 3 På siden **Opsætningstype** skal du vælge indstillingen **Opret ny konfiguration** og klikke på **Næste**.
- 4 På siden **Aftale** skal du læse vilkårene og aftalen om deling af Dell-systemoplysninger. Vælg derefter afkrydsningsfeltet **Jeg giver Dell tilladelse til at indhente servicekode og andre systemanvendelsesdetaljer**, og klik på **Næste**.
- 5 Angiv oplysninger om internetforbindelsen for de lokale systemer og målsystemerne, og klik på **Næste**. Se [Konfigurer internetforbindelse](#).
- 6 På siden **Log ind** skal du klikke på **Næste**.
- 7 På siden Dell My Account **Log ind**, Indtast e-mailadressen og adgangskoden, og klik på **Log ind**.
- 8 På siden **Kontakt og forsendelse** side, angiv kontakt- og forsendelsesoplysninger, Vælg den foretrukne kontaktmetode, og klik derefter på **Næste**.
- 9 På siden **Præferencer** skal du udføre følgende og klikke på **Næste**. Se [Præferencer](#).
- 10 På siden **Implementeringstype** skal du vælge **Active Directory (AD)** og udføre følgende trin:
 - a Indtast et navn til administrationsskabelonfilen.
 - b Klik på **Gennemse**, og vælg en filsti til lagring af Active Directory-administrationskabelonfiler.

BEMÆRK: Vi anbefaler, at du navngiver Active Directory-skabelonfiler ud fra din organisation eller afdeling.

- 11 Klik på **Opret**.
Følgende filer oprettes i den anførte mappe, og siden **Oversigt** vises.
 - De to Active Directory-administrationskabelonfiler ADML og ADMX med konfigurationsindstillinger
 - `CheckandUninstall.ps1`

Næste trin

- 1 Implementer Active Directory-administrationskabelonfiler (ADML og ADMX) på en domænecontroller. Se [Implementer Active Directory-administrationskabelonfiler på en domænecontroller](#).
- 2 Implementer SupportAssist-installationspakken vha. et implementeringsværktøj. Se [Implementer Active Directory-administrationskabelonfilerne på målsystemerne](#).

Implementer Active Directory-administrationskabelonfiler på en domænecontroller

Forudsætning

Målsystemerne skal have forbindelse til domænenetværket.

Trin

- 1 Naviger til det centrale lager på domænecontrolleren.

BEMÆRK: Den centrale lagerplacering henviser til SYSVOL-placeringen. F.eks. `C:\Windows\SYSVOL\sysvol\.`
- 2 Opret en mappe med navnet på den sprogkode, der bruges af operativsystemet.

BEMÆRK: Opret en mappe med sprogkoden som mappenavn baseret på sprogindstillingerne for dit operativsystem. Hvis dit operativsystem f.eks. er på engelsk, skal du oprette en mappe med navnet en-US.
- 3 Kopiér filen ADML, og indsæt den i den mappe, som du oprettede.
- 4 Kopiér filen ADMX, og indsæt den på den centrale lagerplacering.

BEMÆRK: Der kan gå lidt tid, før ændringer af Active Directory-administrationskabelonfilerne er opdateret på tværs af alle systemer med forbindelse til domænenetværket. For at sikre, at opdateringen sker hurtigt, skal du på hvert enkelt system, der har forbindelse til domænenetværket, åbne Kommandoprompt som administrator, skrive `gpupdate` og trykke på Enter.
- 5 Åbn **Gruppenpolitikadministration**, højreklik på domænemappen, og klik derefter på **Opret en GPO i dette domæne, og link den hertil**.

- Dialogboksen **Ny GPO** vises.
- 6 Indtast dit foretrukne domænenavn, og klik på **OK**.
 - 7 Højreklik på hver driftsklare enhedsmappe, og klik på **Opret en GPO i dette domæne, og link den hertil**.
Dialogboksen **Ny GPO** vises.
 - 8 Indtast driftsenhedens Active Directory-administratorskabelonnavn, og klik på **OK**.
 - 9 Højreklik på den oprettede domænegruppepolitik, og klik på **Rediger**.
Gruppepolitikadministrationseditor vises.
 - 10 Gå til den oprettede Active Directory-administratorskabelon, og klik på **Indtast det indhold, der skal sendes**.
Siden **Indtast det indhold, som skal sendes** vises.
 - 11 Klik på **Aktiveret**, og klik på **Anvend**.
 - 12 Klik på **OK**.

Implementer Active Directory-administratorskabelonfilerne på målsystemerne

Forudsætninger

- Sørg for, at SupportAssist til pc'er i hjemme versionen ikke er installeret på målsystemerne. Se [Afinstaller SupportAssist for hjemme-pc'er](#).
- Målsystemerne skal opfylde minimumssystemkravene til SupportAssist. Se [Minimumskrav for system](#).
- Du skal have administratorrettigheder på målsystemerne.

Om denne opgave

Dell har godkendt implementeringen af SupportAssist på målsystemer ved hjælp af Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Du kan bruge ethvert implementeringsværktøj til at implementere SupportAssist-installationspakken (**SupportAssistx64.msi** eller **SupportAssistx86.msi**).

Trin

I implementeringsværktøjet skal du bruge følgende kommando for at implementere SupportAssist på målsystemerne:

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

⚠ FORSIGTIG: Sørg for at bruge SupportAssist-installationspakken (**SupportAssistx64.msi** eller **SupportAssistx86.msi**), som du har downloadet fra Dell, til at implementere SupportAssist på målsystemerne. Brug ikke den **supportassistx64.msi-** eller **supportassistx86.msi-**fil, der udpakkes fra SupportAssist-installationspakken.

SupportAssist implementeres automatisk på målsystemerne.

Eksempel

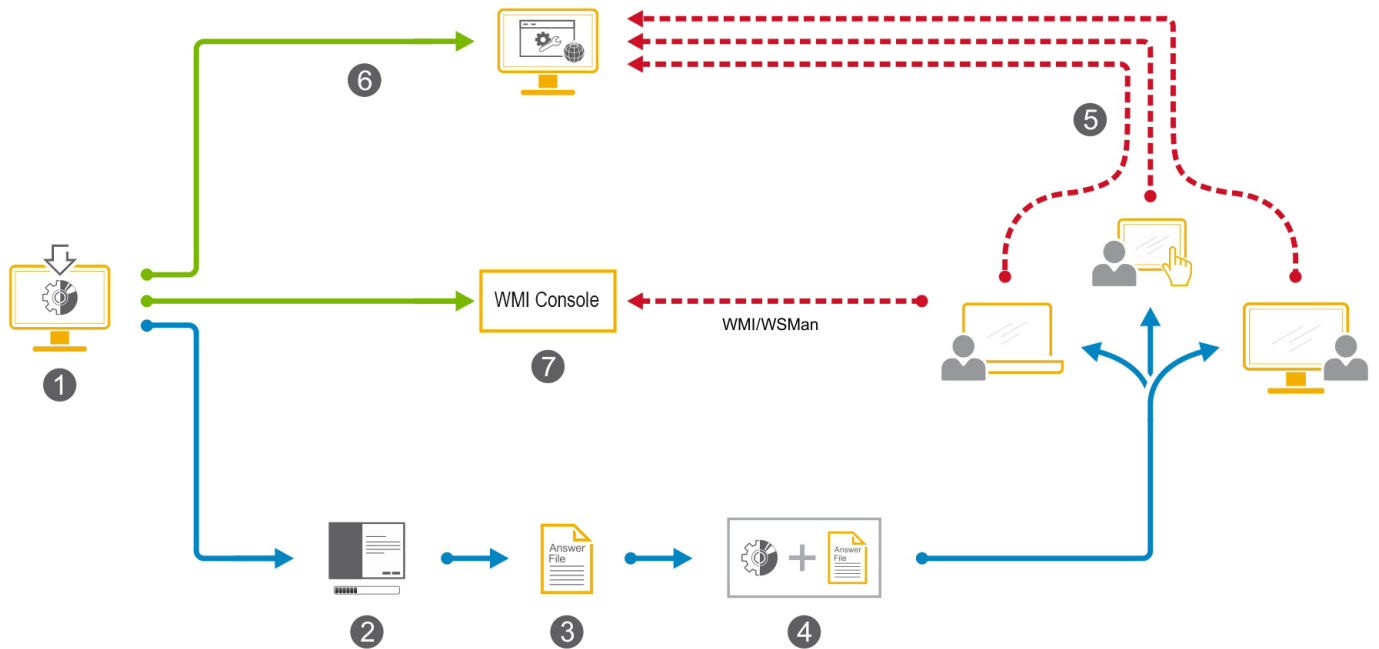
```
msiexec /i "c:\installer\SupportAssistx64.msi" /qn
```

Implementering af SupportAssist ved hjælp af svarfilen

Dette afsnit indeholder oplysninger om:

- Generering den krypterede svarfil, som indeholder konfigurationsindstillingerne.
- Implementering af SupportAssist med svarfilen på målsystemer.

Følgende figur illustrerer arbejdsgangen for oprettelse af svarfilen og udrulning af den med SupportAssist.



Figur 3. Implementering vha. svarfilen

Tabel 5. Implementering vha. svarfilen

Trin	Beskrivelse
1	Download og udpak SupportAssist-installationspakken på det lokale system. Se Download og udpak SupportAssist-installationspakken .
2	Åbn guiden Konfigurationsadministrator . Se Adgang til guiden til installationsstyring .
3	Opret en svarfil, og gem den på det lokale system. Se Opret svarfil .
4	Implementer SupportAssist-installationspakken og svarfilen på målsystemerne vha. et implementeringsværktøj. Se Implementering af svarfil på målsystemer .
5	Når udrulningen er fuldført, vises SupportAssist-advarslerne i din TechDirect-konto til nem, centraliseret administration. Se Håndtering af SupportAssist-advarsler i TechDirect .
6	Log på TechDirect for at få vist og administrere SupportAssist-advarsler. Se Håndtering af SupportAssist-advarsler i TechDirect .
7	Hent SupportAssist-data fra et system ved hjælp af WMI-konsoller såsom SCCM eller SCOM. Se Hent SupportAssist-data vha. WMI .

Opret svarfil

Forudsætninger

- Du skal være logget ind på det lokale system med en konto, der har administrative rettigheder.
- Det lokale system skal have forbindelse til internettet.
- Du skal have en Min Konto og TechDirect-konto, der er oprettet med de samme brugeroplysninger.

Trin

- 1 Åbn vinduet **Installationsstyring** guiden. Se [Adgang til guiden til installationsstyring](#).
- 2 Sørg for, at alle forudsætninger opfyldes, og klik på **Næste**.
- 3 På siden **Opsætningstype** skal du vælge indstillingen **Opret ny konfiguration** og klikke på **Næste**.
- 4 På siden **Aftale** skal du læse vilkårene og aftalen om deling af Dell-systemoplysninger. Vælg derefter afkrydsningsfeltet **Jeg giver Dell tilladelse til at indhente servicekode og andre systemanvendelsesdetaljer**, og klik på **Næste**.

- 5 Angiv oplysninger om internetforbindelsen for de lokale systemer og målsystemerne, og klik på **Næste**. Se [Konfigurer internetforbindelse](#).
- 6 På siden **Log ind** skal du klikke på **Næste**.
- 7 På siden Dell My Account **Log ind**, indtast e-mailadressen og adgangskoden, og klik på **Log ind**.
- 8 På siden **Kontakt og forsendelse** side, angiv kontakt- og forsendelsesoplysninger, Vælg den foretrukne kontaktmetode, og klik derefter på **Næste**.
- 9 På siden **Præferencer** skal du udføre følgende og klikke på **Næste**. Se [Præferencer](#).
- 10 På siden **Implementeringstype** skal du vælge **Svarfil** og gøre følgende:
 - a Indtast en nøgle til kryptering af svarfilen.

 **BEMÆRK:** Sørg for at notere krypteringsnøglen, fordi den samme nøgle skal bruges, når du implementerer SupportAssist med svarfilen på målsystemer.

- b Klik på **Gennemse**, og vælg den filsti, hvor du vil gemme svarfilen.
- 11 Klik på **Opret**.

Følgende filer oprettes i den specificerede mappe, og siden **Oversigt** vises.

 - Svarfilen med konfigurationsindstillinger
 - CheckandUninstall.ps1

Implementering af svarfil på målsystemer

Forudsætninger

- Sørg for, at SupportAssist til pc'er i hjemme versionen ikke er installeret på målsystemerne. Se [Afinstaller SupportAssist for hjemme-pc'er](#).
- Målsystemerne skal opfylde minimumssystemkravene til SupportAssist. Se [Minimumskrav for system](#).
- Du skal have administratorrettigheder på målsystemerne.

Om denne opgave




Dell har godkendt implementeringen af SupportAssist på målsystemer ved hjælp af Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Du kan dog også bruge ethvert implementeringsværktøj til at implementere SupportAssist-installationspakken (SupportAssistx64.msi eller SupportAssistx86.msi) sammen med svarfilen på målsystemerne.

Trin

I implementeringsværktøjet skal du bruge følgende kommando til at implementere SupportAssist på målsystemerne:

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

hvor <key> er de krypteringsnøgle, som blev indtastet i guiden **Installationsstyring**.

-  **FORSIGTIG:** Sørg for at bruge SupportAssist-installationspakken (SupportAssistx64.msi eller SupportAssistx86.msi), som du har downloadet fra Dell, til at implementere SupportAssist på målsystemerne. Brug ikke den supportassistx64.msi- eller supportassistx86.msi-fil, der udpakkes fra SupportAssist-installationspakken.
-  **BEMÆRK:** Hvis den nøgle, der bruges til at kryptere svarfilen, indeholder specialtegn, skal du sætte nøglen i anførselstegn.
-  **BEMÆRK:** Hvis du vil implementere den nyeste version af SupportAssist-installationspakken på målsystemerne med en forkert nøgle, afinstalleres den tidligere version af SupportAssist. Den nyeste version af SupportAssist installeres ikke. Hvis dette problem opstår, genimplementeres SupportAssist-installationspakken med den korrekte nøgle.

Eksempel

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

Afinstaller SupportAssist for hjemme-pc'er

Forudsætninger

- Du skal have administratorrettigheder på målsystemerne.
- Målsystemerne skal opfylde minimumssystemkravene til SupportAssist. Se [Minimumskrav for system](#).

Om denne opgave

Hvis versionen SupportAssist for hjemme-pc'er er installeret på målsystemerne, skal du afinstallere den, før du implementerer versionen SupportAssist til virksomhedsklientsystemer.

Trin

- 1 Gå til den mappe, hvor du installationspakken til SupportAssist til virksomhedsklientsystemer ligger.
- 2 Kør filen **CheckAndUninstall.ps1** på målsystemerne.
SupportAssist til hjemme-pc'er afinstalleres fra målsystemerne.

Præferencer

SupportAssist gør det muligt at udføre automatiske og manuelle opgaver på de systemer, hvor SupportAssist er implementeret. Manuelle opgaver kan kun udføres af brugerne på systemet, hvis SupportAssist-brugergrænsefladen er aktiveret. Automatiske opgaver udføres derimod på systemerne, selv om SupportAssist-brugergrænsefladen ikke er aktiveret. Du kan få flere oplysninger om brug af SupportAssist-brugergrænsefladen i Brugervejledning til SupportAssist til erhvervslivet-klientsystemer tilgængelig på www.dell.com/serviceabilitytools.

Den følgende tabel beskriver indstillingerne i afsnittet **Automatiserede opgaver**.

Tabel 6. Automatiserede opgaver

Indstilling	Beskrivelse
Opdater automatisk SupportAssist	Giv SupportAssist tilladelse til at opgradere automatisk til en højere version.
Inkluder softwareoplysninger i indsamlede data	Giv Dell tilladelse til at indsamle oplysninger om installerede applikationer, drivere og opdateringer af operativsystemet fra dine systemer. ⓘ BEMÆRK: SupportAssist indsamler ikke nogen oplysninger om brugen af dine programmer.
Inkluder identifikationsoplysninger	Giv Dell tilladelse til at indsamle oplysninger til systemidentifikation.
Udfør planlagte scanninger	Giv SupportAssist tilladelse til automatisk at scanne systemerne for at registrere driveropdateringer, hardwareproblemer og de nødvendige systemoptimeringer. ⓘ BEMÆRK: SupportAssist udfører kun en planlagt scanning, når systemet er tilsluttet en stikkontakt, og hvis systemet ikke bliver brugt på starttidspunktet for den planlagte scanning.
Automatisk softwareoptimering ⓘ BEMÆRK: Dette afkrydsningsfelt er kun aktiveret, hvis du har aktiveret planlagte scanninger.	Giv SupportAssist tilladelse til automatisk at optimere systemet efter scanningen. ⓘ BEMÆRK: Automatiske optimeringer er kun tilgængelige i systemer med en aktiv ProSupport Plus- eller ProSupport Flex til klient-serviceplan.
Frekvens	Vælg, hvor ofte SupportAssist skal udføre planlagte scanninger, f.eks. månedligt.

Indstilling	Beskrivelse
<p>① BEMÆRK: Indstillingerne er kun aktiveret, hvis du aktiverer planlagte scanninger.</p>	

Den følgende tabel beskriver indstillingerne i afsnittet **Brugerinteraktioner**.

Tabel 7. Brugerinteraktioner

Indstilling	Beskrivelse
Tillad brugere at køre SupportAssist på deres pc'er	Gør det muligt for brugere at se og bruge SupportAssist-brugergrænsefladen. ① BEMÆRK: Når du aktiverer SupportAssist-brugergrænsefladen, aktiveres de andre indstillinger i afsnittet Brugerinteraktioner .
Kun administrator	Aktiverer kun SupportAssist-brugergrænsefladen for brugere med administratorrettigheder på systemet.
Alle brugere	Aktiverer SupportAssist-brugergrænsefladen for alle typer brugere.
Vis meddelelser	Giver SupportAssist tilladelse til at vise meddelelser om softwareoptimeringer og driveropdateringer.
Driveropdateringer	Gør det muligt for brugere med administratorrettigheder på systemet at kontrollere og installere driveropdateringer manuelt. ① BEMÆRK: Termen driver refererer til drivere samt firmware- og BIOS-opdateringer.
Rens filer	Fjerner overflødige filer, midlertidige mapper og andet uvæsentligt rod fra systemet.
Finjuster ydeevne	Justerer strømindstillinger, registrering og hukommelsesallokering, så systemets processorhastighed kan maksimeres.
Optimer netværk	Optimerer netværket for at sikre netværksforbindelse og opdatere systemindstillingerne, så et effektivt og driftssikkert netværk kan opretholdes.
Fjern virus og malware	Isolerer og fjerner filer inficeret med virus og malware. ① BEMÆRK: Funktionen til fjernelse af virus og malware findes kun på systemer med en aktiv ProSupport Plus- eller ProSupport Flex til klient-serviceplan. ① BEMÆRK: Funktionen til fjernelse af virus og malware er ikke tilgængelig i visse regioner, f.eks. Kina.

Konfigurer internetforbindelse

Du skal angive internetforbindelsesoplysningerne for både lokale systemer og målssystemer for at oprette konfigurationsfilen.

- På siden **Lokalt system** skal du gøre et af følgende:
 - Hvis det lokale system opretter direkte forbindelse til internettet, skal du vælge **Opret forbindelse direkte**.
 - Hvis det lokale system opretter forbindelse til internettet via en proxyserver, skal du gøre følgende:
 - Vælg **Opret via proxy**.
Proxyindstillingsfelterne vises.

- 2 Indtast oplysninger om adresse og portnummer for proxyserveren.
- 3 Hvis proxyserveren kræver godkendelse, skal du vælge **Denne proxy kræver godkendelse**.
- 4 Indtast brugernavnet og adgangskoden til proxyserveren.

 **BEMÆRK:** For godkendelse af proxyserveren anbefales det, at du opgiver brugernavn og adgangskode for en tjenstekonto, der ikke udløber.

- 2 Hvis målsystemerne bruger andre internetforbindelsesindstillinger, skal du vælge **Målsystemerne har andre indstillinger**. Siden **Målsystem** vises.
- 3 Udfør et af følgende:
 - Hvis målsystemet opretter direkte forbindelse til internettet, skal du vælge **Opret forbindelse direkte**.
 - Hvis målsystemet opretter forbindelse til internettet via en proxyserver, skal du gøre følgende:
 - 1 Vælg **Opret via proxy**.
Proxyindstillingsfelterne vises.
 - 2 Indtast oplysninger om adresse og portnummer for proxyserveren.
 - 3 Hvis proxyserveren kræver godkendelse, skal du markere afkrydsningsfeltet **Denne proxy kræver godkendelse**.
 - 4 Indtast brugernavnet og adgangskoden til proxyserveren.

 **BEMÆRK:** Internettilslutning for målsystemerne kan ikke bekræftes fra guiden Konfigurationsadministrator.

Test SupportAssist-forbindelse

Forudsætninger

- Det målsystemerne skal have forbindelse til internettet.
- Du skal have administratorrettigheder på målsystemerne.

Om denne opgave

For at muliggøre overvågning af dine systemer og levere automatiseret teknisk support skal SupportAssist have forbindelse til Dell. Udfør forbindelsestesten på et af målsystemer efter implementeringen for at konstatere, om der er oprettet forbindelse mellem SupportAssist og Dell.

Trin

- 1 Få adgang til det målsystem, som du vil udføre forbindelsestesten på.
- 2 Klik på **Start** for at åbne programmenuen.
- 3 Højreklik på **Kommandoprompt**, og klik på **Kør som administrator**.
Kommandoprompt-vinduet vises.
- 4 Naviger til en af de følgende placeringer afhængigt af operativsystemets arkitektur:
 - På 64-bit-systemer: `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - På 32-bit systemer: `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 5 Skriv `SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity`, og tryk på Enter.
 - Hvis internetforbindelseindstillingerne i konfigurationsfilen ikke er korrekte, vises følgende meddelelse:

```
Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.
```
 - Hvis forbindelsen til Dell ikke er tilgængelig på grund af et midlertidigt nedbrud, vises følgende meddelelse:

```
Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.
```
 - Hvis opsætningen er gennemført, og SupportAssist kan oprette forbindelse til Dell, vises følgende meddelelse:

```
Connection successful.
```

Redigering af en implementeret SupportAssist-konfiguration

Efter implementering af SupportAssist kan du redigere de konfigurationsindstillinger til SupportAssist, der er implementeret på målsystemerne. Du kan f.eks. ønske at ændre konfigurationsindstillingerne for internetforbindelse, præferencer, Dell Min konto-oplysninger eller kontakt- og forsendelsesoplysninger. Guiden **Konfigurationsadministrator** giver dig mulighed for at ændre indstillingerne i en konfigurationsfil. Når konfigurationsfilen er redigeret, kan du opdatere SupportAssist-indstillingerne på målsystemerne med et vilkårligt implementeringsværktøj.

Emner:

- [Ændring og implementering af Windows Installer-fil](#)
- [Ændring og implementering af de eksisterende Active Directory-administratorskabelonfiler](#)
- [Rediger og implementer svarfil](#)

Ændring og implementering af Windows Installer-fil

Forudsætninger

- Du skal være logget ind på det lokale system med en konto, der har administrative rettigheder.
- Du skal have administratorrettigheder på målsystemerne.
- Du skal have adgang til den eksisterende Windows Installer-fil.
- Det lokale system skal have forbindelse til internettet.

Trin

- 1 Udfør et af følgende trin for at åbne guiden **Installationsstyring**.
 - Hvis du har installeret 32-bit versionen, skal du gå til `C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, højreklik **SupportAssistWizard.exe**, og klik derefter på **Kør som administrator**.
 - Hvis du har installeret 64-bit versionen, skal du gå til `C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, højreklik **SupportAssistWizard.exe**, og klik derefter på **Kør som administrator**.
 - Hvis SupportAssist ikke er installeret på systemet, finder du instrukser i [Adgang til guiden til installationsstyring](#) til, hvordan du starter guiden **Installationsstyring**.
- 2 Sørg for, at alle forudsætninger opfyldes, og klik på **Næste**.
- 3 På siden **Opsætningstype** skal du vælge **Rediger eksisterende konfiguration**, vælge eller fravælge de indstillinger, du vil ændre, og klikke på **Næste**.
 - ① **BEMÆRK:** Hvis du har valgt muligheden **Dell Min konto, Kontakt og forsendelse eller Præferencer**, men du ikke har en **aktiv internetforbindelse**, vil SupportAssist bede dig kontrollere internetforbindelsen. For at fortsætte skal du angive de **korrekte internetforbindelsesindstillinger**.
 - ① **BEMÆRK:** Hvis du kun har valgt muligheden **Kontakt og forsendelse** for at redigere, vil SupportAssist bede dig om at **logge ind og verificere din Min konto** for at bekræfte dine kontakt- og forsendelsesoplysninger. For at fortsætte skal du **logge på Dell Min konto**.
- 4 Hvis SupportAssist implementeres på det lokale system, hentes og vises den eksisterende konfiguration automatisk. Hvis SupportAssist ikke er implementeret på det lokale system, skal du gøre følgende:
 - a Vælg **Brug en eksisterende konfigurationsfil**.
 - b Klik på **Gennemse**, og vælg den eksisterende Windows Installer-fil, som du vil ændre.
 - c Klik på **Gennemse**, og vælg Windows Installer-pakken.
 - d Klik på **Næste**.

- 5 Angiv oplysninger om internetforbindelsen for de lokale systemer og målsystemerne, og klik på **Næste**. Se [Konfigurer internetforbindelse](#).
- 6 På siden **Log ind** skal du klikke på **Næste**.
- 7 På siden Dell My Account **Log ind**, indtast e-mailadressen og adgangskoden, og klik på **Log ind**.
- 8 På siden **Kontakt og forsendelse** skal du udføre følgende og klikke på **Næste**.
- 9 På siden **Præferencer** skal du udføre følgende og klikke på **Næste**. Se [Præferencer](#).
- 10 På siden **Implementeringstype** skal du vælge **Windows Installer-filen**.
- 11 Klik på **Gennemse**, vælg den mappe, hvor du vil gemme Windows Installer-filen, og skriv et navn til filen, og klik derefter på **Opret**. Følgende filer oprettes i den anførte mappe, og siden **Oversigt** vises.
 - **SupportAssistConfiguration.msi**
 - En Windows Installer-fil med ændrede informationer
 - **CheckandUninstall.ps1**

Næste trin

Implementer **SupportAssistConfiguration.msi** sammen med Windows Installer-filen med ændrede informationer ved hjælp af nedenstående kommando for at opdatere konfigurationsindstillingerne på målsystemerne.

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

For eksempel:

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

Ændring og implementering af de eksisterende Active Directory-administratorskabelonfiler

Forudsætninger

- Du skal være logget ind på det lokale system med en konto, der har administrative rettigheder.
- Du skal have administratorrettigheder på målsystemerne.
- Du skal have adgang til de eksisterende administrationskabelonfiler.
- Det lokale system skal have forbindelse til internettet.

Trin

- 1 Udfør et af følgende trin for at åbne guiden **Installationsstyring**.
 - Hvis du har installeret 32-bit versionen, skal du gå til **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, højreklik **SupportAssistWizard.exe**, og klik derefter på **Kør som administrator**.
 - Hvis du har installeret 64-bit versionen, skal du gå til **C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, højreklik **SupportAssistWizard.exe**, og klik derefter på **Kør som administrator**.
 - Hvis SupportAssist ikke er installeret på systemet, kan du i [Adgang til guiden til installationsstyring](#) finde yderligere instrukser til, hvordan man starter guiden **Installationsstyring**.
- 2 Sørg for, at alle forudsætninger opfyldes, og klik på **Næste**.
- 3 På siden **Opsætningstype** skal du vælge **Rediger eksisterende konfiguration**, vælge eller fravælge de indstillinger, du vil ændre, og klikke på **Næste**.
 - ① **BEMÆRK:** Hvis du har valgt muligheden **Dell Min konto, Kontakt og forsendelse** eller **Præferencer**, men du ikke har en **aktiv internetforbindelse**, vil SupportAssist bede dig kontrollere internetforbindelsen. For at fortsætte skal du angive de **korrekte internetforbindelsesindstillinger**.
 - ① **BEMÆRK:** Hvis du kun har valgt muligheden **Kontakt og forsendelse** for at redigere, vil SupportAssist bede dig om at **logge ind og verificere din Min konto** for at bekræfte dine kontakt- og forsendelsesoplysninger. For at fortsætte skal du **logge på Dell Min konto**.
- 4 Hvis SupportAssist implementeres på det lokale system, hentes og vises den eksisterende konfiguration automatisk. Hvis SupportAssist ikke er implementeret på det lokale system, skal du gøre følgende:
 - a Vælg **Brug en eksisterende konfigurationsfil**.

- b Klik på **Gennemse**, og vælg den eksisterende ADML-fil, som du vil ændre.
 - c Klik på **Næste**.
- 5 Angiv oplysninger om internetforbindelsen for de lokale systemer og målsystemerne, og klik på **Næste**. Se [Konfigurer internetforbindelse](#).
 - 6 På siden **Log ind** skal du klikke på **Næste**.
 - 7 På siden **Dell My Account Log ind**, Indtast e-mailadressen og adgangskoden, og klik på **Log ind**.
 - 8 På siden **Kontakt og forsendelse** skal du udføre følgende og klikke på **Næste**.
 - 9 På siden **Præferencer** skal du udføre følgende og klikke på **Næste**. Se [Præferencer](#).
 - 10 På siden **Implementeringstype** skal du vælge **Active Directory (AD)**.
 - 11 Indtast et navn til skabelonen.
 - 12 Klik på **Gennemse**, vælg den filsti, hvor du vil gemme Active Directory- administrationsskabelonfilerne, og klik derefter på **Opret**. Følgende filer oprettes i den anførte mappe, og siden **Oversigt** vises.
 - De to Active Directory-administrationsskabelonfiler ADML og ADMX med ændrede konfigurationsindstillinger
 - **CheckandUninstall.ps1**

Næste trin

Udfør nedenstående trin, hvis du vil implementere skabelonfilerne med ændrede indstillinger:

- 1 Kopier og erstat de eksisterende ADML- og ADMX-filer i domænecontrolleren.
- 2 Højreklik på den relevante Active Directory-skabelon, og rediger gruppepolitikken.
- 3 Klik på **Rediger indstillinger for politik**.
- 4 Klik på **Deaktiver** for at genanvende de ændrede indstillinger, og klik derefter på **Aktiver** igen.
- 5 Klik på **Anvend**.

Registreringsdatabasen og gruppepolitikken opdateres. Den ændrede administrionsskabelon opdateres, når gruppepolitikken anvendes.

Rediger og implementer svarfil

Forudsætninger

- Du skal være logget ind på det lokale system med en konto, der har administrative rettigheder.
- Du skal have administratorrettigheder på målsystemerne.
- Du skal have adgang til den eksisterende svarfil.
- Det lokale system skal have forbindelse til internettet.

Trin

- 1 Udfør et af følgende trin for at åbne guiden **Installationsstyring**.
 - Hvis du har installeret 32-bit versionen, skal du gå til **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, højreklik **SupportAssistWizard.exe**, og klik derefter på **Kør som administrator**.
 - Hvis du har installeret 64-bit versionen, skal du gå til **C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, højreklik **SupportAssistWizard.exe**, og klik derefter på **Kør som administrator**.
 - Hvis SupportAssist ikke er installeret på systemet, skal du se [Adgang til guiden til installationsstyring](#) for at få at vide, hvordan du åbner guiden **Konfigurationsadministrator**.
- 2 Sørg for, at alle forudsætninger opfyldes, og klik på **Næste**.
- 3 På siden **Opsætningstype** skal du vælge **Rediger eksisterende konfiguration**, vælge eller fravælge de indstillinger, du vil ændre, og klikke på **Næste**.

BEMÆRK: Hvis du har valgt muligheden **Dell Min konto, Kontakt og forsendelse** eller **Præferencer**, men du ikke har en **aktiv internetforbindelse**, vil SupportAssist bede dig kontrollere internetforbindelsen. For at fortsætte skal du angive de korrekte internetforbindelsesindstillinger.

BEMÆRK: Hvis du kun har valgt muligheden **Kontakt og forsendelse** for at redigere, vil SupportAssist bede dig om at **logge ind og verificere din Min konto** for at bekræfte dine kontakt- og forsendelsesoplysninger. For at fortsætte skal du **logge på Dell Min konto**.

- 4 Hvis SupportAssist implementeres på det lokale system, hentes og vises de eksisterende konfigurationsindstillinger automatisk. Hvis SupportAssist ikke er implementeret på det lokale system, skal du gøre følgende:
 - a Vælg **Brug en eksisterende konfigurationsfil**.
 - b Klik på **Gennemse**, og vælg den eksisterende svarfil, som du vil redigere.
 - c Klik på **Næste**.
- 5 I den viste dialogboks skal du angive nøglen til at dekryptere svarfilen.
- 6 Angiv oplysninger om internetforbindelsen for de lokale systemer og målsystemerne, og klik på **Næste**. Se [Konfigurer internetforbindelse](#).
- 7 På siden **Log ind** skal du klikke på **Næste**.
- 8 På siden Dell My Account **Log ind**, indtast e-mailadressen og adgangskoden, og klik på **Log ind**.
- 9 På siden **Kontakt og forsendelse** skal du udføre følgende og klikke på **Næste**.
- 10 På siden **Præferencer** skal du udføre følgende og klikke på **Næste**. Se [Præferencer](#).
- 11 På siden **Implementeringstype** skal du vælge **Svarfil**.
- 12 Indtast en nøgle til kryptering af svarfilen.

ⓘ BEMÆRK: Sørg for at notere krypteringsnøglen, fordi den samme nøgle skal bruges, når du implementerer SupportAssist med svarfilen på målsystemer.

- 13 Klik på **Gennemse**, vælg den filsti, hvor du vil gemme svarfilen, og klik derefter på **Opret**.

Følgende filer oprettes i den specificerede mappe, og siden **Oversigt** vises.

- SupportAssistConfiguration.msi
- En svarfil med de redigerede konfigurationsoplysninger
- CheckandUninstall.ps1

Næste trin

Brug følgende kommando for at implementere filen SupportAssistConfiguration.msi med den opdaterede svarfil for at implementere de opdaterede indstillinger på målsystemerne:

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

hvor **nøgle** er den krypteringsnøgle, der blev indtastet i guiden **Konfigurationsadministrator**.

```
F.eks.: msiexec /i "c:\modify\SupportAssistConfiguration.msi" CONFIG="c:\modify\nSupportAssistConfig.xml" KEY=Dell12$ /qn
```

ⓘ BEMÆRK: Hvis den nøgle, der bruges til at kryptere svarfilen, indeholder specialtegn, skal du sætte nøglen i anførselstegn.

Overføre til SupportAssist i TechDirect

I SupportAssist for Business Client Systems 2.0.1-udgaven kan du administrere din SupportAssist-konfiguration direkte fra TechDirect. Hvis du allerede har implementeret SupportAssist med guiden **Opsætningsstyring** og aktiveret automatisk opdatering, opgraderes SupportAssist automatisk til den nyeste version med standardkonfiguration. Du overfører til SupportAssist i TechDirect ved at downloade, udtrække og implementere SupportAssist-implementeringspakken fra TechDirect.

Yderligere oplysninger om SupportAssist i TechDirect finder du i Implementeringsvejledning til SupportAssist til erhvervslivet-klientsystemer – brug af TechDirect tilgængelig på www.dell.com/serviceabilitytools.

Emner:

- [Download SupportAssist fra TechDirect](#)
- [Implementere SupportAssist-pakke fra TechDirect](#)

Download SupportAssist fra TechDirect

Forudsætning

Du skal være logget på TechDirect med SupportAssist-administratorrettigheder.

Trin

- 1 Gå til **Tjenester > SupportAssist**.
Siden **SupportAssist** vises.
- 2 Klik på fanen **Aktiv**.
Siden **Aktiv** vises.
- 3 Hvis du har flere konti, skal du vælge den relevante konto på listen **Vælg konto**.
 - ① **BEMÆRK:** Listen **Vælg konto** vises kun, hvis du har flere konti.
- 4 På gadgeten **Download SupportAssist** skal du klikke på **Download**.
Siden **Download SupportAssist** vises.
- 5 Hvis du downloader SupportAssist for første gang, skal du bekræfte din TechDirect-konto. Gør følgende for at bekræfte kontoen:
 - a Klik på **Bekræft TechDirect-konto**.
Vinduet Dell Min konto **Log på** vises.
 - b Indtast den e-mailadresse og adgangskode, som du brugte til at logge på TechDirect, og klik på **Log på**.
- 6 Hvis du allerede har konfigureret SupportAssist i TechDirect, skal du vælge den ønskede Windows-version og derefter klikke på **Download SupportAssist til pc'er**.

- ① **BEMÆRK:** Hvis du ikke har konfigureret SupportAssist og stadig ønsker at downloade den eksekverbare fil, skal du markere afkrydsningsfeltet **Jeg forstår og ønsker at fortsætte og downloade filen**.

Den eksekverbare SupportAssist-fil downloades.

- ⚠ **FORSIGTIG:** Du må ikke implementere den downloadede eksekverbare fil direkte på systemerne. SupportAssist fungerer ikke korrekt, hvis du implementerer den eksekverbare fil.

Næste trin

Kør den eksekverbare fil for at udpakke SupportAssist-installationspakken og derefter implementerer SupportAssist.

- ① **BEMÆRK:** Det anbefales, at du konfigurerer SupportAssist i TechDirect, inden du implementerer de udpakkede filer.

Implementere SupportAssist-pakke fra TechDirect

Forudsætning

- Du skal have administratorrettigheder på målsystemerne.
- Du skal have downloadet den eksekverbare SupportAssist-fil fra TechDirect. Se [Download SupportAssist fra TechDirect](#).

Trin

1 Dobbeltklik på filen `.exe`.

Følgende filer hentes, og guiden **Funktion til udtrækning af implementeringspakke** vises.

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

2 I guiden skal du vælge det krævede format for implementeringspakken.

Det anbefales at vælge **Eksekverbar Windows-fil** som format for implementeringspakken. Det forenkler processen med at implementere SupportAssist, ændre en eksisterende implementering eller overføre til SupportAssist i TechDirect.

3 Hvis du vælger **Windows Installer** som format for implementeringspakken, skal du vælge **Implementer igen med opdaterede proxydetaljer**.

Indstillingerne **Opret en ny implementering** eller **Implementer igen med opdaterede proxydetaljer** vises kun, hvis du vælger **Windows Installer**.

4 Udfør et af følgende trin:

- Hvis systemerne, hvorpå du vil installere SupportAssist, opretter forbindelse til internettet direkte, skal du klikke på **Næste**.
- Hvis systemerne, hvorpå du har installeret SupportAssist, opretter forbindelse til internettet direkte, skal du udføre følgende trin:
 - 1 Vælg **Opret forbindelse til internettet via proxy**.
 - 2 Indtast adressen og portnummeret.
 - 3 Hvis proxyserveren kræver godkendelse, skal du vælge **Denne proxy kræver godkendelse**.
 - 4 Indtast brugernavnet og adgangskoden.

 **BEMÆRK:** For godkendelse af proxyserveren anbefales det, at du opgiver brugernavn og adgangskode for en tjenestekonto, der ikke udløber.

5 Klik på **Næste**.

Siden **Filplacering** vises.

5 Klik på **Gennemse**, og vælg den mappe, hvor du vil placere implementeringspakken.

6 Klik på **Næste**.

- Hvis du vælger **Eksekverbar Windows-fil**, oprettes der en `.EXE`-fil i den angivne mappe, og siden **Vejledning i implementering** vises.
- Hvis du vælger **Windows Installer**, oprettes følgende filer i den valgte mappe, og siden **Vejledning i implementering** vises.
 - `MST`-fil
 - `CheckAndUninstall.ps1`
 - `SupportAssistx64.msi` eller `SupportAssistx86.msi`

7 Udfør et af følgende:

- Hvis du har udtrukket implementeringspakken i `EXE`-format, skal du installere `.EXE`-filen på målsystemerne ved hjælp af et implementeringsværktøj.
- Hvis du har udtrukket implementeringspakken i `MSI`-format, skal du køre følgende kommando for at implementere SupportAssist-implementeringspakken: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn`
hvor `<downloaded sti>` angiver placeringen af den mappe, hvor du downloadede den eksekverbare SupportAssist-fil til fra TechDirect.

Håndtering af SupportAssist-advarsler i TechDirect

SupportAssist-beskeder kan håndteres ved hjælp af din organisations TechDirect-konto eller ServiceNow-løsning. Hvis du har konfigureret SupportAssist med legitimationsoplysningerne for din TechDirect-konto, videresendes alle beskeder til din TechDirect-konto. Du kan også integrere ServiceNow med SupportAssist for at videresende alle beskeder til din ServiceNow-løsning. Dette afsnit indeholder oplysninger om håndtering af SupportAssist-beskeder i TechDirect og integration af ServiceNow med SupportAssist.

ⓘ BEMÆRK: Hvis du vil have vist eller håndtere beskeder for hardwareproblemer, skal du tilmelde dig egenafsendelsestjenesten i TechDirect.

Emner:

- [Konfiguration af advarselsregler i TechDirect](#)
- [Vis SupportAssist-advarsler i TechDirect](#)
- [SupportAssist Alerts](#)
- [Handlinger ved SupportAssist-advarsel](#)
- [Integration af SupportAssist-beskeder med ServiceNow](#)

Konfiguration af advarselsregler i TechDirect

Forudsætninger

- Sørg for, at legitimationsoplysningerne til din TechDirect-konto er de samme som til din Dell Min konto, der blev anvendt under implementeringen af SupportAssist.
- Du skal være logget på TechDirect som administrator.

Om denne opgave

Administratorer i din organisation kan konfigurere regler for at bestemme, hvordan advarsler, der er oprettet af SupportAssist, håndteres af TechDirect-portalene. Du kan eksempelvis vælge automatisk at videresende alle advarsler til teknisk support eller at placere advarslerne i din SupportAssist-advarselskø, så dit supportteam kan gennemse dem og afgøre, om advarslerne skal videresendes til Dell.

Trin

- 1 Gå til **Tjenester > SupportAssist**.
Siden **SupportAssist** vises.
- 2 Klik på fanen **Advarsler**.
Ruden **Advarsler** vises.
- 3 På gadgetten **Konfigurer regler** klikker du på **Konfigurer**.
Siden **Configure SupportAssist Alert Rules** vises.
- 4 I afsnittet **Inaktivitetsperiode** indtaster du antallet af dage.
- 5 I afsnittet **Tekniske supportadvarsler** skal du udføre en af følgende handlinger:
 - a Vælg **Ja** for at videresende alle beskeder for teknisk support til Dell.
 - b Vælg **Nej** for at sende alle tekniske supportadvarsler til din virksomheds SupportAssist-advarselskø. Din supportteam kan gennemse advarslerne og bestemme, om advarslen skal videresendes til Dell.
- 6 I afsnittet **Afsendelse af advarsler** udfører du en af følgende handlinger:
 - a Vælg **Ja** for at viderende alle beskeder om afsendelse af dele til Dell.
Afsnittet **Gruppeadministration** vises, hvis du har valgt at videresende alle beskeder om afsendelse af dele til Dell.

b Vælg **Nej** for at sende alle deleafsendelsesadvarsler til din virksomheds SupportAssist-advarselskø. Din supportteam kan gennemse advarslerne og bestemme, om advarslen skal videresendes til Dell.

7 Hvis afsnittet **Gruppeadministration** vises, klikker du på **Tilføj grupperegel**.

BEMÆRK: Gruppereglerne bruges til at identificere den adresse, som de afsendte dele skal sendes til. Når en SupportAssist-besked videresendes til Dell med henblik på afsendelse af dele, sammenlignes adressen i beskeden med de adresser, der er defineret i gruppereglerne. Hvis der er et match, bruges de adresseoplysninger, der er forbundet med denne grupperegel, til at identificere den adresse, som de afsendte dele skal sendes til.

8 På siden **Tilføj grupperegel** skal du vælge én af følgende valgmuligheder og indtaste de nødvendige oplysninger:

- **Efter land** – vælg denne valgmulighed, hvis du vil sende alle automatiske afsendelser fra et land til en bestemt adresse.
- **Efter stat/område** – vælg denne valgmulighed, hvis du vil sende alle automatiske afsendelser fra en stat eller et område til en bestemt adresse.
- **Efter by** – vælg denne valgmulighed, hvis du vil sende alle automatiske afsendelser fra en by til en bestemt adresse.
- **Efter postnummer** – vælg denne valgmulighed, hvis du vil sende alle automatiske afsendelser med et postnummer til en bestemt adresse.

9 Klik på **Gem regel**, og klik på **Gem advarselsregler**.

Vis SupportAssist-advarsler i TechDirect

Forudsætning

Du skal være logget på TechDirect med SupportAssist-administrator-eller SupportAssist-tekniker rettigheder.

Om denne opgave

Når der registreres et problem på de systemer, der overvåges med SupportAssist, oprettes der automatisk en advarsel i TechDirect.

Trin

- 1 Gå til **Tjenester > SupportAssist**.
Siden **SupportAssist** vises.
- 2 Klik på fanen **Advarsler**.
Ruden **Advarsler** vises.
- 3 I gadgeten **Administrer SupportAssist-advarsler** skal du klikke på **Administrer**.
Siden **SupportAssist-besked** vises.

SupportAssist Alerts

Du kan vise detaljer om de advarsler, som SupportAssist genererer, på siden **SupportAssist Alerts** i TechDirect.

I nedenstående tabel beskrives de oplysninger, som vises på siden **SupportAssist Alerts**. Som standard vises kolonnerne **Servicekode**, **Advarselsnummer**, **Advarselstype**, **Tidsstempel for sidste aktivitet**, **Ejer**, **Virksomhedsnavn** og **Forretningsområde**. Klik på **...**, som vises over tabellen, for at vælge de kolonner, du gerne vil vise.

BEMÆRK: Du kan vælge at vise maks. syv kolonner af gangen.

Tabel 8. SupportAssist Alerts

Navn	Beskrivelse
Servicemærke	Systemets unikke identifikator. Servicekoden er en alfanumerisk sekvens.
Advarselsnummer	Unikt supportanmodningsnummer, der er tildelt advarslen, og som du kan referere til, når du kommunikerer med teknisk support.
Advarselstype	Type af advarsel: <ul style="list-style-type: none">• Teknisk support• Forsendelse

Navn	Beskrivelse
Bemærkninger	Oplysninger om det problem, som blev registreret, samt fejloplysninger, der skal undersøges.
Tidsstempel for oprettelse	Dato og klokkeslæt, hvor advarslen blev oprettet i TechDirect.
Tidsstempel for sidste aktivitet	Dato og klokkeslæt, hvor den sidste handling blev udført af kundens administrator eller en tekniker-bruger.
Status	Advarselsstatus: <ul style="list-style-type: none"> • Ikke tildelt – ingen tekniker-brugere er ejer • Tildelt – en af kundens tekniker-brugere er ejer • Kunne ikke indsende – forsøg på at sende til Dell mislykkedes
Ejer	Tekniker-bruger, som aktuelt er ejer af advarslen.
Firmanavn	Navn på organisationen.
Forretningsområde	Type af virksomhed, f.eks. Præcision, Breddegrad osv.
Handlinger	Tilgængelige handlinger i forbindelse med advarslen. Brugere med teknikerrettigheder i SupportAssist kan: <ul style="list-style-type: none"> • Tage ejerskab af advarslen • Opdatere advarselsoplysningerne • Lukke advarslen • Fremsende advarslen til Dell <p>BEMÆRK: Brugere med administratørrettigheder i SupportAssist kan udføre alle de handlinger, som brugere med teknikerrettigheder i SupportAssist kan udføre. En SupportAssist-administrator kan også tildele en advarsel til en af deres teknikerbrugere.</p>

Handlinger ved SupportAssist-advarsel

Du kan handle på advarsler, som er genereret af SupportAssist gennem TechDirect-portalen. Følgende tabel beskriver de handlinger, som er tilgængelige for advarsler, som er genereret af SupportAssist.

Tabel 9. Advarselshandlinger

TechDirect-kontotype	Tilgængelige handlinger	Beskrivelse
Administrator og tekniske brugere	Tag ejerskab	Individuelle tekniske brugere under en TechDirect-konto kan få vist alle SupportAssist-advarsler, når de kommer. En teknisk bruger kan tage ejerskab af en advarsel. Tekniske brugere må ikke gentildele advarsler. Der er kun TechDirect-administratoren for kontoen, som kan gentildele advarsler.
	Opdater	Viser siden Detaljer , hvor du kan tilføje en note eller en vedhæftet fil om advarslen.
	Luk advarsel	Lukker advarslen. Du og Dell kan ikke handle yderligere på advarslen.
	Videresend til Dell	Videresender supportanmodningen til teknisk support. Du kan fortsat overvåge status fra siderne Teknisk support eller Oversigt over afsendelse i TechDirect.

TechDirect-kontotype	Tilgængelige handlinger	Beskrivelse
Administrator	Tildel ejerskab	Tildeler en teknisk bruger som ejer af advarslen. Kan også bruges til at gentildele til en anden teknisk bruger.

Integration af SupportAssist-beskeder med ServiceNow

Hvis din organisation bruger ServiceNow til IT- og Helpdesk-administration, kan du integrere SupportAssist-advarsler med din ServiceNow-løsning. Integration med ServiceNow muliggør automatisk oprettelse af en hændelse i ServiceNow for dine SupportAssist-advarsler.

ⓘ BEMÆRK: Når ServiceNow-integration er aktiveret, kan SupportAssist-advarsler ikke administreres ved hjælp af TechDirect. Du skal imidlertid bruge TechDirect til at anmode om en afsendelse af dele eller for at sende en supportanmodning til Dell.

Aktivér ServiceNow-integration

Forudsætning

Du skal være logget på TechDirect som administrator.

Trin

1 Gå til **Tjenester > SupportAssist**.

Siden **SupportAssist** vises.

2 Klik på fanen **Aktiv**.

Siden **Aktiv** vises.

3 Hvis du har flere konti, skal du vælge den relevante konto på listen **Vælg konto**.

ⓘ BEMÆRK: Listen **Vælg konto** vises kun, hvis du har flere konti.

4 I gadgeten **Administrér aktiver** skal du klikke på **Administrér**.

Siden **Administrér aktiver** vises.

5 Klik på **Integrer med ServiceNow**.

Vinduet **Integration af ServiceNow-sagsstyring** vises.

6 Vælg det relevante sted på listen **Vælg SupportAssist-sted**.

ⓘ BEMÆRK: Når du vælger et sted, kan TechDirect videresende advarsler, der genereres fra alle systemer på stedet, til ServiceNow.

7 Hvis SupportAssist automatisk skal oprette en hændelse i ServiceNow:

a Vælg **Brug ServiceNow-forekomst**.

b Angiv ServiceNow-forekomst-id'et, brugernavn, adgangskode og e-mailadresse for fejlunderretning.

ⓘ BEMÆRK: Hvis SupportAssist ikke automatisk kan oprette en hændelse i ServiceNow, sendes der en e-mail til den e-mailadresse, der er angivet i boksen **Fejlunderretning**.

c Klik på **Send prøveadvarsel** for at sende en prøveadvarsel til din ServiceNow-forekomst.

8 Hvis du vil modtage oplysninger om SupportAssist-advarsler via e-mail:

a Vælg **Brug e-mail**.

b I feltet **Fra** skal du angive den e-mailadresse, som du vil modtage SupportAssist-advarselsoplysningerne fra.

c I feltet **Underretninger om advarsler** skal du angive den e-mailadresse, som du vil sende SupportAssist-advarselsoplysningerne til.

d I feltet **Fejlunderretning** skal du angive den e-mailadresse, som en underretning skal sendes til, hvis SupportAssist ikke kan sende advarselsoplysningerne.

e Klik på **Send prøve-e-mail** for at sende en prøve-e-mail til den e-mailadresse, der er angivet i feltet **Fejlunderretning**.

9 Klik på **Gem**.

Deaktivering af ServiceNow-integration

Forudsætning

Du skal være logget på TechDirect som administrator.

Om denne opgave

Du kan deaktivere integrationen af SupportAssist-beskeder med din ServiceNow-løsning til enhver tid.

ⓘ BEMÆRK: Når ServiceNow-integration er deaktiveret, kan du administrere SupportAssist-beskeder ved hjælp af TechDirect på siden **Håndtering af SupportAssist-beskeder**.

Trin

- 1 Gå til **Tjenester > SupportAssist**.
Siden **SupportAssist** vises.
- 2 Klik på fanen **Aktiv**.
Siden **Aktiv** vises.
- 3 Hvis du har flere konti, skal du vælge den relevante konto på listen **Vælg konto**.

ⓘ BEMÆRK: Listen **Vælg konto** vises kun, hvis du har flere konti.

- 4 I gadgetten **Administrer aktiver** skal du klikke på **Administrer**.
Siden **Administrer aktiver** vises.
- 5 Klik på **Integrer med ServiceNow**.
Vinduet **Integration af ServiceNow-sagsstyring** vises.
- 6 Vælg det relevante sted på listen **Vælg SupportAssist-sted**.
- 7 Vælg **Deaktiver**.
ServiceNow-integration for SupportAssist-beskeder er deaktiveret.

Hent SupportAssist-data vha. WMI

Du kan få oplysninger om status på det enkelte system, hvor SupportAssist implementeres, vha. Windows Management Instrumentation-klasser (WMI). Navneområdet for at få adgang til SupportAssist-profiler og -klasser er **root\supportassist**. De oplysninger, der vises af WMI-klasser, er som følger:

- Registreringsstatus
- Supportanmodningsoplysninger
- Advarselsoplysninger
- Konfigurations- og rettighedsoplysninger

Dette afsnit indeholder oplysninger om de tilgængelige WMI-klasser.

DSA_RegistrationInformation

Tabel 10. DSA_RegistrationInformation

Egenskab	Egenskabstype	Beskrivelse
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	En streng, der entydigt identificerer et eksempel på klassen.
IsRegistrationDone	CIM_BOOLEAN	En boolean-værdi, der angiver, om SupportAssist er registreret hos Dell. De mulige værdier er: <ul style="list-style-type: none"> • Sand – SupportAssist er registreret hos Dell. • Falsk – SupportAssist er ikke registreret hos Dell.
Tidspunkt for registrering	CIM_DATETIME	Angiver den dato og det klokkeslæt, hvor SupportAssist blev registreret.

DSA_CaseInformation

Tabel 11. DSA_CaseInformation

Egenskab	Egenskabstype	Beskrivelse
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	En streng, der entydigt identificerer et eksempel på klassen.
CaseID	CIM_STRING	En streng, der identificerer det supportanmodningsnummer, der er oprettet til en sag.
Beskrivelse	CIM_STRING	En streng, der indeholder en beskrivelse af supportanmodningen.
Type	CIM_UNIT16	Et heltal, der angiver supportanmodningens type. De mulige værdier er: <ul style="list-style-type: none"> • 0 – Alle andre supportanmodninger.

Egenskab	Egenskabstype	Beskrivelse
		<ul style="list-style-type: none"> 1 – Supportanmodning om at få support fra Dells tekniske support. 2 – Supportanmodning om afsendelse af dele.
Status	CIM_UNIT16	<p>Et heltal, der angiver supportanmodningens status. De mulige værdier er:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 – Enhver anden status. 1 – Supportanmodningen er indgivet. 2 – Supportanmodningen er åben. 3 – Supportanmodningen er genåbnet. 4 – Supportanmodningen behandles. 5 – Kunden har udskudt supportanmodningen. 6 – Supportanmodningen er lukket.
CaseCreationTime	CIM_DATETIME	Angiver den dato og det klokkeslæt, hvor supportanmodningen blev oprettet.
AlertDetails	CIM_STRING	Strengen indeholder oplysninger om den advarsel, som supportanmodningen er oprettet for.

DSA_AlertInformation

Tabel 12. DSA_AlertInformation

Egenskab	Egenskabstype	Beskrivelse
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	En streng, der entydigt identificerer et eksempel på klassen.
TrapID	CIM_STRING	En streng, der identificerer advarsels trap-ID.
EventID	CIM_STRING	En streng, der identificerer advarsels advarsels-ID.
AlertDescription	CIM_STRING	En streng, der beskriver advarslen.
AlertTime	CIM_DATETIME	Angiver den dato og det klokkeslæt, hvor advarslen blev oprettet.

DSA_SystemInformation

Tabel 13. DSA_SystemInformation

Egenskab	Egenskabstype	Beskrivelse
Navn	CIM_STRING [KEY]	En streng, der indeholder navnet på systemet.
IsConfigurationSet	CIM_BOOLEAN	<p>En boolean-værdi, der angiver, hvorvidt konfigurationen er lagt på systemet. De mulige værdier er:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sand – Konfigurationen er lagt på systemet. Falsk – Konfiguration er ikke lagt på systemet.
Rettigheder	CIM_UNIT16	Angiver systemets serviceplan.

Egenskab	Egenskabstype	Beskrivelse
		De mulige værdier er: <ul style="list-style-type: none"> • 0 – Andet • 1 – Basic • 2 – ProSupport • 3 – ProSupport Plus • 4 – Premium • 5 – Premium Support Plus • 6—ProSupport Flex for Client • 7 – Ukendt garanti
EntitlementExpiryDate	CIM_DATETIME	Angiver udløbsdatoen for systemets serviceplan.
Version	CIM_STRING	En streng, der identificerer den SupportAssist-version, der er installeret på systemet.

Data indsamlet af SupportAssist

De data, der kræves til fejlfinding af et problem, bliver automatisk indsamlet fra systemet af SupportAssist og sendes sikkert til teknisk support. Disse data gør Dell i stand til at levere en forbedret, effektiv og hurtig supportoplevelse.

Den følgende tabel indeholder en oversigt over de data, der indsamles fra forskellige dele af systemet.

Table 14. Systemovervågning

Kategorier	Attributter
Systemoplysninger	System-servicemærke
	Systemmodel
	Motherboard ePPID
	BIOS-version
	Systemtype
	Processoroplysninger
	Processorhastighed
	Skærmcontroller
	Video RAM-byte
	Antallet af skærme
	Operativsystem
	AC-adapter watt
	Oplysninger om Logisk drev
	System-RAM (GB)
Systemanvendelse og strømforsyning	Timer på vekselstrøm
	Timer på jævnstrøm
	Strømcyklusser
	Dvaletilstande
	Tid i dvaletilstande
	Strømstyringsindstillinger
Batteri	Position
	Produktionsdato
	Serienummer
	Kemi
	Designkapacitet

Kategorier	Attributter
	Navn
	Producentens navn
	EPPID
	Strøm
	Spænding
	Cyklusser
	Fuld opladningskapacitet
	Temperatur
	Logfiler fra producent
Lager (HDD/SSD)	Diskposition
	Disknavn
	Diskmærke og -model
	Diskstørrelse MB
	Disk ePPID
	Diskpartitionsposition
	Diskpartitionsnavn
	Diskpartitionsstørrelse MB
	Læsetid procentdel
	Skrivetid procentdel
	Ledig tid procentdel
	Byte læst MB
	Byte skrevet MB
	SMART-logfiler
Systemhændelser	OS-nedbrudshændelser
	Hændelser med strøm
	Hændelser med varmestyring
	Hændelser med genstartsfejl
	Diagnostiske hændelser
Processor	CPU-forbrug
	Samtidige tråde
	Kø længde
	C-tilstande
Hukommelse	DIMM Position
	DIMM Navn
	DIMM Producent

Kategorier	Attributter
	DIMM Del
	DIMM Placering
	DIMM Seriel
	Hukommelsesbrug ledig/tilgængelig
	Personsøgeraktivitet
Varmestyring	Ventilatorens omdrejningstal/status
	Systemvarmestyring
	Batterivarmestyring
	CPU-varmestyring
Mekanik	Internt kabel/stiktilstand
	Hængselscyklusser
	Isætning af strøm – jævnstrøm/vekselstrøm
	Dockcyklusser
Netværk	Adapternavn
	Adapterens MAC
	Adapterens enhedsnavn
	Adapter IMEI
	Netværksbrug
	WLAN/WLAN anvendelsestid
	Linkhastighed
Skærm	Skærmforhandleroplysninger
	Lysstyrkeniveauer
Software	Installerede programmer
	Drivere
	Operativsystemopdateringer

Den følgende tabel beskriver de systemoplysninger, der indsamles og sendes til Dell én gang i døgnet som en del af den rutinemæssige systemovervågning.

Tablet 15. Rutinemæssig systemovervågning

Attribut	Beskrivelse
Skemaversion	Den version af skemaet, der bruges til rutinemæssig systemovervågning
Agentversion	Den version af SupportAssist, der er udrullet på systemet
Servicemærke	Systemets unikke identifikator
Systemmodel	Systemets modelnavn

Attribut	Beskrivelse
Registreringsoplysninger	Registreringsstatus for SupportAssist
OS-version	Den version af operativsystemet, der kører på systemet
SP-version	Operativsystemets service pack
UTC-dato	Dato og klokkeslæt, hvor oplysningerne om den rutinemæssige systemovervågning blev sendt til Dell
BIOS-version	Den version af BIOS, som er installeret på systemet
Status	Status for beskeden afhængigt af alvorlighedsgraden, for eksempel: advarsel
Beskrivelse	Oplysninger om systemfejlen, f.eks. højt CPU-forbrug
Ledig harddiskplads	Ledig plads på systemharddisken
Hukommelsesforbrug	Anvendt mængde systemhukommelse
CPU-forbrug	Mængde anvendt CPU
Lokal dato	Systemets dato og klokkeslæt
Dato for seneste start	Dato og klokkeslæt, hvor systemet sidst blev genstartet
Dato for kørsel af Windows Update	Dato og klokkeslæt, hvor Windows senest blev opdateret på systemet
BSOD-antal 24 timer	Antal blå skærm-forekomster det seneste døgn
Beskedinfo	Beskedens unikke identifikator
Kilde	Den kilde, som beskeden blev genereret fra
Type	Type besked, for eksempel forudsigende besked

Ofte stillede spørgsmål

Inden implementering

1 Hvilke Dell-konti skal jeg oprette, før jeg begynder udrulningen?

Hvis du planlægger at administrere dine SupportAssist-advarsler fra TechDirect, skal du have en Dell Min konto, der er tilknyttet din TechDirect-konto. Kontroller derfor følgende:

- Kontrollér, at du har en Dell Min konto. Hvis du ikke har en Dell Min konto, skal du oprette en på www.dell.com/myaccount.
- Tilmeld dig TechDirect med de samme brugeroplysninger, som du bruger til din Dell Min konto. Hvis du vil tilmelde din organisation til TechDirect, skal du gå ind på www.techdirect.com.

2 Hvordan konfigurerer jeg en Dell Min konto?

Sådan opretter du en Dell Min konto:

- a Gå ind på www.dell.com/myaccount.
- b På siden **Log ind** skal du klikke på **Opret konto**.
- c På siden **Dell.com-kontoregistrering** skal du angive de påkrævede oplysninger og klikke på **Færdiggør registrering**.

3 Hvordan kan jeg oprette en TechDirect-konto?

Virksomheden skal udpege en administrator til at opsætte din TechDirect-konto. Denne administrator skal gå ind på www.techdirect.com og klikke på **Registrér nu** for at starte tilmeldingsprocessen. Som led i denne proces skal administratoren tilføje Tekniker-brugere, der modtager en mail, som bekræfter deres tilmelding og login-oplysninger. Brugere, som ønsker at afsende reservedele, skal først gennemføre de gratis online certificeringskurser i TechDirect-onlineportalen. Du kan finde flere oplysninger på www.techdirect.com.

4 Kan jeg genbruge samme TechDirect-konto eller Dell Min konto, hvis jeg skal have flere varianter af implementeringskonfigurationen?

Ja, når du har oprettet konfigurationsfilen, kan du redigere den for at generere de efterfølgende konfigurationer. Du kan finde flere oplysninger om processen for redigering af flow her: [Redigering af en implementeret SupportAssist-konfiguration](#).

Du er f.eks. en it-administrator, der administrerer flere systemer fra to steder. Du ønsker at bruge din TechDirect-konto eller Dell Min konto begge steder, så du kan administrere dine advarsler og fremsendelser centralt. Du vil dog også gerne opretholde særskilte indstillinger, da de to steder har forskellige indstillinger for internetforbindelse.

I dette scenario skal du oprette en konfiguration til det første sted. For det andet sted skal du bruge processen til redigering af flow og oprette en anden særskilt konfiguration efter behov.

Konfiguration

1 Hvordan kan jeg implementere konfigurationen på systemer med SupportAssist forudinstalleret som en del af det systembillede, der er oprettet med ImageAssist?

Se Hurtig installationsvejledning til Dell ImageAssist-brugere til SupportAssist til erhvervslivet-klientsystemer tilgængelig på www.dell.com/serviceabilitytools, hvis du vil have yderligere oplysninger om, hvordan man implementerer konfigurationer på systemer, hvor SupportAssist er forudinstalleret som en del af det systembillede, der er oprettet med ImageAssist.

2 Hvilken valgmulighed skal jeg vælge i guiden Installationsstyring – Opret ny konfiguration eller Ændr eksisterende konfiguration?

Vælg **Opret ny konfiguration**, når:

- Du vil implementere og konfigurere SupportAssist for første gang på dine målsystemer.

- En ældre version af SupportAssist er installeret og konfigureret, og du nu vil installere den aktuelle version med de samme eller med forskellige konfigurationsindstillinger.

Vælg **Ændr eksisterende konfiguration**, når du vil opdatere den implementerede konfiguration.

3 Jeg har ændret konfigurationen og opdateret SupportAssist på målsystemer. Hvordan kan jeg vide, om indstillingerne er opdateret korrekt?

For at kontrollere at indstillingerne er blevet opdateret på målsystemerne, skal du kontrollere statussen for nøglen HKLM\De11\SupportAssistConfig\Status i målsystemernes registreringsdatabase. Hvis indstillingerne er korrekt opdateret, vises status for nøglen som "0".

Implementering

1 Hvilken udrulningstype skal jeg bruge?

Vælg den udrulningstype, der er baseret på din eksisterende opsætning, for at udrulle konfigurationsoplysningerne:

- Windows Installer-fil – Brug denne implementeringstype, hvis du bruger et konfigurationsadministrationsværktøj som SCCM, KACE eller andre implementeringsværktøjer til at implementere konfigurationsindstillingerne.
- Active Directory-skabelonfil – Brug denne implementeringstype, hvis du kan oprette en Active Directory-gruppepolitik til at implementere bekræftelsesoplysningerne og ikke har et konfigurationsadministrationsværktøj.
- Svarfil – Brug denne implementeringstype, hvis du ikke kan oprette Active Directory-gruppepolitik og skal bruge svarfilen til at implementere konfigurationsoplysningerne.

2 I min organisation administrerer jeg systemer placeret flere steder med forskellige indstillinger. Hvordan udruller jeg SupportAssist?

Brug følgende metode til at udrulle SupportAssist på to forskellige steder (f.eks. "Sted 1" og "Sted 2") med særskilte indstillinger:

- a Åbn guiden **Dell SupportAssist-konfigurationsadministrator**.
- b Brug det nye konfigurationsflow, og opret en konfigurationsfil (Sted1.mst") med de indstillinger, der er påkrævet til "Sted 1".
- c På siden **Oversigt** skal du klikke på **Opret ny** og oprette en konfigurationsfil (Sted2.xml) med de indstillinger, der er påkrævet for "Sted 2".
- d Udrul SupportAssist-installationspakken med de tilsvarende konfigurationsfiler på de målsystemer, der findes på "Sted 1" og "Sted 2" vha. et implementeringsværktøj.

3 Kan jeg installere SupportAssist på en virtuel maskine (VM)?

Nej, SupportAssist er ikke udviklet til registrering af problemer på virtuelle maskiner, fordi det kræver adgang til hardwarekomponenter.

4 Hvordan kan jeg udrulle SupportAssist på målsystemer, der kører på både 32-bit og 64-bit operativsystemer?

Du skal hente både 32-bit og 64-bit versionen af SupportAssist-installationspakken og udføre følgende:

- Hvis du vælger Windows-installationsfilen (MST) som udrulningstype, skal du derefter oprette MST-konfigurationsfilen med den tilhørende guide til **Dell SupportAssist-konfigurationsadministrator** for både 32-bit og 64-bit installationspakker.
- Hvis du vælger svarfilen eller Active Directory-skabelonfilen som udrulningstype, skal du derefter oprette konfigurationsfilen ved hjælp af guiden til **Dell SupportAssist -konfigurationsadministrator** for både 32-bit eller 64-bit installationspakker.

Efter oprettelse af konfigurationsfilerne skal du vælge de tilsvarende pakker af SupportAssist baseret på platform og udrulle SupportAssist på målsystemerne.

5 Kan jeg bruge den svarfil, der er genereret med den ældre version af SupportAssist, til at implementere den aktuelle version af SupportAssist?

Nej. Du skal oprette svarfilen med den aktuelle version af opsætningsguiden til SupportAssist og bruge denne svarfil til udrulningen.

Efterfølgende implementering

1 Hvordan kan jeg vide, om SupportAssist er installeret og konfigureret korrekt på målsystemet?

Scriptet **InstallAndRegistration.ps1** gør det muligt at kontrollere, om SupportAssist installeres og registreres på de pågældende målsystemer. For at køre et script på et målsystem skal du udføre følgende trin:

- a Klik på **Start** for at åbne programmenuen.

- b Højreklik på **Kommandoprompt**, og klik på **Kør som administrator**.
- c Gå til den placering, hvor du har udpakket SupportAssist-installationspakken, og gør følgende:
 - Hvis du har downloadet og udpakket 64-bit-versionen af SupportAssist-installationspakken, skal du navigere til `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - Hvis du har downloadet og udpakket 32-bit-versionen af SupportAssist-installationspakken, skal du navigere til `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- d Indtast `InstallAndRegistration.ps1`, og tryk på Enter.

 **BEMÆRK:** Du kan også bruge overvågningskonsoller som System Center Operations Manager (SCOM) til at køre dette script på målsystemer. Du skal dog sørge for at følge retningslinjerne for overvågningskonsollerne.

Følgende er eksempler på output, hvis SupportAssist installeres og registreres på målsystemerne:

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

Følgende er eksempler på output, hvis SupportAssist er installeret, men ikke registreret på målsystemerne:

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

Følgende er eksempler på output, hvis SupportAssist ikke er installeret på målsystemerne:

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

Følgende er eksempler på output, hvis SupportAssist installeres og registreres, og tjenesten kører på målsystemer:

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

Følgende er eksempler på output, hvis SupportAssist installeres og registreres, men tjenesten ikke kører på målsystemer:

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

2 Hvordan kan jeg kontrollere, om supportanmodninger blev oprettet for målsystemerne?

Scriptet `CaseAndDispatchReport.ps1` gør det muligt at kontrollere, om SupportAssist har oprettet en supportanmodning for målsystemerne. For at køre et script på et målsystem skal du udføre følgende trin:

- a Klik på **Start** for at åbne programmenuen.
- b Højreklik på **Kommandoprompt**, og klik på **Kør som administrator**.
Kommandoprompt-vinduet vises.
- c Gå til den placering, hvor du har udpakket SupportAssist-installationspakken, og gør følgende:
 - Hvis du har downloadet og udpakket 64-bit-versionen af SupportAssist-installationspakken, skal du navigere til `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - Hvis du har downloadet og udpakket 32-bit-versionen af SupportAssist-installationspakken, skal du navigere til `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- d Indtast `CaseAndDispatchReport.ps1`, og tryk på Enter.

 **BEMÆRK:** Du kan også bruge overvågningskonsoller som System Center Operations Manager (SCOM) til at køre dette script på målsystemer. Du skal dog sørge for at følge retningslinjerne for overvågningskonsollerne.

Følgende er eksempler på output, der viser oplysninger om den supportanmodning, der er oprettet på et målsystem.

```
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 Active Directory-konfigurationsindstillingerne anvendes ikke på målsystemerne. Hvad skal jeg gøre?

Hvis du har valgt en AD-skabelon som udrulningstype, kan der være en forsinkelse i opdatering af indstillingerne, for det tager tid at foretage en synkronisering mellem målsystemerne og domænecontrolleren. Hvis du vil synkronisere med det samme, skal du udføre nedenstående kommando på målsystemerne:

gpupdate/force

4 **Hvad skal jeg gøre, hvis WMI-scripts ikke returnerer en værdi?**

Kontroller, at WMI-tjenesten kører. Gør følgende for at starte WMI-tjenesten:

- Klik på **Start** for at åbne programmenuen.
- Indtast **services.msc** i søgefeltet, og tryk **Enter**.
Vinduet **Tjenester** vises.
- Højreklik på **Windows Management Instrumentation**, og klik på **Start** på listen.

5 **Registrerer SupportAssist automatisk internettets proxyindstillinger på målsystemerne?**

Nej. Hvis dine målsystemer forbindes til internettet gennem en proxyserver, skal du angive proxyoplysningerne, når du opretter konfigurationsfilen.

6 **Efter udrulning er nogle af målsystemerne ikke i stand til at registrere med SupportAssist. Hvad kan årsagen være?**

Det er sandsynligvis på grund af ugyldige internetforbindelsesindstillinger på målsystemerne. Ved oprettelse eller redigering af konfigurationsfilen kan internettilslutningsmuligheden for målsystemer ikke godkendes af opsætningsguiden. På [Redigering af en implementeret SupportAssist-konfiguration](#) finder du de korrekte indstillinger til internetforbindelsen.

Beskeder

1 **Jeg har udrullet SupportAssist, men advarslerne vises ikke på min TechDirect-konto. Hvordan kan jeg se dem?**

Sørg for, at Dell Min konto og TechDirect-kontoen bruger de samme login-oplysninger. Overvej at opdatere SupportAssist-konfigurationen efter behov.

2 **Hvordan kan jeg overvåge SupportAssist-advarsler og supportanmodninger, hvis jeg ikke har en TechDirect-konto?**

Hvis du ikke har en TechDirect-konto, kan du overvåge advarslerne i logbogen. Når SupportAssist opretter supportanmodningen om det problem, der blev registreret (både proaktivt og forudsigende), logger den hændelsen i systemets logbog.

3 **Hvordan kan jeg i TechDirect manuelt oprette en supportanmodning for et problem, der er identificeret på et målsystem?**

For at oprette en supportanmodning på TechDirect skal du udføre følgende trin:

- Log ind på www.techdirect.com.
- Gå ind på **Tjenester > Teknisk support**.
- På gadgeten **Opret ny serviceanmodning** skal du klikke på **Opret**.
Guiden **Opret serviceanmodning** vises.
- Følg instruktionerne i guiden **Opret serviceanmodning** for at indtaste servicekoden til dit system, oplysninger om hændelsen (detaljer om problemet) og kontaktoplysninger.
- Klik på **Indsend**.

Sørg for at notere nummeret på supportanmodningen. En teknisk supportmedarbejder vil kontakte dig for at løse dit problem.

4 **Vil slutbrugerne få en meddelelse på målsystemerne, når SupportAssist registrerer eventuelle problemer?**

Nej. Kun den konfigurerede kontaktperson modtager en bekræftelse via e-mail, når SupportAssist opretter en supportanmodning.

Opgradering

1 **Jeg har en ældre version af SupportAssist installeret på mine målsystemer. Hvordan opgraderer jeg til den nyeste version?**

Hvis du har slået automatisk opgradering til under konfigurationen af SupportAssist, opgraderes systemerne automatisk til den nyeste version af SupportAssist med den eksisterende konfiguration. Hvis du ikke har slået automatisk opgradering til, kan du manuelt downloade og bruge SupportAssist.

I version 2.0.1 kan du også manuelt migrere til SupportAssist i TechDirect. Se [Overføre til SupportAssist i TechDirect](#).

Afinstallation

1 Når jeg annullerer SupportAssist-afinstallationsprocessen, er tjenesterne i stoppet tilstand. Hvordan starter jeg dem?

Sådan starter du tjenesten:

- a Klik på **Start** for at åbne programmenuen.
- b Skriv **services.msc** i søgefeltet, og tryk på Enter.
Vinduet **Tjenester** vises.
- c Højreklik på **Dell SupportAssist for Business Client**, og klik på **Start** på listen.

Diverse

1 Hvad er PII? Hvilke PII'er indsamles af SupportAssist?

PII (Personally Identifiable Information - personligt identificerbare oplysninger) er de oplysninger, der kan bruges til at identificere dit system. Hvis du har valgt, at SupportAssist skal indsamle PII'er under oprettelse af konfigurationen, indsamles IP-adressen, MAC-adressen og værtsnavnet.

Udnyttelse af netværksbåndbredde

SupportAssist bruger dit netværks båndbredde til forskellige hændelser, der kræver forbindelse til Dell. Den anvendte netværksbåndbredde kan variere afhængigt af antallet af målsystemer, der overvåges af SupportAssist. Den følgende tabel angiver den gennemsnitlige netværksbåndbredde, som SupportAssist bruger til overvågning af 100 systemer i en måned.

Table 16. Gennemsnitlig udnyttelse af netværksbåndbredde

Hændelse	Frekvens	Netværksbåndbredde (i Kbps)
Registrering af SupportAssist	Én gang efter udrulning	323
Afsendelse af rutinemæssige systemovervågningsoplysninger	Én gang for hver 24 timer efter udrulning	114
Afsendelse af periodiske systemovervågningsoplysninger	Én gang for hver 30-45 dage efter udrulningen	3700
Afsendelse af beskeder og systemtilstandsoplysninger	Når der detekteres en besked	19
Verificering af systemgarantioplysninger	Én gang efter udrulning	30
Oprettelse af supportanmodning	Når en besked er kvalificeret til oprettelse af en supportanmodning	21
Tjek for opdateringer	Én gang om ugen	2000

Ordliste

Tabel 17. Ordliste

Terminologi/forkortelser/akronymer	Definition
System	Repræsenterer Dell bærbare computere, stationære computere, tablets, Gateways og integrerede boks-pc'er
Supportanmodning	Når et problem er registreret på et system, opretter SupportAssist en supportanmodning og sender den til teknisk support, så de kan løse problemet.
TechDirect	Det er et centraliseret supportværktøj udviklet til kommercielle kunder med mulighed for at åbne og administrere Dell-supportanmodninger. TechDirect-portalen giver dig mulighed for at administrere SupportAssist-advarsler fra et centralt sted.
WMI	Windows Management Instrumentation
Advarsel	En advarsel er en meddelelse oprettet af SupportAssist, når der registreres et problem på et målsystem.
CPU	Central processing unit
MAC	Media access control-adresse
BIOS	Basic input/output system
IMEI	International Mobile Equipment Identity
WLAN	Wireless local area network
DIMM	Dual in-line memory module
EPPID	Enhanced Performance Profil ID
GB	Gigabyte
DC	Direct current
Dell CFI	Dell Custom Factory Integration. Dell CFI er en tjeneste, der udbydes af Dell, hvorigennem de systemer, der er købt hos Dell, er forudinstalleret med de nødvendige softwareprogrammer som værende bygget på Dell-fabrikken.
Lokalt system	Lokalt system eller administratorsystem refererer til det system, du vil bruge til at oprette SupportAssist-udrulningsfilerne eller -pakken
RAM	Random-access memory
Målsystemer	Målsystemer refererer til alle systemer, som du vil udrulle SupportAssist på.
MSI	Microsoft Installer (MSI) er et installationspakkefilformat, der bruges af Windows.
MST	Filen Microsoft Transform (MST) er en konfigurationsfil, der bruges af Microsoft Windows Installer til at konfigurere softwareinstallationer. SupportAssist MST-filen indeholder de indstillinger, der skal konfigureres på hvert målsystem.

Terminologi/forkortelser/akronymer	Definition
Svarfil	SupportAssist-svarfilen er en XML-baseret konfigurationsfil, der indeholder de indstillinger, der skal konfigureres på hvert målsystem.
Active Directory-administrationsskabelon (ADML/ADMX)	<p>Active Directory-administrationsskabelon er en funktion i Gruppepolitik, der bruges til centraliseret administration af systemer i et Active Directory-miljø. SupportAssist Active Directory-konfigurationsfilen indeholder de indstillinger, der skal konfigureres på hvert målsystem.</p> <p>Administrative skabelonfiler opdeles i .admx-filer og sprogspecifikke .adml-filer til brug af Gruppepolitik-administratorer. De ændringer, der implementeres i disse filer giver administratorer mulighed for at konfigurere den samme politik ved hjælp af to sprog. Administratorer kan konfigurere politikker ved hjælp af sprogspecifikke .adml-filer og de sprogneutrale .admx-filer.</p>
Udrulningsværktøjer	De værktøjer, der kan bruges til at udrulle SupportAssist på målsystemer.
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager
SCOM	System Center Operations Manager