

SupportAssist für Business-Clientsysteme

Bereitstellungshandbuch – Verwendung des Setup-Manager-Assistenten



Anmerkungen, Vorsichtshinweise und Warnungen

-  **ANMERKUNG:** Eine ANMERKUNG macht auf wichtige Informationen aufmerksam, mit denen Sie Ihr Produkt besser einsetzen können.
-  **VORSICHT:** Ein VORSICHTSHINWEIS macht darauf aufmerksam, dass bei Nichtbefolgung von Anweisungen eine Beschädigung der Hardware oder ein Verlust von Daten droht, und zeigt auf, wie derartige Probleme vermieden werden können.
-  **WARNUNG:** Durch eine WARNUNG werden Sie auf Gefahrenquellen hingewiesen, die materielle Schäden, Verletzungen oder sogar den Tod von Personen zur Folge haben können.

1 Einführung	5
Releaseversion	5
Zweck des Dokuments	5
Übersicht über TechDirect	5
SupportAssist in TechDirect	6
Neue Funktionen in dieser Version	6
SupportAssist-Funktionen und Dell Servicepläne	6
Versendbare Teile	8
Weitere Ressourcen	8
2 Erste Schritte mit SupportAssist für Business Client-Systeme	9
Unterstützte Systeme	9
Minimale Systemanforderungen	9
Herunterladen und Extrahieren des SupportAssist-Installationspakets	10
3 Konfigurieren und Bereitstellen von SupportAssist	12
Zugriff auf den Setup Manager-Assistenten	12
Vorbereitung auf die Bereitstellung	13
Bereitstellen SupportAssist über die Windows-Installationsdatei	13
Windows-Installationsdatei erstellen	14
Bereitstellen der Windows-Installationsdatei auf Zielsystemen	15
Bereitstellung von SupportAssist mithilfe von Active Directory Group Policy	15
Erstellen der administrativen Active-Directory-Vorlagedateien	17
Bereitstellen der administrativen Active Directory-Vorlagedateien auf einem Domänen-Controller	17
Bereitstellen von administrativen Active Directory-Vorlagedateien auf Zielsystemen	18
Bereitstellen von SupportAssist mithilfe der Antwortdatei	19
Erstellen der Antwortdatei	20
Bereitstellen der Antwortdatei auf Zielsystemen	20
Deinstallieren von SupportAssist für PCs at Home	21
Voreinstellungen	21
Konfigurieren der Internetereinstellungen	23
Überprüfen der SupportAssist-Verbindung	23
4 Ändern der bereitgestellten SupportAssist-Konfiguration	25
Ändern und Bereitstellen der Windows-Installationsdatei	25
Ändern und Bereitstellen bestehender administrativer Active-Directory-Vorlagedateien	26
Ändern und Bereitstellen der Antwortdatei	27
5 Migration zu SupportAssist in TechDirect	29
Herunterladen von SupportAssist von TechDirect	29
Bereitstellen des SupportAssist-Pakets von TechDirect	30
6 Verwalten von SupportAssist-Warnungen in TechDirect	32

Konfigurieren von Benachrichtigungsregeln in TechDirect.....	32
Anzeigen von SupportAssist-Warnungen in TechDirect.....	33
SupportAssist Alerts (E/A-Warnungen).....	33
SupportAssist-Warnungsmaßnahmen.....	34
Integration von SupportAssist-Warnungen mit ServiceNow.....	35
Aktivieren von ServiceNow Integration.....	35
Deaktivieren der ServiceNow Integration.....	36
7 Abrufen von SupportAssist-Daten mit WMI.....	37
DSA_RegistrationInformation.....	37
DSA_CaseInformation.....	37
DSA_AlertInformation.....	38
DSA_SystemInformation.....	38
8 Von SupportAssist erfasste Daten.....	40
9 Häufig gestellte Fragen.....	44
Vor der Bereitstellung.....	44
Konfiguration.....	44
Bereitstellung.....	45
Nach der Bereitstellung.....	46
Warnungen.....	47
Aktualisierung.....	48
Deinstallation.....	48
Verschiedenes.....	48
Anhang A: Auslastung der Netzwerkbandbreite.....	49
Anhang B: Glossar.....	50

Einführung

Dell SupportAssist ist eine proaktive und vorausschauende Technologie, die es Ihnen ermöglicht, automatisch technische Unterstützung für die Dell Systeme Ihres Unternehmens zu erhalten. Nach der Bereitstellung auf Ihren Dell Systemen überwacht SupportAssist die einzelnen Systeme proaktiv und erkennt Hardware- und Softwareprobleme. Bei der Problemerkennung öffnet SupportAssist automatisch eine Supportanfrage mit dem technischen Support von Dell für Systeme mit einem aktiven ProSupport- oder ProSupport Plus-Serviceplan. Je nach Art des Problems kann ein automatischer Teileversand oder eine Support-Anfrage erstellt werden.

SupportAssist erfasst automatisch Hardware- und Softwaredaten Ihrer Dell Systeme und sendet diese auf sicherem Weg an den technischen Support von Dell. Diese Daten nutzt der technische Support, um den Fehler zu suchen und eine Lösung für das Problem anzubieten.

ⓘ ANMERKUNG: Informationen zu den von SupportAssist erfassten Daten finden Sie unter [Von SupportAssist erfasste Daten](#).

Themen:

- [Releaseversion](#)
- [Zweck des Dokuments](#)
- [Übersicht über TechDirect](#)
- [SupportAssist in TechDirect](#)
- [Neue Funktionen in dieser Version](#)
- [SupportAssist-Funktionen und Dell Servicepläne](#)
- [Versendbare Teile](#)
- [Weitere Ressourcen](#)

Releaseversion

2.0.1

Zweck des Dokuments

Dieses Dokument enthält Informationen zur Konfiguration und Bereitstellung von SupportAssist für Unternehmen mit IT-Teams und zum Verwalten von Warnungen mit TechDirect. Darüber hinaus finden Sie auch Informationen über die Windows Management Instrumentation (WMI)-Klassen, die zum Abrufen von SupportAssist-Daten verwendet werden.

ⓘ ANMERKUNG: Unternehmen ohne IT-Teams können eine andere Version von SupportAssist nutzen, die es Endbenutzern erlaubt, Systeme selbst zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter www.dell.com/supportassist.

ⓘ ANMERKUNG: In diesem Dokument bezieht sich der Begriff „Lokales System“ oder „Administratorsystem“ auf das System, das Sie zum Erstellen der SupportAssist-Konfigurationsdateien oder des Pakets verwenden; „Zielsysteme“ bezieht sich auf alle Systeme, auf denen Sie SupportAssist bereitstellen.

Übersicht über TechDirect

TechDirect ist ein Online-Portal, mit dem Sie die von SupportAssist erstellten Warnmeldungen verwalten können. Administratoren können in TechDirect Regeln für die automatische Weiterleitung von Warnungen an Dell für technischen Support oder Teileversand erstellen. Ist die automatische Weiterleitung für technischen Support oder Teilversand deaktiviert können Sie überprüfen und festlegen, ob Warnungen an Dell weitergeleitet werden. Weitere Informationen zum Verwalten von SupportAssist-Warnungen mit TechDirect finden Sie unter [Verwalten von SupportAssist-Warnungen in TechDirect](#).

SupportAssist in TechDirect

TechDirect ermöglicht das Herunterladen einer kundenspezifischen ausführbaren SupportAssist, aus der Sie das SupportAssist-Bereitstellungspaket extrahieren können. Wenn Sie SupportAssist mit diesem Paket bereitstellen, können Sie die SupportAssist-Konfiguration von TechDirect aus für alle Systeme oder Systeme in einer bestimmten Gerätegruppe verwalten.

Weitere Informationen zu SupportAssist in TechDirect finden Sie unter *Bereitstellungshandbuch für SupportAssist für Business Client-Systeme – unter Verwendung von TechDirect* auf www.dell.com/serviceabilitytools.

Neue Funktionen in dieser Version

- Laden Sie eine kundenspezifische ausführbare SupportAssist-Datei von TechDirect herunter.
- Wählen Sie das Format aus, in dem Sie das Bereitstellungspaket extrahieren möchten. Sie können das Bereitstellungspaket in das Format Ausführbare Windows-Datei oder Windows-Installationsprogramm extrahieren.
- Verwalten Sie die SupportAssist-Konfiguration für Gerätegruppen in TechDirect.
- Aktivieren Sie die Leistungsüberwachung für SupportAssist-überwachte Systeme in TechDirect.
Weitere Informationen zu SupportAssist in TechDirect finden Sie unter *Bereitstellungshandbuch für SupportAssist für Business Client-Systeme – unter Verwendung von TechDirect* auf www.dell.com/serviceabilitytools.
- Aktivieren oder deaktivieren Sie während der Konfiguration von SupportAssist Folgendes:
 - Benutzeroberfläche von SupportAssist
 - Automatisierte SupportAssist-Scans und Optimierungen
 - Automatisierte Optimierungen nach einem geplanten Scan
 - Manuelle Installation von Treiberaktualisierungen
 - Manuelle Systemoptimierungen

SupportAssist-Funktionen und Dell Servicepläne

Die folgende Tabelle enthält eine Zusammenfassung der verfügbaren SupportAssist-Funktionen für Systeme mit aktiven Basic-, ProSupport-, ProSupport Plus- und ProSupport Flex für Client-Serviceplänen.

Tabelle 1. SupportAssist-Funktionen und Dell Servicepläne

Funktion	Beschreibung	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Geplante Hardware- und Software-Scans	Sie können Hardware- und Software-Scans ganz nach Bedarf planen.	✓	✓	✓	✓
Treiber aktualisieren	Ermöglichen Sie Benutzern mit Administratorrechten, Treiberaktualisierungen zu suchen und zu installieren, die für ihr System verfügbar sind.	✓	✓	✓	✓
Hardware scannen	Ermöglichen Sie Benutzern, ihre Systemhardware auf Probleme zu scannen.	✓	✓	✓	✓
Bereinigen von Daten	Löschen Sie temporäre, redundante und andere unerwünschte Dateien von Ihrem System. Sie können auch	✓	✓	✓	✓

Funktion	Beschreibung	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
	Benutzern ermöglichen Dateien auf ihrem System zu bereinigen.				
Anpassen der Systemleistung	Passen Sie die Energieeinstellungen, Registrierungsdateien und Speicherzuordnungen zur Feinabstimmung der Systemleistung an. Sie können auch Benutzern ermöglichen, ihre Systemleistung zu optimieren.	✓	✓	✓	✓
Optimieren der Netzwerkkonnektivität	Optimieren Sie die Netzwerkkonnektivität durch Anpassen der Einstellungen, um ein effizientes und zuverlässiges Netzwerk zu erhalten. Sie können auch Benutzern ermöglichen, ihre Netzwerkkonnektivität zu optimieren.	✓	✓	✓	✓
Anzeigen von SupportAssist Einblicken ²	SupportAssist überwacht kontinuierlich die Nutzungsdaten des Systems. Sie können diese Details für alle Systeme anzeigen, die von SupportAssist oder einer bestimmten Gerätegruppe überwacht werden.	✗	✓	✓	✓
Automatisierte Problemerkennung, Benachrichtigung und Erstellung von Support-Anfragen ³	Sie erhalten eine Benachrichtigung, sobald Dell eine Support-Anfrage zum Teileversand oder eine technische Support-Anfrage erstellt hat. Bei technischen Supportanfragen nimmt ein Mitarbeiter des technischen Supports proaktiv Kontakt zu Ihnen auf, um Ihnen bei der Lösung des Problems zu helfen.	✗	✓	✓	✓
Automatisierte Softwareoptimierungen ¹	SupportAssist optimiert das System während automatisierter Scans automatisch.	✗	✗	✓	✓
Vorhersagende Problemerkennung und Erstellung einer Support-Anfrage zur Fehlervermeidung ⁴	An Ihren primären und sekundären Kontakt werden Benachrichtigung über das mögliche Versagen des Teils gesendet. Dell eröffnet eine Support-Anfrage und nimmt	✗	✗	✓	✓

Funktion	Beschreibung	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
	wegen des Ersatzteilversands Kontakt zu Ihnen auf.				
Entfernen von Viren und Malware ¹	Isolieren, entfernen und stellen Sie durch Viren und Malware beschädigte Dateien wieder her, um Systeme zu schützen. Sie können auch Benutzern ermöglichen, Viren und Malware von ihrem System zu entfernen.	✗	✗	✓	✓

1 – Die Viren- und Malware-Entfernungsfunktion ist in bestimmten Regionen, z. B. China, nicht verfügbar.

2 – SupportAssist-Einblicke können nur auf Englisch angezeigt werden.

3 – Falls die automatische Weiterleitung in TechDirect für den technischen Support oder den Teileversand deaktiviert ist, können Sie überprüfen und festlegen, ob die Benachrichtigung an Dell weitergeleitet werden soll.

4 – Die vorausschauende Problemerkennung funktioniert nur für Akkus, Festplatten, Solid-State-Laufwerke (SSDs) und Lüfter.

ⓘ ANMERKUNG: Bei Systemen mit einem Basic-Servicevertrag werden keine Warnungen an TechDirect weitergeleitet.

Versendbare Teile

Wenn SupportAssist auf Ihrem System ein Problem erkennt, wird je nach Dell Serviceplan auf Ihrem System automatisch ein Ersatzteil an Sie verschickt.

Im Folgenden werden die Teile aufgelistet, die automatisch verschickt werden könnten:

- Festplatte
- Speichermodul
- Optisches Laufwerk
- Tastatur
- Maus
- Akku
- Videokarte

Weitere Ressourcen

- Weitere Informationen über die Registrierung Ihres Unternehmens, das Managen von SupportAssist-Warnungen und Ersatzteillieferungen in TechDirect finden Sie unter www.techdirect.com.
- Weitere Informationen zur SupportAssist Tech Console finden Sie unter www.dell.com/supportassist.
- Fragen zu SupportAssist finden Sie unter [Dell SupportAssist Community](#).
- Um auf andere SupportAssist Dokumente zuzugreifen, gehen Sie zu www.dell.com/serviceabilitytools.
- Video-Tutorials zu den verschiedenen SupportAssist-Funktionen finden Sie unter [SupportAssist für Business-Client-System Wiedergabeliste](#) auf YouTube.

Erste Schritte mit SupportAssist für Business Client-Systeme

SupportAssist automatisiert den technischen Support für Ihre Dell Systeme. Abhängig von Ihren Anforderungen können Sie SupportAssist konfigurieren und bereitstellen, um den technischen Support für mehrere Systeme zu automatisieren.

Themen:

- [Unterstützte Systeme](#)
- [Minimale Systemanforderungen](#)
- [Herunterladen und Extrahieren des SupportAssist-Installationspakets](#)

Unterstützte Systeme

SupportAssist wird auf den folgenden Dell Systemen unterstützt:

- **Laptops und Desktop-PCs:**
 - Latitude
 - Precision
 - OptiPlex
 - Inspiron
 - XPS
 - Alienware
 - Vostro
- **Gateways und Embedded-PCs:**
 - Edge Gateways
 - Embedded Box PCs

ⓘ ANMERKUNG: SupportAssist wird auf virtuellen Maschinen nicht unterstützt.

Minimale Systemanforderungen

In der folgenden Tabelle sind die Mindestanforderungen für die Installation von SupportAssist aufgeführt.

Tabelle 2. Mindestanforderungen

Einzelheiten	Anforderungen
Betriebssystem ⓘ ANMERKUNG: SupportAssist wird auf 32-Bit- und 64-Bit-Betriebssystemen unterstützt.	Laptops und Desktop-PCs: <ul style="list-style-type: none"> · Microsoft Windows 7 SP1 · Microsoft Windows 8 · Microsoft Windows 8.1 · Microsoft Windows 10 Dell Edge Gateways:

Einzelheiten	Anforderungen
	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (nur 64-Bit) <p>Dell Embedded Box PCs:</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (nur 64-Bit) Microsoft Windows Embedded Standard 7 E (nur 64-Bit) Microsoft Windows 7 Professional (nur 64-Bit) Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (nur 64-Bit) Microsoft Windows 10 Professional (nur 64-Bit) Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (nur 64-Bit)
Software	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft .NET Framework 4.5 PowerShell-Skriptausführung muss auf Zielsystemen aktiviert werden
Hardware	4 GB (empfohlen)
Netzwerk	<ul style="list-style-type: none"> Internet-Konnektivität Port 5700 muss auf Zielsystemen offen sein Die Erhöhung der Rechte des Befehls SupportAssistUI.exe launch muss auf den Zielsystemen aktiviert sein. Das lokale System und Zielsysteme müssen sich mit folgenden Zielorten verbinden können: <ul style="list-style-type: none"> ⓘ ANMERKUNG: Der Begriff „Lokales System“ oder „Administratorsystem“ bezieht sich auf das System, das Sie für die Erstellung der SupportAssist Bereitstellungsdateien oder des Pakets verwenden; „Zielsysteme“ bezieht sich auf alle Systeme, auf denen Sie SupportAssist bereitstellen. – https://apidp.dell.com – https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0 – https://techdirect.dell.com – http://downloads.dell.com – https://www.dell.com

Herunterladen und Extrahieren des SupportAssist-Installationspakets

Voraussetzung

Sie müssen auf dem lokalen System mit Administratorrechten verfügen.

Info über diese Aufgabe

Das SupportAssist-Installationspaket enthält die SupportAssist MSI-Datei und den Setup-Manager-Assistenten, die zum Erstellen der Konfigurationsdatei verwendet werden. Zum Erstellen der SupportAssist-Konfigurationsdatei müssen Sie die Dateien im SupportAssist-Installationspaket herunterladen und extrahieren.

Schritte

- 1 Navigieren Sie zu www.dell.com/supportassist.
- 2 Führen Sie im Bereich **SupportAssist for Business PCs: IT Managed** (SupportAssist für Business PCs: IT-verwaltet) einen der folgenden Schritte aus:
 - Um die 32-Bit-Version herunterzuladen, klicken Sie auf **SupportAssist 32-Bit Windows Download**.
 - Um die 64-Bit-Version herunterzuladen, klicken Sie auf **SupportAssist 64-Bit Windows Download**.

Das entsprechende SupportAssist-Installationspaket wird heruntergeladen.

- 3 Klicken Sie auf **Start** und öffnen Sie das Programmmenü.
- 4 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Eingabeaufforderung** und dann auf **Als Administrator ausführen**.
- 5 Navigieren Sie zu dem Ordner, in den Sie das SupportAssist-Installationspaket heruntergeladen haben.

- 6 Führen Sie einen der folgenden Befehle aus, um die Dateien im Installationspaket zu extrahieren:
- Für 64-Bit-Version: `msiexec /a SupportAssistx64.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`
 - Für 32-Bit-Version: `msiexec /a SupportAssistx86.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`

Wobei <folder path> für den Speicherort steht, an dem Sie die Dateien im Installationspaket extrahieren möchten. Beispiel: **C:\SAInstaller**.

ANMERKUNG: Sie dürfen die Dateien nicht in den gleichen Ordner extrahieren, in dem Sie die das Installationspaket gespeichert haben. Sie müssen einen anderen Ordner-Speicherort angeben, um die Dateien zu extrahieren.

Das SupportAssist-Installationsprogramm wird in den angegebenen Ordnerpfad extrahiert. Die folgenden Ordner werden nach Abschluss der Extraktion erstellt:

- **Dell** – Enthält die Dateien, die zur Erfassung von Informationen zu Hardware und Software der Systeme genutzt werden.
- **Programme** (für 64-Bit) oder **Programme (x86)** (für 32-Bit) – Enthält die ausführbaren SupportAssist-Dateien.
- **SupportAssistx64.msi** (für 64-Bit) oder **SupportAssistx86.msi** (für 32-Bit) – Duplikat des SupportAssist-Installationspakets.
- **CommonAppData** – Enthält Konfigurationsdateien.

Konfigurieren und Bereitstellen von SupportAssist

Der **Setup-Manager**-Assistent ermöglicht Ihnen die Erstellung des SupportAssist-Bereitstellungspakets mit der erforderlichen Konfiguration unter Verwendung eines der folgenden Bereitstellungstypen:

- Windows-Installationsdatei (MST) – Wird verwendet, wenn Sie Konfigurationsinformationen mithilfe von Tools wie Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), KACE usw. bereitstellen.
- Administrative Active-Directory-Vorlage – Wird verwendet, wenn Sie Konfigurationsinformationen durch Erstellen einer Active Directory-Gruppenrichtlinie bereitstellen.
- Antwortdatei – Wird verwendet, wenn Sie Konfigurationsinformationen mithilfe einer Antwortdatei bereitstellen.

Wenn SupportAssist Teil der Systemabbildung ist, die mit Dell ImageAssist erstellt wurde, müssen Sie die SupportAssist-Konfigurationsdatei erstellen und bereitstellen, um die automatische Überwachung durch SupportAssist zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie im *Dell SupportAssist for Business Client Systems Quick Setup Guide for Dell ImageAssist Users* (Quick Setup-Handbuch für Dell SupportAssist für Business-Client-Systeme für Dell ImageAssist-Benutzer). Um auf das Quick Setup-Handbuch zuzugreifen, gehen Sie zu www.dell.com/serviceabilitytools und klicken Sie auf **Dell SupportAssist for PCs** und klicken dann auf **Handbücher & Dokumente**.

ⓘ ANMERKUNG: Dell ImageAssist Version 8.7 unterstützt nicht die Installation von SupportAssist.

Sie können das SupportAssist-Bereitstellungspaket auch über TechDirect konfigurieren und erstellen. Wenn Sie das SupportAssist Bereitstellungspaket bereitgestellt haben, das mit dem **Setup-Manager**-Assistenten erstellt wurde, können Sie manuell zu SupportAssist in TechDirect migrieren. Siehe [Migration zu SupportAssist in TechDirect](#).

Weitere Informationen zu SupportAssist in TechDirect finden Sie unter *Bereitstellungshandbuch für SupportAssist für Business Client-Systeme – unter Verwendung von TechDirect* auf www.dell.com/serviceabilitytools.

Themen:

- [Zugriff auf den Setup Manager-Assistenten](#)
- [Vorbereitung auf die Bereitstellung](#)
- [Bereitstellen SupportAssist über die Windows-Installationsdatei](#)
- [Bereitstellung von SupportAssist mithilfe von Active Directory Group Policy](#)
- [Bereitstellen von SupportAssist mithilfe der Antwortdatei](#)
- [Deinstallieren von SupportAssist für PCs at Home](#)
- [Voreinstellungen](#)
- [Konfigurieren der Interneteinstellungen](#)
- [Überprüfen der SupportAssist-Verbindung](#)

Zugriff auf den Setup Manager-Assistenten

Voraussetzungen

- Sie müssen auf dem lokalen System mit Administratorrechten verfügt.
- Sie müssen das SupportAssist-Installationspaket extrahiert haben. Siehe [Herunterladen und Extrahieren des SupportAssist-Installationspakets](#).

Info über diese Aufgabe

Der Assistent **Setup Manager** ermöglicht es Ihnen, die Konfigurationsdatei, die für die Bereitstellung von SupportAssist erforderlich ist, zu erstellen. Sie können auch den **Setup-Manager**- Assistenten verwenden, um die bereitgestellten Konfigurationseinstellungen zu aktualisieren.

- ANMERKUNG:** Wenn Sie SupportAssist sowohl auf 32-Bit- als auch auf 64-Bit-Systemen einsetzen möchten, können Sie den Assistenten für den Setup Manager aus dem 32-Bit- oder 64-Bit-SupportAssist-Installationspaket extrahieren und starten. Die Konfigurationsdateien, die mit dem Setup Manager-Assistenten erstellt werden, können sowohl auf 32-Bit- als auch auf 64-Bit-Zielsystemen bereitgestellt werden.

Schritte

- 1 Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Wenn Sie das 64-Bit-Installationspaket extrahiert haben, navigieren Sie zu `x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
 - Wenn Sie das 32-Bit-Installationspaket extrahiert haben, navigieren Sie zu `x\program files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`Der <Ordnerpfad> ist der Speicherort, an dem Sie das Installationspaket extrahiert haben.
- 2 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf `SupportAssistWizard.exe` und dann auf **Als Administrator ausführen**.
Der **Setup Manager**-Assistent wird angezeigt.

Vorbereitung auf die Bereitstellung

- Sie benötigen ein Dell Konto („My Account“). Wenn Sie nicht über ein Dell My Account verfügen, gehen Sie zur Seite zur [Dell My Account](#)-Registrierung.
- Registrieren Sie sich bei TechDirect als Administrator mit den gleichen Zugangsdaten, die Sie auch für Ihr Dell My Account verwenden. Um Ihre Organisation bei TechDirect zu registrieren gehen Sie zur Seite [TechDirect-Registrierung](#) auf.
 - ANMERKUNG:** Zum Konfigurieren von SupportAssist benötigen Sie ein Dell My Account. Ein TechDirect-Konto wird empfohlen, ist jedoch nicht obligatorisch.
 - ANMERKUNG:** Wenn Sie Ihre SupportAssist-Warnungen über TechDirect verwalten wollen, benötigen Sie ein mit Ihrem TechDirect-Konto verbundenes Dell Konto („Mein Konto“).
 - ANMERKUNG:** Um Warnmeldungen für Hardwareprobleme anzeigen oder verwalten zu können, müssen Sie sich für den Self-Dispatch-Service in TechDirect registrieren.
- Wenn die Bereitstellung voraussichtlich sowohl 32-Bit- als 64-Bit-Betriebssysteme umfasst empfiehlt Dell, die Systeme entsprechend zu gruppieren. Das Erstellen solcher Gruppen vereinfacht den Bereitstellungsprozess.

Bereitstellen SupportAssist über die Windows-Installationsdatei

In diesem Abschnitt finden Sie Informationen zu folgenden Themen:

- Erstellen Sie die Windows-Installationsdatei, die die Konfigurationseinstellungen enthält.
- Bereitstellen von SupportAssist mit der Windows-Installationsdatei auf den Zielsystemen.

Die folgende Abbildung zeigt den Workflow für die Erstellung der Windows-Installationsdatei und deren Bereitstellung mit SupportAssist auf Zielsystemen.

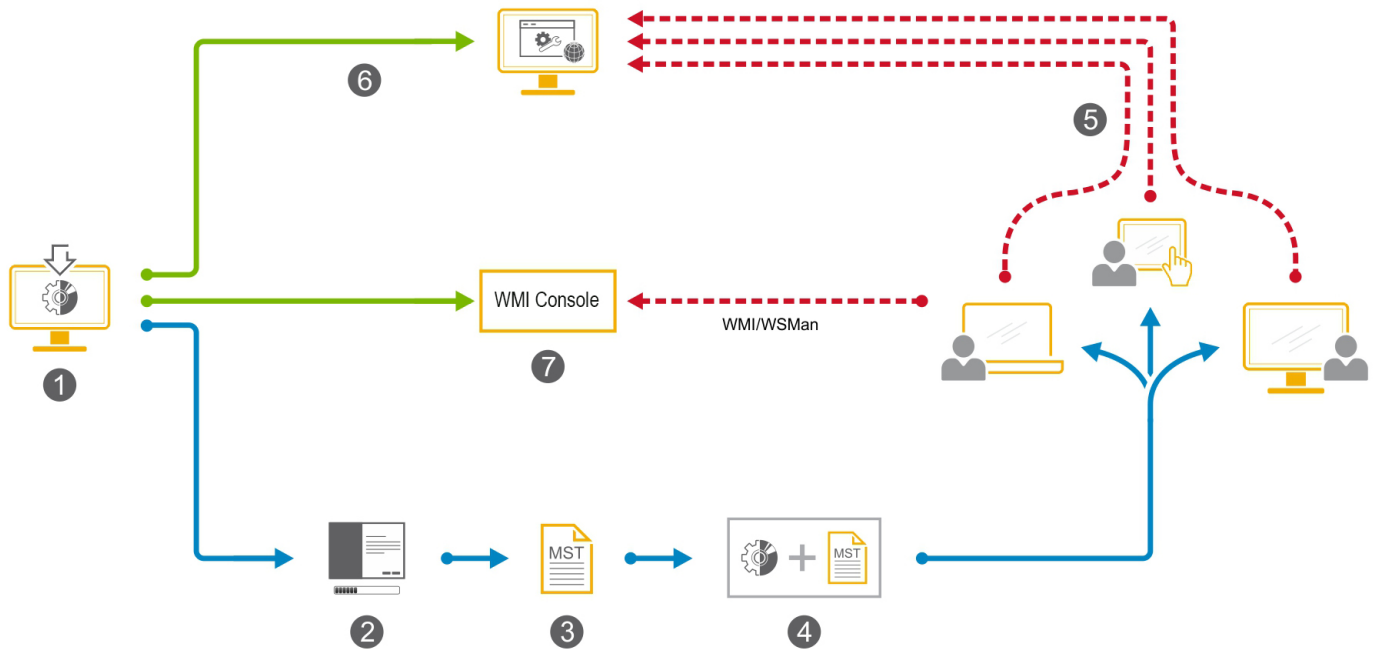


Abbildung 1. Bereitstellung mit Windows-Installationsdatei

Tabelle 3. Bereitstellung mit Windows-Installationsdatei

Schritt	Beschreibung
1	Laden Sie das SupportAssist-Installationspaket herunter und extrahieren Sie es auf dem lokalen System. Siehe Herunterladen und Extrahieren des SupportAssist-Installationspakets .
2	Öffnen Sie den Setup-Manager -Assistenten. Siehe Zugriff auf den Setup Manager-Assistenten .
3	Erstellen Sie die MST-Datei und speichern Sie sie auf dem lokalen System. Siehe Windows-Installationsdatei erstellen .
4	Stellen Sie das SupportAssist-Installationspaket und die Windows-Installationsdatei mit einem beliebigen Bereitstellungstool auf den Zielsystemen bereit. Siehe Bereitstellen der Windows-Installationsdatei auf Zielsystemen .
5	Nach Abschluss der Bereitstellung werden SupportAssist-Warnungen zur einfachen, zentralen Verwaltung an Ihr TechDirect-Konto übermittelt.
6	Melden Sie sich bei TechDirect an, um SupportAssist-Warnungen einzusehen und zu verwalten. Siehe Verwalten von SupportAssist-Warnungen in TechDirect .
7	Rufen Sie SupportAssist-Daten von Systemen mithilfe von WMI-Konsolen wie SCCM oder SCOM ab. Siehe Abrufen von SupportAssist-Daten mit WMI .

Windows-Installationsdatei erstellen

Voraussetzungen

- Sie müssen auf dem lokalen System mit Administratorrechten verfügt.
- Das lokale System muss über eine Internetverbindung verfügen.
- Sie müssen ein Dell My Account und TechDirect-Konto mit denselben Zugriffsrechten erstellt haben.

Schritte

- 1 Öffnen Sie den **Setup-Manager**-Assistenten. Siehe [Zugriff auf den Setup Manager-Assistenten](#).
- 2 Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen erfüllt sind, und klicken Sie auf **Weiter**.
- 3 Wählen Sie auf der Seite **Setup-Typ** die Option **Neue Konfiguration erstellen** und klicken Sie auf **Weiter**.

- 4 Lesen Sie auf der Seite **Vereinbarung** die Dell Systeminformation über Freigabebedingungen, wählen Sie das Kontrollkästchen **Ich erlaube Dell die Service-Tag-Nummern und andere Einzelheiten zur Systemverwendung zu sammeln** und klicken Sie auf **Weiter**.
- 5 Geben Sie die Details zur Internetverbindung für das lokale System und das Zielsystem ein und klicken Sie auf **Weiter**. Siehe [Konfigurieren der Internetereinstellungen](#).
- 6 Klicken Sie auf der Seite **Anmelden** auf **Weiter**.
- 7 Geben Sie auf der Dell My Account-Seite **Anmelden** die E-Mail-Adresse und das Kennwort ein und klicken Sie auf **Anmelden**.
- 8 Geben Sie auf der Seite **Kontakt und Versand** die Kontakt- und Versandinformationen ein, wählen Sie die bevorzugte Kontaktmethode aus und klicken Sie dann auf **Weiter**.
- 9 Wählen Sie auf der Seite **Voreinstellungen** die erforderlichen Voreinstellungen aus und klicken Sie auf **Weiter**. Siehe [Voreinstellungen](#).
- 10 Wählen Sie auf der Seite **Bereitstellungstyp Windows-Installationsdatei** aus und führen Sie folgende Schritte durch.
 - a Klicken Sie für das Feld **MSI-Datei wählen** auf **Durchsuchen** und wählen Sie das SupportAssist-Installationspaket (SupportAssistx64.msi oder SupportAssistx86.msi), welches Sie bereits heruntergeladen haben.
 - b Klicken Sie für das Feld **Dateipfad und Name wählen** auf **Durchsuchen** und wählen Sie den Ordner aus, in dem Sie die Konfigurationsdatei speichern möchten.
- 11 Klicken Sie auf **Erstellen**.
Die folgenden Dateien werden im angegebenen Ordner erstellt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
 - Eine Windows-Installationsdatei mit den Konfigurationseinstellungen
 - CheckandUninstall.ps1

Bereitstellen der Windows-Installationsdatei auf Zielsystemen

Voraussetzungen

- Stellen Sie sicher, dass SupportAssist für PCs in der Home-Version auf den Zielsystemen nicht installiert ist. Siehe [Deinstallieren von SupportAssist für PCs at Home](#).
- Die Zielsysteme müssen die Mindestsystemanforderungen für SupportAssist erfüllen. Siehe [Minimale Systemanforderungen](#).
- Sie benötigen Administratorrechte auf den Zielsystemen.

Info über diese Aufgabe

Dell validiert die Bereitstellung von SupportAssist auf Zielsystemen mithilfe des Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Sie können jedoch ein beliebiges Tool zur Bereitstellung des SupportAssist-Installationspakets (**SupportAssistx64.msi** oder **SupportAssistx86.msi**) und der Windows-Installationsdatei verwenden.

Schritt

Im Bereitstellungstool verwenden Sie folgenden Befehl zur Bereitstellung von SupportAssist auf Zielsystemen:

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

⚠ VORSICHT: Stellen Sie sicher, dass Sie das SupportAssist-Installationspaket verwenden (**SupportAssistx64.msi** oder **SupportAssistx86.msi**), das Sie für die Bereitstellung von SupportAssist heruntergeladen haben. Verwenden Sie nicht die Datei **supportassistx64.msi** oder **supportassistx86.msi**, die aus dem SupportAssist-Installationspaket extrahiert wurde.

SupportAssist wird automatisch auf den Zielsystemen bereitgestellt.

Beispiel

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

Bereitstellung von SupportAssist mithilfe von Active Directory Group Policy

In diesem Abschnitt finden Sie Informationen zu folgenden Themen:

- Erstellen von Active Directory (AD)-Vorlagendateien, die die Konfigurationseinstellungen enthalten.
- Bereitstellen von SupportAssist mit den AD-Vorlagendateien auf Zielsystemen.

Die folgende Abbildung zeigt den Workflow für die Erstellung der AD-Vorlagendateien (ADML und ADMX), des Gruppenrichtlinienobjekts und der Bereitstellung von SupportAssist auf Zielsystemen.

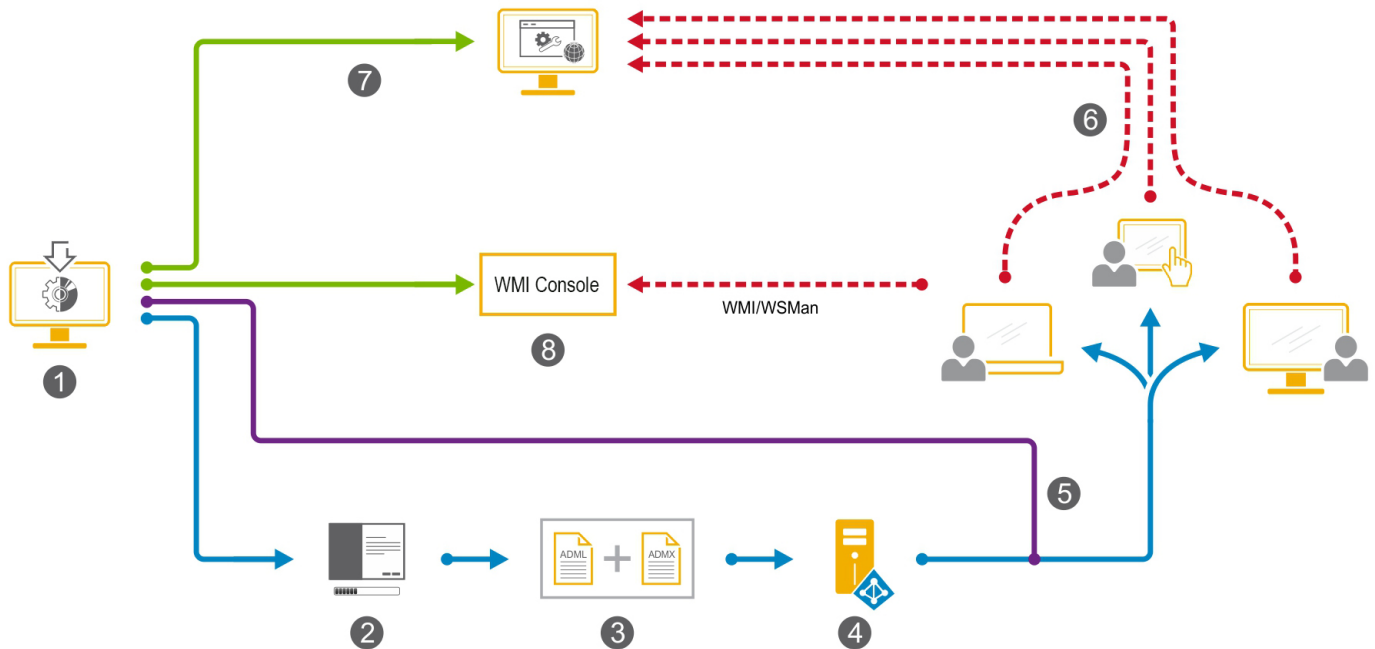


Abbildung 2. Bereitstellung mithilfe von Active Directory Group Policy

Tabelle 4. Bereitstellung mithilfe von Active Directory Group Policy

Schritt	Beschreibung
1	Laden Sie das SupportAssist-Installationspaket herunter und extrahieren Sie es auf dem lokalen System. Siehe Herunterladen und Extrahieren des SupportAssist-Installationspakets .
2	Öffnen Sie den Setup-Manager -Assistenten. Siehe Zugriff auf den Setup Manager-Assistenten .
3	Erstellen Sie Active Directory-Vorlagendateien (ADML und ADMX) und speichern Sie diese auf dem lokalen System. Siehe Erstellen der administrativen Active-Directory-Vorlagendateien .
4	Erstellen Sie in Active Directory ein Group Policy-Objekt und wenden Sie die ADML- und ADMX-Dateien an. Siehe Bereitstellen der administrativen Active Directory-Vorlagendateien auf einem Domänen-Controller .
5	Stellen Sie das SupportAssist-Installationspaket mit einem beliebigen Tool auf den Zielsystemen bereit. Siehe Bereitstellen von administrativen Active Directory-Vorlagendateien auf Zielsystemen .
6	Nach Abschluss der Bereitstellung werden SupportAssist-Warnungen zur einfachen, zentralen Verwaltung an Ihr TechDirect-Konto übermittelt. Siehe Verwalten von SupportAssist-Warnungen in TechDirect .
7	Melden Sie sich bei TechDirect an, um SupportAssist-Warnungen einzusehen und zu verwalten. Siehe Verwalten von SupportAssist-Warnungen in TechDirect .
8	Rufen Sie SupportAssist-Daten von Systemen mithilfe von WMI-Konsolen wie SCCM oder SCOM ab. Siehe Abrufen von SupportAssist-Daten mit WMI .

Erstellen der administrativen Active-Directory-Vorlagedateien

Voraussetzungen

- Sie müssen auf dem lokalen System mit Administratorrechten verfügt.
- Das lokale System muss über eine Internetverbindung verfügen.
- Sie müssen ein Dell My Account und TechDirect-Konto mit denselben Zugriffsrechten erstellt haben.

Schritte

- 1 Öffnen Sie den **Setup-Manager**-Assistenten. Siehe [Zugriff auf den Setup Manager-Assistenten](#).
- 2 Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen erfüllt sind, und klicken Sie auf **Weiter**.
- 3 Wählen Sie auf der Seite **Setup-Typ** die Option **Neue Konfiguration erstellen** und klicken Sie auf **Weiter**.
- 4 Lesen Sie auf der Seite **Vereinbarung** die Dell Systeminformation über Freigabebedingungen, wählen Sie das Kontrollkästchen **Ich erlaube Dell die Service-Tag-Nummern und andere Einzelheiten zur Systemverwendung zu sammeln** und klicken Sie auf **Weiter**.
- 5 Geben Sie die Details zur Internetverbindung für das lokale System und das Zielsystem ein und klicken Sie auf **Weiter**. Siehe [Konfigurieren der Interneteneinstellungen](#).
- 6 Klicken Sie auf der Seite **Anmelden** auf **Weiter**.
- 7 Geben Sie auf der Dell My Account-Seite **Anmelden** die E-Mail-Adresse und das Kennwort ein und klicken Sie auf **Anmelden**.
- 8 Geben Sie auf der Seite **Kontakt und Versand** die Kontakt- und Versandinformationen ein, wählen Sie die bevorzugte Kontaktmethode aus und klicken Sie dann auf **Weiter**.
- 9 Wählen Sie auf der Seite **Voreinstellungen** die erforderlichen Voreinstellungen aus und klicken Sie auf **Weiter**. Siehe [Voreinstellungen](#).
- 10 Wählen Sie auf der Seite **Bereitstellungstyp Active Directory (AD)** aus und führen Sie folgende Schritte durch.
 - a Geben Sie einen Namen für die administrative Vorlagedatei ein.
 - b Klicken Sie auf **Durchsuchen** und wählen Sie den Dateipfad, unter dem Sie die administrativen Active Directory-Vorlagedateien speichern möchten.

ANMERKUNG: Es wird empfohlen, dass Sie einen Namen für die Active Directory-Vorlagedateien basierend auf Ihrer Organisation oder Ihrem Geschäftsbereich wählen.

- 11 Klicken Sie auf **Erstellen**.

Die folgenden Dateien werden im angegebenen Ordner erstellt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.

 - Die zwei administrativen Active-Directory-Vorlagedateien ADML und ADMX mit Konfigurationseinstellungen
 - CheckandUninstall.ps1

Nächste Schritte

- 1 Bereitstellen der administrativen Active Directory-Vorlagedateien (ADML und ADMX) auf einem Domänen-Controller. Siehe [Bereitstellen der administrativen Active Directory-Vorlagedateien auf einem Domänen-Controller](#).
- 2 Stellen Sie das SupportAssist-Installationspaket mit einem Bereitstellungstool bereit. Siehe [Bereitstellen von administrativen Active Directory-Vorlagedateien auf Zielsystemen](#).

Bereitstellen der administrativen Active Directory-Vorlagedateien auf einem Domänen-Controller

Voraussetzung

Die Zielsysteme müssen mit dem Domainnetzwerk verbunden sein.

Schritte

- 1 Navigieren Sie zum zentralen Speicher auf dem Domain-Controller.

ANMERKUNG: Der zentrale Speicher befindet sich unter dem SYSVOL-Speicherpfad. Zum Beispiel C:\Windows\SYSTEM32\sysvol\<Ihr Domainname>\Policies\PolicyDefinitions.

- 2 Erstellen Sie einen Ordner. Geben Sie als Ordnernamen den vom Betriebssystem verwendeten Sprachcode an.

ANMERKUNG: Beachten Sie die Spracheinstellungen des Betriebssystems. Erstellen Sie einen Ordner und benennen Sie ihn mit dem verwendeten Sprachcode. Beispiel: Wenn die Sprache Ihres Betriebssystems Deutsch ist, erstellen Sie einen Ordner namens de-DE.

- 3 Kopieren Sie die ADML-Datei in den gerade erstellten Ordner.
- 4 Kopieren Sie die ADMX-Datei in den Speicherpfad des zentralen Speichers.

ANMERKUNG: Wenn Sie Änderungen an den administrativen Active Directory-Vorlagendateien vornehmen, kann es eine Weile dauern, bis alle mit dem Domainnetzwerk verbundenen Systeme aktualisiert sind. Sie können die Aktualisierung aber auch beschleunigen. Öffnen Sie dazu auf jedem mit dem Domainnetzwerk verbundenen System die Eingabeaufforderung als Administrator, geben Sie `gpupdate` ein und bestätigen Sie mit der Eingabetaste.

- 5 Öffnen Sie die **Gruppenrichtlinienverwaltung**, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Domainordner und dann auf **Gruppenrichtlinienobjekt hier erstellen und verknüpfen**.
Das Dialogfeld **Neues Gruppenrichtlinienobjekt** wird angezeigt.
- 6 Geben Sie einen Domainnamen ein und klicken Sie auf **OK**.
- 7 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf jeden Ordner einer Betriebseinheit und wählen Sie **Gruppenrichtlinienobjekt hier erstellen und verknüpfen** aus.
Das Dialogfeld **Neues Gruppenrichtlinienobjekt** wird angezeigt.
- 8 Geben Sie für jede Betriebseinheit den Namen der administrativen Active Directory-Vorlage ein und klicken Sie auf **OK**.
- 9 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die erstellte Domaingruppenrichtlinie und wählen Sie **Bearbeiten** aus.
Der **Gruppenrichtlinienverwaltungs-Editor** wird angezeigt.
- 10 Wechseln Sie zur erstellten administrativen Active Directory-Vorlage und klicken Sie auf **Zu verteilende Bereitstellungsinhalte eingeben**.
Die Seite **Geben Sie den zu verteilenden Bereitstellungsinhalt ein** wird angezeigt.
- 11 Klicken Sie auf **Aktiviert** und dann auf **Anwenden**.
- 12 Klicken Sie auf **OK**.

Bereitstellen von administrativen Active Directory-Vorlagendateien auf Zielsystemen

Voraussetzungen

- Stellen Sie sicher, dass SupportAssist für PCs in der Home-Version auf den Zielsystemen nicht installiert ist. Siehe [Deinstallieren von SupportAssist für PCs at Home](#).
- Die Zielsysteme müssen die Mindestsystemanforderungen für SupportAssist erfüllen. Siehe [Minimale Systemanforderungen](#).
- Sie benötigen Administratorrechte auf den Zielsystemen.

Info über diese Aufgabe

Dell validiert die Bereitstellung von SupportAssist auf Zielsystemen mithilfe des Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Sie können jedoch ein beliebiges Tool zur Bereitstellung des SupportAssist-Installationspakets (**SupportAssistx64.msi** or **SupportAssistx86.msi**) verwenden.

Schritt

Im Bereitstellungstool verwenden Sie folgenden Befehl zur Bereitstellung von SupportAssist auf Zielsystemen:

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

VORSICHT: Stellen Sie sicher, dass Sie das SupportAssist-Installationspaket verwenden (**SupportAssistx64.msi** oder **SupportAssistx86.msi**), das Sie für die Bereitstellung von SupportAssist heruntergeladen haben. Verwenden Sie nicht die Datei **supportassistx64.msi** oder **supportassistx86.msi**, die aus dem SupportAssist-Installationspaket extrahiert wurde.

SupportAssist wird automatisch auf den Zielsystemen bereitgestellt.

Beispiel

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

Bereitstellen von SupportAssist mithilfe der Antwortdatei

In diesem Abschnitt finden Sie Informationen zu folgenden Themen:

- Erstellen einer verschlüsselten Antwortdatei, die die Konfigurationseinstellungen enthält.
- Bereitstellen von SupportAssist mit der Antwortdatei auf Zielsystemen.

Die folgende Abbildung zeigt den Workflow für die Erstellung der Antwortdatei und deren Bereitstellung mit SupportAssist.

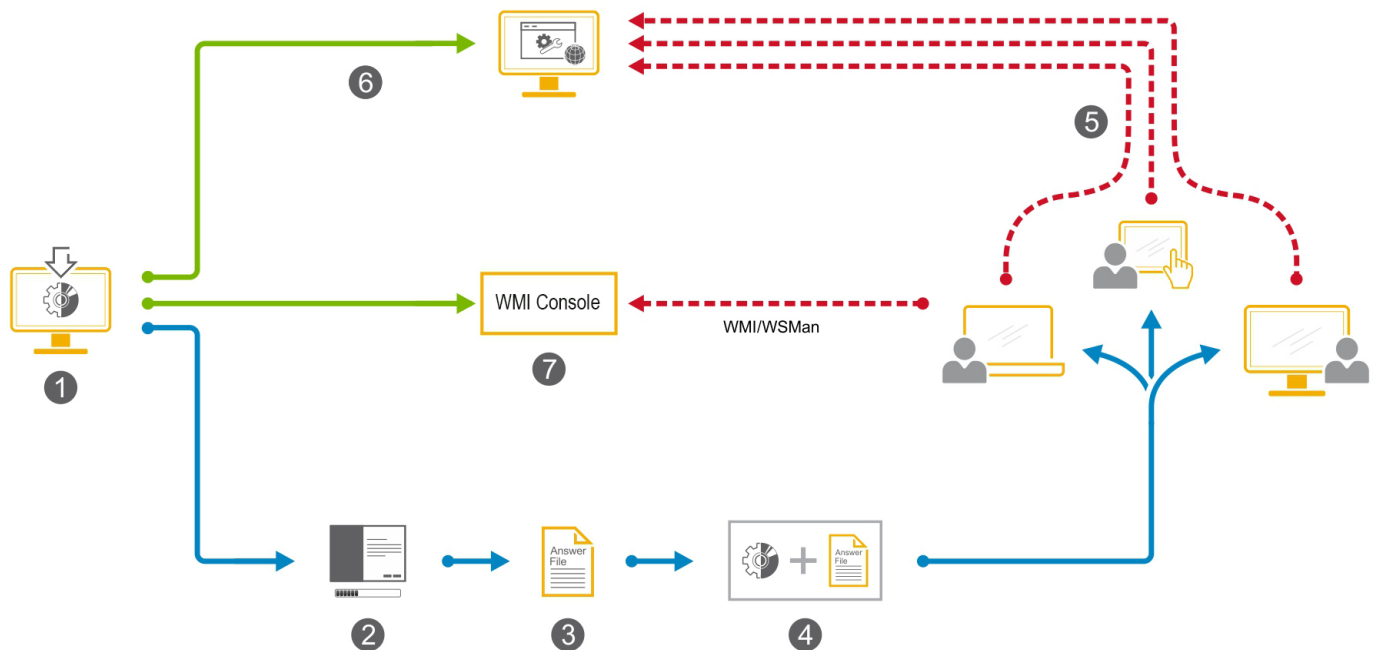


Abbildung 3. Bereitstellung mit Antwortdatei

Tabelle 5. Bereitstellung mit Antwortdatei

Schritt	Beschreibung
1	Laden Sie das SupportAssist-Installationspaket herunter und extrahieren Sie es auf dem lokalen System. Siehe Herunterladen und Extrahieren des SupportAssist-Installationspakets .
2	Öffnen Sie den Setup-Manager -Assistenten. Siehe Zugriff auf den Setup Manager-Assistenten .
3	Erstellen Sie die Antwortdatei und speichern Sie diese auf dem lokalen System. Siehe Erstellen der Antwortdatei .
4	Stellen Sie das SupportAssist-Installationspaket und die Antwortdatei mit einem beliebigen Tool auf den Zielsystemen bereit. Siehe Bereitstellen der Antwortdatei auf Zielsystemen .
5	Nach Abschluss der Bereitstellung werden SupportAssist-Warnungen zur einfachen, zentralen Verwaltung an Ihr TechDirect-Konto übermittelt. Siehe Verwalten von SupportAssist-Warnungen in TechDirect .
6	Melden Sie sich bei TechDirect an, um SupportAssist-Warnungen einzusehen und zu verwalten. Siehe Verwalten von SupportAssist-Warnungen in TechDirect .
7	Rufen Sie SupportAssist-Daten von Systemen mithilfe von WMI-Konsolen wie SCCM oder SCOM ab. Siehe Abrufen von SupportAssist-Daten mit WMI .

Erstellen der Antwortdatei

Voraussetzungen

- Sie müssen auf dem lokalen System mit Administratorrechten verfügt.
- Das lokale System muss über eine Internetverbindung verfügen.
- Sie müssen ein Dell My Account und TechDirect-Konto mit denselben Zugriffsrechten erstellt haben.

Schritte

- 1 Öffnen Sie den **Setup-Manager**-Assistenten. Siehe [Zugriff auf den Setup Manager-Assistenten](#).
- 2 Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen erfüllt sind, und klicken Sie auf **Weiter**.
- 3 Wählen Sie auf der Seite **Setup-Typ** die Option **Neue Konfiguration erstellen** und klicken Sie auf **Weiter**.
- 4 Lesen Sie auf der Seite **Vereinbarung** die Dell Systeminformation über Freigabebedingungen, wählen Sie das Kontrollkästchen **Ich erlaube Dell die Service-Tag-Nummern und andere Einzelheiten zur Systemverwendung zu sammeln** und klicken Sie auf **Weiter**.
- 5 Geben Sie die Details zur Internetverbindung für das lokale System und das Zielsystem ein und klicken Sie auf **Weiter**. Siehe [Konfigurieren der Internet Einstellungen](#).
- 6 Klicken Sie auf der Seite **Anmelden** auf **Weiter**.
- 7 Geben Sie auf der Dell My Account-Seite **Anmelden** die E-Mail-Adresse und das Kennwort ein und klicken Sie auf **Anmelden**.
- 8 Geben Sie auf der Seite **Kontakt und Versand** die Kontakt- und Versandinformationen ein, wählen Sie die bevorzugte Kontaktmethode aus und klicken Sie dann auf **Weiter**.
- 9 Wählen Sie auf der Seite **Voreinstellungen** die erforderlichen Voreinstellungen aus und klicken Sie auf **Weiter**. Siehe [Voreinstellungen](#).
- 10 Wählen Sie auf der Seite **Bereitstellungstyp Antwortdatei** aus und führen Sie folgende Schritte durch.
 - a Geben Sie einen Schlüssel zum Verschlüsseln der Antwortdatei ein.

ANMERKUNG: Hinweis: Merken Sie sich den Verschlüsselungsschlüssel. Sie benötigen ihn bei der Bereitstellung von SupportAssist mit der Antwortdatei auf den Zielsystemen.

- b Klicken Sie auf **Durchsuchen** und wählen Sie den Dateipfad aus, unter dem Sie die Antwortdatei speichern möchten.
- 11 Klicken Sie auf **Erstellen**.

Die folgenden Dateien werden im angegebenen Ordner erstellt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.

 - Die Antwortdatei mit Konfigurationseinstellungen
 - CheckandUninstall.ps1

Bereitstellen der Antwortdatei auf Zielsystemen

Voraussetzungen

- Stellen Sie sicher, dass SupportAssist für PCs in der Home-Version auf den Zielsystemen nicht installiert ist. Siehe [Deinstallieren von SupportAssist für PCs at Home](#).
- Die Zielsysteme müssen die Mindestsystemanforderungen für SupportAssist erfüllen. Siehe [Minimale Systemanforderungen](#).
- Sie benötigen Administratorrechte auf den Zielsystemen.

Info über diese Aufgabe

Dell validiert die Bereitstellung von SupportAssist auf Zielsystemen mithilfe des Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Sie können jedoch ein beliebiges Tool zur Bereitstellung des SupportAssist-Installationspakets (**SupportAssistx64.msi** oder **SupportAssistx86.msi**) und der Antwortdatei auf Zielsystemen verwenden.

Schritt

Im Bereitstellungstool verwenden Sie folgenden Befehl zur Bereitstellung von SupportAssist auf Zielsystemen:

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

wobei *<Schlüssel>* der Chiffrierschlüssel ist, der im **Setup-Manager**- Assistenten eingegeben wurde.

⚠ VORSICHT: Stellen Sie sicher, dass Sie das SupportAssist-Installationspaket verwenden (SupportAssistx64.msi oder SupportAssistx86.msi), das Sie für die Bereitstellung von SupportAssist heruntergeladen haben. Verwenden Sie nicht die Datei supportassistx64.msi oder supportassistx86.msi, die aus dem SupportAssist-Installationspaket extrahiert wurde.

① ANMERKUNG: Wenn der Schlüssel zum Verschlüsseln der Antwortdatei Sonderzeichen enthält, muss der Schlüssel in Anführungszeichen gesetzt werden.

① ANMERKUNG: Wenn Sie die neueste Version des SupportAssist-Installationspakets auf Zielsystemen mit einem falschen Schlüssel bereitstellen, wird die ältere Version von SupportAssist nicht deinstalliert. Zudem wird die neueste Version von SupportAssist nicht installiert. Tritt dieses Problem auf, so stellen Sie das SupportAssist-Installationspaket mit dem korrekten Schlüssel erneut bereit.

Beispiel

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

Deinstallieren von SupportAssist für PCs at Home

Voraussetzungen

- Sie benötigen Administratorrechte auf den Zielsystemen.
- Die Zielsysteme müssen die Mindestsystemanforderungen für SupportAssist erfüllen. Siehe [Minimale Systemanforderungen](#).

Info über diese Aufgabe

Wenn Sie die SupportAssist für PCs at Home-Version auf den Zielsystemen installiert haben, müssen Sie diese vor der Bereitstellung der SupportAssist für die Business-Client-System-Version deinstallieren.

Schritte

- 1 Navigieren Sie zu dem Ordner, in dem Sie das SupportAssist-Bereitstellungspaket für die Business-Client-System-Version haben.
- 2 Führen Sie die Datei **CheckAndUninstall.ps1** auf den Zielsystemen aus.

Die SupportAssist für PCs at Home-Version wird von den Zielsystemen deinstalliert.

Voreinstellungen

SupportAssist ermöglicht Ihnen die Durchführung automatisierter und manueller Aufgaben auf den Systemen, auf denen SupportAssist bereitgestellt wird. Manuelle Aufgaben können nur von den Benutzern auf dem System durchgeführt werden, wenn die Benutzeroberfläche von SupportAssist aktiviert ist. Automatisierte Aufgaben werden auch dann auf den Systemen durchgeführt, wenn die SupportAssist-Benutzeroberfläche nicht aktiviert ist. Informationen zur Verwendung der SupportAssist-Benutzeroberfläche finden Sie unter *Benutzerhandbuch für SupportAssist für Business Client-Systeme* auf www.dell.com/serviceabilitytools.

In der folgenden Tabelle werden die Optionen im Abschnitt **Automatisierte Aufgaben** beschrieben.

Tabelle 6. Automatisierte Aufgaben

Option	Beschreibung
SupportAssist automatisch aktualisieren	Erlauben Sie SupportAssist, automatisch ein Upgrade auf eine höhere Version durchzuführen.
Softwareinformationen in erfasste Daten aufnehmen	Erlauben Sie Dell, Informationen zu installierten Anwendungen, Treibern und Betriebssystem-Updates von Ihren Systemen zu erfassen. ① ANMERKUNG: SupportAssist erfasst keine Informationen über die Auslastung der Anwendungen.
Identitätsinformationen einbeziehen	Erlauben Sie Dell, Informationen zur Systemidentifikation zu erfassen.

Option	Beschreibung
Geplante Scans durchführen	Erlauben Sie SupportAssist, die Systeme automatisch zu scannen, um Treiberaktualisierungen, Hardwareprobleme und die erforderlichen Systemoptimierungen zu erkennen. ANMERKUNG: SupportAssist führt geplante Scans nur aus, wenn das System an eine Steckdose angeschlossen ist und es beim Start des geplanten Scans nicht verwendet wird.
Automatische Softwareoptimierung ANMERKUNG: Dieses Kontrollkästchen ist nur aktiviert, wenn Sie geplante Scans aktiviert haben.	Erlauben Sie SupportAssist, das System nach dem Scan automatisch zu optimieren. ANMERKUNG: Auto-Optimierungen werden nur für Systeme mit einem aktiven ProSupport Plus- oder ProSupport Flex für Client-Serviceplan durchgeführt.
Häufigkeit ANMERKUNG: Die Optionen sind nur aktiviert, wenn Sie geplante Scans aktivieren.	Wählen Sie die Häufigkeit aus, mit der SupportAssist geplante Scans durchführen soll, z. B. monatlich.

In der folgenden Tabelle werden die Optionen im Abschnitt **Benutzerinteraktionen** beschrieben.

Tabelle 7. Benutzerinteraktionen

Option	Beschreibung
Benutzer können SupportAssist auf ihren PCs öffnen und ausführen.	Ermöglicht es Benutzern, die SupportAssist-Benutzeroberfläche anzuzeigen und zu verwenden. ANMERKUNG: Wenn Sie die SupportAssist-Benutzeroberfläche aktivieren, sind die anderen Optionen in den Abschnitten „Benutzerinteraktionen“ aktiviert.
Nur Administratoren	Aktiviert die SupportAssist-Benutzeroberfläche nur für Benutzer mit Administratorrechten auf dem System.
Alle Benutzer	Aktiviert die SupportAssist-Benutzeroberfläche für alle Benutzertypen.
Benachrichtigungen anzeigen	Ermöglicht es SupportAssist, Benachrichtigungen über Softwareoptimierungen und Treiberaktualisierungen anzuzeigen.
Treiberaktualisierungen	Ermöglicht es Benutzern mit Administratorrechten auf dem System, Treiberaktualisierungen manuell zu überprüfen und zu installieren. ANMERKUNG: Der Begriff „Treiber“ bezieht sich auf Treiber, Firmware und BIOS-Aktualisierungen.
Dateien bereinigen	Entfernt redundante Dateien, temporäre Verzeichnisse und andere Unordnung von System.
Performance Tuning	Passt die Energieeinstellungen, Registrierung und Speicherzuweisung zur Maximierung der Verarbeitungsgeschwindigkeit Ihres Systems an.
Netzwerk optimieren	Optimiert Ihr Netzwerk, um die Netzwerkverbindung sicherzustellen und Ihre Systemeinstellungen zu aktualisieren, damit Ihr Netzwerk effizient und zuverlässig bleibt.
Viren und Malware entfernen	Isoliert und entfernt durch Viren und Malware infizierte Dateien.

Option	Beschreibung
<p>① ANMERKUNG: Die Funktion zum Entfernen von Viren und Malware steht nur für Systeme mit einem aktiven ProSupport Plus- oder ProSupport Flex für Client-Serviceplan zur Verfügung.</p> <p>① ANMERKUNG: Die Viren- und Malware-Entfernungsfunktion ist in bestimmten Regionen, z. B. China, nicht verfügbar.</p>	

Konfigurieren der Interneteinstellungen

Sie müssen die Details der Internetverbindung für die lokalen und Zielsysteme angeben, um die Konfigurationsdatei zu erstellen.

- 1 Führen Sie auf der Seite **Lokales System** eines der folgenden Verfahren durch:
 - Wenn das lokale System eine direkte Internetverbindung herstellen kann, wählen Sie **Direkt verbinden** aus.
 - Falls das lokale System die Verbindung zum Internet über einen Proxyserver herstellt, führen Sie die folgenden Schritte aus:
 - 1 Wählen Sie **Verbindung über Proxy herstellen** aus.
Die "Proxy"-Einstellungsfelder werden angezeigt.
 - 2 Geben Sie die Adresse und die Portnummer für den Proxy-Server ein.
 - 3 Falls für den Proxyserver eine Authentifizierung erforderlich ist, markieren Sie das Kontrollkästchen **Dieser Proxy erfordert Authentifizierung**.
 - 4 Geben Sie den Benutzernamen und das Passwort für den Proxy-Server ein.

① **ANMERKUNG:** Für die Proxy-Server Authentifizierung wird empfohlen, dass Sie den Benutzernamen und das Kennwort eines Service Account, das nicht abläuft, bereitstellen.
- 2 Wenn die Zielsysteme unterschiedliche Internetverbindungseinstellungen verwenden, wählen Sie **Zielsysteme haben unterschiedliche Einstellungen** aus.
Die Seite **Zielsystem** wird angezeigt.
- 3 Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:
 - Wenn das Zielsystem eine direkte Internetverbindung herstellen kann, wählen Sie **Direkt verbinden** aus.
 - Falls Ihr Zielsystem die Verbindung zum Internet über einen Proxyserver herstellt, führen Sie die folgenden Schritte aus:
 - 1 Wählen Sie **Verbindung über Proxy herstellen** aus.
Die "Proxy"-Einstellungsfelder werden angezeigt.
 - 2 Geben Sie die Adresse und die Portnummer für den Proxy-Server ein.
 - 3 Falls für den Proxyserver eine Authentifizierung erforderlich ist, markieren Sie das Kontrollkästchen **Dieser Proxy erfordert Authentifizierung**.
 - 4 Geben Sie den Benutzernamen und das Passwort für den Proxy-Server ein.

① **ANMERKUNG:** Die Internetverbindung der Zielsysteme kann nicht vom Setup-Manager-Assistenten bestätigt werden.

Überprüfen der SupportAssist-Verbindung

Voraussetzungen

- Das Zielsystem muss über eine Internetverbindung verfügen.
- Sie benötigen Administratorrechte auf den Zielsystemen.

Info über diese Aufgabe

Um Ihre Systeme zu überwachen und automatisierten technischen Support bereitzustellen, muss SupportAssist mit Dell verbunden sein. Führen Sie nach der Bereitstellung den Verbindungstest für jedes Zielsystem aus, um festzustellen, ob SupportAssist erfolgreich mit Dell verbunden ist.

Schritte

- 1 Greifen Sie auf das Zielsystem zu, auf dem Sie den Verbindungstest durchführen möchten.
- 2 Klicken Sie auf **Start** und öffnen Sie das Programmmenü.
- 3 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Eingabeaufforderung** und dann auf **Als Administrator ausführen**.
Das Fenster der **Eingabeaufforderung** wird angezeigt.
- 4 Navigieren Sie je nach Betriebssystemarchitektur zu einem der folgenden Speicherorte:
 - Auf 64-Bit-Systemen: `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - Auf 32-Bit-Systemen: `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 5 Geben Sie `SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity` ein und drücken Sie die Eingabetaste.
 - Wenn die Einstellungen der Internetverbindung in der Konfigurationsdatei nicht korrekt sind, wird die nachfolgende Meldung angezeigt:

```
Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.
```
 - Wenn die Verbindung zu Dell aufgrund eines vorübergehenden Ausfalls nicht verfügbar ist, wird die nachfolgende Meldung angezeigt:

```
Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.
```
 - Wenn das Setup abgeschlossen ist und SupportAssist eine Verbindung zu Dell herstellen kann, wird die nachfolgende Meldung angezeigt:

```
Connection successful.
```

Ändern der bereitgestellten SupportAssist-Konfiguration

Nach der Bereitstellung von SupportAssist können Sie die SupportAssist-Konfigurationseinstellungen ändern, die auf den Zielsystemen bereitgestellt wurden. Sie können z. B. die Konfigurationseinstellungen für Internetkonnektivität, Einstellungen, Dell My Account-Details oder Kontakt- und Versandinformationen ändern. Mit dem **Setup Manager**-Assistenten können Sie die Einstellungen in einer Konfigurationsdatei ändern. Nachdem die Konfigurationsdatei geändert wurde, verwenden Sie ein beliebiges Bereitstellungstool, um die SupportAssist-Einstellungen auf den Zielsystemen zu aktualisieren.

Themen:

- Ändern und Bereitstellen der Windows-Installationsdatei
- Ändern und Bereitstellen bestehender administrativer Active-Directory-Vorlagedateien
- Ändern und Bereitstellen der Antwortdatei

Ändern und Bereitstellen der Windows-Installationsdatei

Voraussetzungen

- Sie müssen auf dem lokalen System mit Administratorrechten verfügt.
- Sie benötigen Administratorrechte auf den Zielsystemen.
- Sie müssen Zugriff auf die vorhandene Windows-Installationsdatei haben.
- Das lokale System muss über eine Internetverbindung verfügen.

Schritte

- 1 Führen Sie einen der folgenden Schritte zum Öffnen des **Dell SupportAssist Setup Manager**-Assistenten aus.
 - Wenn Sie die 32-Bit-Version installiert haben, navigieren Sie zu `C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf `SupportAssistWizard.exe` und klicken Sie dann auf **Als Administrator ausführen**.
 - Wenn Sie die 64-Bit-Version installiert haben, navigieren Sie zu `C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf `SupportAssistWizard.exe` und klicken Sie dann auf **Als Administrator ausführen**.
 - Wenn SupportAssist nicht auf dem System installiert ist, lesen unter [Zugriff auf den Setup Manager-Assistenten](#) die Anweisungen zum Öffnen des **Setup-Manager**-Assistenten nach.
- 2 Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen erfüllt sind, und klicken Sie auf **Weiter**.
- 3 Wählen Sie auf der Seite **Setup-Typ Vorhandene Konfiguration ändern**, aktivieren oder deaktivieren Sie die Setup-Optionen, die Sie ändern möchten, und klicken Sie dann auf **Weiter**.

ANMERKUNG: Wenn Sie Dell Konto, Kontakt und Versand oder Einstellungen ausgewählt haben, aber nicht über eine aktive Internetverbindung verfügen, fordert SupportAssist Sie auf, die Internetverbindung zu prüfen. Zum Fortfahren müssen Sie die korrekten Details zur Internetverbindung angeben.

ANMERKUNG: Wenn Sie nur Kontakt und Versand zur Bearbeitung ausgewählt haben, fordert SupportAssist Sie auf, sich anzumelden und Ihr Dell Konto zu verifizieren, um Ihre Kontakt- und Lieferadresse zu bestätigen. Zum Fortfahren müssen Sie sich bei Ihrem Dell Konto anmelden.

- 4 Falls SupportAssist auf Ihrem lokalen System bereitgestellt ist werden die bestehenden Konfigurationseinstellungen automatisch abgerufen und angezeigt. Wenn SupportAssist nicht auf dem lokalen System bereitgestellt ist, führen Sie die folgenden Schritte aus:
 - a Wählen Sie **Eine vorhandene Konfigurationsdatei verwenden** aus.
 - b Klicken Sie auf **Durchsuchen** und wählen Sie die vorhandene Windows-Installationsdatei aus, die Sie ändern möchten.

- c Klicken Sie auf **Durchsuchen** und wählen Sie das Windows-Installationspaket aus.
 - d Klicken Sie auf **Weiter**.
- 5 Geben Sie die Details zur Internetverbindung für das lokale System und das Zielsystem ein und klicken Sie auf **Weiter**. Siehe [Konfigurieren der Internetereinstellungen](#).
 - 6 Klicken Sie auf der Seite **Anmelden** auf **Weiter**.
 - 7 Geben Sie auf der Dell My Account-Seite **Anmelden** die E-Mail-Adresse und das Kennwort ein und klicken Sie auf **Anmelden**.
 - 8 Nehmen Sie auf der Seite **Kontakt und Versand** die erforderlichen Änderungen vor und klicken Sie auf **Weiter**:
 - 9 Wählen Sie auf der Seite **Voreinstellungen** die erforderlichen Voreinstellungen aus und klicken Sie auf **Weiter**. Siehe [Voreinstellungen](#).
 - 10 Wählen Sie auf der Seite **Bereitstellungstyp Windows-Installationsdatei** aus.
 - 11 Klicken Sie auf **Durchsuchen**, wählen Sie den Ordner aus, in dem Sie die Windows-Installationsdatei speichern möchten, geben Sie einen Namen für die Datei ein und klicken Sie dann auf **Erstellen**.

Die folgenden Dateien werden im angegebenen Ordner erstellt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.

- **SupportAssistConfiguration.msi**
- Eine Windows-Installationsdatei mit geänderten Informationen
- **CheckandUninstall.ps1**

Nächster Schritt

Stellen Sie die Datei **SupportAssistConfiguration.msi** zusammen mit der Windows-Installationsdatei mit geänderten Informationen bereit, indem Sie den folgenden Befehl verwenden, um die Konfigurationseinstellungen auf den Zielsystemen zu aktualisieren.

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

Beispiel:

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

Ändern und Bereitstellen bestehender administrativer Active-Directory-Vorlagedateien

Voraussetzungen

- Sie müssen auf dem lokalen System mit Administratorrechten verfügt.
- Sie benötigen Administratorrechte auf den Zielsystemen.
- Sie müssen Zugriff auf die vorhandenen administrativen Vorlagedateien haben.
- Das lokale System muss über eine Internetverbindung verfügen.

Schritte

- 1 Führen Sie einen der folgenden Schritte zum Öffnen des **Dell SupportAssist Setup Manager**-Assistenten aus.
 - Wenn Sie die 32-Bit-Version installiert haben, navigieren Sie zu **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **SupportAssistWizard.exe** und klicken Sie dann auf **Als Administrator ausführen**.
 - Wenn Sie die 64-Bit-Version installiert haben, navigieren Sie zu **C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **SupportAssistWizard.exe** und klicken Sie dann auf **Als Administrator ausführen**.
 - Wenn SupportAssist nicht auf dem System installiert ist, lesen unter [Zugriff auf den Setup Manager-Assistenten](#) die Anweisungen zum Öffnen des **Setup-Manager**-Assistenten nach.
- 2 Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen erfüllt sind, und klicken Sie auf **Weiter**.
- 3 Wählen Sie auf der Seite **Setup-Typ Vorhandene Konfiguration ändern**, aktivieren oder deaktivieren Sie die Setup-Optionen, die Sie ändern möchten, und klicken Sie dann auf **Weiter**.

ANMERKUNG: Wenn Sie Dell Konto, Kontakt und Versand oder Einstellungen ausgewählt haben, aber nicht über eine aktive Internetverbindung verfügen, fordert SupportAssist Sie auf, die Internetverbindung zu prüfen. Zum Fortfahren müssen Sie die korrekten Details zur Internetverbindung angeben.

ANMERKUNG: Wenn Sie nur Kontakt und Versand zur Bearbeitung ausgewählt haben, fordert SupportAssist Sie auf, sich anzumelden und Ihr Dell Konto zu verifizieren, um Ihre Kontakt- und Lieferadresse zu bestätigen. Zum Fortfahren müssen Sie sich bei Ihrem Dell Konto anmelden.

- 4 Falls SupportAssist auf Ihrem lokalen System bereitgestellt ist werden die bestehenden Konfigurationseinstellungen automatisch abgerufen und angezeigt. Wenn SupportAssist nicht auf dem lokalen System bereitgestellt ist, führen Sie die folgenden Schritte aus:
 - a Wählen Sie **Eine vorhandene Konfigurationsdatei verwenden** aus.
 - b Klicken Sie auf **Durchsuchen** und wählen Sie die vorhandene ADML-Datei aus, die Sie ändern möchten.
 - c Klicken Sie auf **Weiter**.
- 5 Geben Sie die Details zur Internetverbindung für das lokale System und das Zielsystem ein und klicken Sie auf **Weiter**. Siehe [Konfigurieren der Internetzeinstellungen](#).
- 6 Klicken Sie auf der Seite **Anmelden** auf **Weiter**.
- 7 Geben Sie auf der Dell My Account-Seite **Anmelden** die E-Mail-Adresse und das Kennwort ein und klicken Sie auf **Anmelden**.
- 8 Nehmen Sie auf der Seite **Kontakt und Versand** die erforderlichen Änderungen vor und klicken Sie auf **Weiter**:
- 9 Wählen Sie auf der Seite **Voreinstellungen** die erforderlichen Voreinstellungen aus und klicken Sie auf **Weiter**. Siehe [Voreinstellungen](#).
- 10 Wählen Sie auf der Seite **Bereitstellungstyp Active Directory (AD)** aus.
- 11 Geben Sie einen Namen für die Vorlage ein.
- 12 Klicken Sie auf **Durchsuchen**, wählen Sie den Dateipfad, unter dem Sie die administrativen Active Directory-Vorlagedateien speichern möchten, und klicken Sie auf **Erstellen**.
Die folgenden Dateien werden im angegebenen Ordner erstellt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
 - Die zwei administrativen Active-Directory-Vorlagedateien ADML und ADMX mit geänderten Konfigurationseinstellungen
 - **CheckandUninstall.ps1**

Nächste Schritte

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Vorlagedateien mit geänderten Einstellungen bereitzustellen:

- 1 Kopieren und ersetzen Sie die vorhandenen ADML- und ADMX-Dateien im Domänen-Controller.
- 2 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die entsprechende Active Directory-Vorlage und bearbeiten Sie die Gruppenrichtlinie.
- 3 Klicken Sie auf **Richtlinieneinstellungen bearbeiten**.
- 4 Um die geänderten Einstellungen erneut anzuwenden klicken Sie auf **Deaktivieren** und dann erneut auf **Aktivieren**.
- 5 Klicken Sie auf **Anwenden**.
Registrierung und Gruppenrichtlinie werden aktualisiert. Die geänderte administrative Vorlage wird nach Anwendung der Gruppenrichtlinie aktualisiert.

Ändern und Bereitstellen der Antwortdatei

Voraussetzungen

- Sie müssen auf dem lokalen System mit Administratorrechten verfügen.
- Sie benötigen Administratorrechte auf den Zielsystemen.
- Sie müssen Zugriff auf die vorhandene Antwortdatei haben.
- Das lokale System muss über eine Internetverbindung verfügen.

Schritte

- 1 Führen Sie einen der folgenden Schritte zum Öffnen des **Dell SupportAssist Setup Manager**-Assistenten aus.
 - Wenn Sie die 32-Bit-Version installiert haben, navigieren Sie zu **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **SupportAssistWizard.exe** und klicken Sie dann auf **Als Administrator ausführen**.
 - Wenn Sie die 64-Bit-Version installiert haben, navigieren Sie zu **C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **SupportAssistWizard.exe** und klicken Sie dann auf **Als Administrator ausführen**.
 - Wenn SupportAssist nicht auf dem System installiert ist, lesen unter [Zugriff auf den Setup Manager-Assistenten](#) die Anweisungen zum Öffnen des **Setup-Manager**-Assistenten nach.
- 2 Stellen Sie sicher, dass alle Voraussetzungen erfüllt sind, und klicken Sie auf **Weiter**.
- 3 Wählen Sie auf der Seite **Setup-Typ Vorhandene Konfiguration ändern**, aktivieren oder deaktivieren Sie die Setup-Optionen, die Sie ändern möchten, und klicken Sie dann auf **Weiter**.

ANMERKUNG: Wenn Sie Dell Konto, Kontakt und Versand oder Einstellungen ausgewählt haben, aber nicht über eine aktive Internetverbindung verfügen, fordert SupportAssist Sie auf, die Internetverbindung zu prüfen. Zum Fortfahren müssen Sie die korrekten Details zur Internetverbindung angeben.

ANMERKUNG: Wenn Sie nur Kontakt und Versand zur Bearbeitung ausgewählt haben, fordert SupportAssist Sie auf, sich anzumelden und Ihr Dell Konto zu verifizieren, um Ihre Kontakt- und Lieferadresse zu bestätigen. Zum Fortfahren müssen Sie sich bei Ihrem Dell Konto anmelden.

- 4 Falls SupportAssist auf Ihrem lokalen System bereitgestellt ist werden die bestehenden Konfigurationseinstellungen automatisch abgerufen und angezeigt. Wenn SupportAssist nicht auf dem lokalen System bereitgestellt ist, führen Sie die folgenden Schritte aus:
 - a Wählen Sie **Eine vorhandene Konfigurationsdatei verwenden** aus.
 - b Klicken Sie auf **Durchsuchen** und wählen Sie die vorhandene Antwortdatei aus, die Sie ändern möchten.
 - c Klicken Sie auf **Weiter**.
- 5 Geben Sie auf dem daraufhin angezeigten Dialogfeld den Schlüssel zur Entschlüsselung der Antwortdatei ein.
- 6 Geben Sie die Details zur Internetverbindung für das lokale System und das Zielsystem ein und klicken Sie auf **Weiter**. Siehe [Konfigurieren der Interneteinstellungen](#).
- 7 Klicken Sie auf der Seite **Anmelden** auf **Weiter**.
- 8 Geben Sie auf der Dell My Account-Seite **Anmelden** die E-Mail-Adresse und das Kennwort ein und klicken Sie auf **Anmelden**.
- 9 Nehmen Sie auf der Seite **Kontakt und Versand** die erforderlichen Änderungen vor und klicken Sie auf **Weiter**.
- 10 Wählen Sie auf der Seite **Voreinstellungen** die erforderlichen Voreinstellungen aus und klicken Sie auf **Weiter**. Siehe [Voreinstellungen](#).
- 11 Wählen Sie auf der Seite **Bereitstellungstyp Antwortdatei** aus.
- 12 Geben Sie einen Schlüssel zum Verschlüsseln der Antwortdatei ein.

ANMERKUNG: Hinweis: Merken Sie sich den Verschlüsselungsschlüssel. Sie benötigen ihn bei der Bereitstellung von SupportAssist mit der Antwortdatei auf den Zielsystemen.

- 13 Klicken Sie auf **Durchsuchen** und wählen Sie den Dateipfad aus, unter dem Sie die Antwortdatei speichern möchten. Klicken Sie dann auf **Erstellen**.
Die folgenden Dateien werden im angegebenen Ordner erstellt und die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.
 - SupportAssistConfiguration.msi
 - Eine Antwortdatei mit den geänderten Konfigurationsinformationen
 - CheckandUninstall.ps1

Nächste Schritte

Verwenden Sie den folgenden Befehl, um die SupportAssistConfiguration.msi-Datei mit der aktualisierten Antwortdatei bereitzustellen, um die aktualisierten Einstellungen auf den Zielsystemen bereitzustellen:

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

wobei **Schlüssel** der Verschlüsselungsschlüssel ist, der im **Setup-Manager**-Assistenten eingegeben wurde.

Beispiel: `msiexec /i "c:\modify\SupportAssistConfiguration.msi" CONFIG="c:\modify\SupportAssistConfig.xml" KEY=Dell12$ /qn`

ANMERKUNG: Wenn der Schlüssel zum Verschlüsseln der Antwortdatei Sonderzeichen enthält, muss der Schlüssel in Anführungszeichen gesetzt werden.

Migration zu SupportAssist in TechDirect

In SupportAssist für Business Client-Systeme Version 2.0.1 können Sie Ihre SupportAssist-Konfiguration direkt von TechDirect aus verwalten. Wenn Sie SupportAssist bereits mit dem **Setup-Manager**-Assistenten bereitgestellt und die automatische Aktualisierung aktiviert haben, wird SupportAssist automatisch mit der Standardkonfiguration auf die neueste Version aktualisiert. Zum Migrieren auf SupportAssist in TechDirect laden Sie das SupportAssist-Bereitstellungspakets von TechDirect herunter, extrahieren es und stellen es bereit.

Weitere Informationen zu SupportAssist in TechDirect finden Sie unter *Bereitstellungshandbuch für SupportAssist für Business Client-Systeme – unter Verwendung von TechDirect* auf www.dell.com/serviceabilitytools.

Themen:

- [Herunterladen von SupportAssist von TechDirect](#)
- [Bereitstellen des SupportAssist-Pakets von TechDirect](#)

Herunterladen von SupportAssist von TechDirect

Voraussetzung

Sie müssen bei TechDirect mit SupportAssist-Administratorrechten angemeldet sein.

Schritte

- 1 Navigieren Sie zu **ServicesSupportAssist**.
Die **SupportAssist** Seite wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte **Assets**.
Der Fensterbereich **Assets** wird angezeigt.
- 3 Wenn Sie mehrere Konten haben, wählen Sie ein Konto aus der Liste **Konto auswählen** aus.
ANMERKUNG: Die Liste **Konto auswählen** wird nur angezeigt, wenn Sie mehrere Konten haben.
- 4 Klicken Sie im Gadget **SupportAssist herunterladen** auf **Herunterladen**.
Die Seite **SupportAssist herunterladen** wird angezeigt.
- 5 Um SupportAssist zum ersten Mal herunterzuladen, müssen Sie Ihr TechDirect-Konto überprüfen. Führen Sie die folgenden Schritte durch, um Ihr Konto zu überprüfen:
 - a Klicken Sie auf **TechDirect-Konto überprüfen**.
Das Fenster **Anmeldung bei Ihrem Dell My Account** wird angezeigt.
 - b Geben Sie die gleiche E-Mail-Adresse und das Passwort ein, die Sie für die Anmeldung bei TechDirect verwendet haben, und klicken Sie auf **Anmelden**.
- 6 Wenn Sie SupportAssist bereits in TechDirect konfiguriert haben, wählen Sie die erforderliche Windows-Version aus und klicken Sie dann auf **SupportAssist für PCs herunterladen**.

ANMERKUNG: Wenn Sie SupportAssist nicht konfiguriert haben und trotzdem die ausführbare Datei herunterladen möchten, markieren Sie das Kontrollkästchen **Ich verstehe und möchte fortfahren und laden Sie die Datei herunter**.

Die ausführbare SupportAssist-Datei wird heruntergeladen.

VORSICHT: Sie dürfen die heruntergeladene ausführbare Datei nicht direkt auf Ihren Systemen bereitstellen. SupportAssist funktioniert nicht ordnungsgemäß, wenn Sie die ausführbare Datei bereitstellen.

Nächster Schritt

Führen Sie die ausführbare Datei aus, um das SupportAssist-Bereitstellungspaket zu extrahieren, und stellen Sie anschließend SupportAssist bereit.

ANMERKUNG: Es wird empfohlen, SupportAssist in TechDirect vor der Bereitstellung des extrahierten Pakets zu konfigurieren.

Bereitstellen des SupportAssist-Pakets von TechDirect

Voraussetzung

- Sie benötigen Administratorrechte auf den Zielsystemen.
- Sie müssen die ausführbare Datei von SupportAssist von TechDirect heruntergeladen haben. Siehe [Herunterladen von SupportAssist von TechDirect](#).

Schritte

- 1 Doppelklicken Sie auf die .exe-Datei.

Die folgenden Dateien werden extrahiert und der **Bereitstellungspaket-Extractor**-Assistent wird angezeigt.

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

- 2 Wählen Sie im Assistenten das erforderliche Bereitstellungspaket-Format aus.

Es wird empfohlen, dass Sie **ausführbare Windows-Datei** als Paketformat für die Bereitstellung auswählen. Dies vereinfacht den Prozess der Bereitstellung von SupportAssist, die Änderung einer vorhandenen Bereitstellung oder die Migration zu SupportAssist in TechDirect.

- 3 Wenn Sie **Windows-Installationsprogramm** als Paketformat für die Bereitstellung ausgewählt haben, wählen Sie **Mit aktualisierten Proxy-Details neu bereitstellen** aus.

Die Optionen **Neue Bereitstellung erstellen** oder **Mit aktualisierten Proxy-Details neu bereitstellen** werden nur angezeigt, wenn Sie **Windows-Installationsprogramm** auswählen.

- 4 Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Wenn die Systeme, auf denen Sie SupportAssist bereitgestellt haben, direkt mit dem Internet verbunden sind, klicken Sie auf **Weiter**.
- Falls der Server, auf dem Sie SupportAssist bereitgestellt haben, die Verbindung zum Internet über einen Proxyserver herstellt, führen Sie die folgenden Schritte aus:
 - 1 Wählen Sie **Proxy für Verbindung mit Internet verwenden**.
 - 2 Geben Sie die Adresse und die Portnummer ein.
 - 3 Falls für den Proxyserver eine Authentifizierung erforderlich ist, markieren Sie das Kontrollkästchen **Dieser Proxy erfordert Authentifizierung**.
 - 4 Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort ein.

 **ANMERKUNG:** Für die Proxy-Server Authentifizierung wird empfohlen, dass Sie den Benutzernamen und das Kennwort eines Service Account, das nicht abläuft, bereitstellen.

- 5 Klicken Sie auf **Weiter**.

Die Seite **Speicherort der Datei** wird angezeigt.

- 5 Klicken Sie auf **Durchsuchen** und wählen Sie den Ordner aus, in den Sie das Bereitstellungspaket extrahieren möchten.

- 6 Klicken Sie auf **Weiter**.

- Wenn Sie **Ausführbare Windows-Datei** auswählen, wird im angegebenen Ordner eine EXE-Datei erstellt, und die Seite **Bereitstellungsanweisungen** wird angezeigt.
- Wenn Sie **Windows-Installationsprogramm** auswählen, werden die folgenden Dateien im ausgewählten Ordner erstellt, und die Seite **Bereitstellungsanweisungen** wird angezeigt.
 - MST-Datei
 - **CheckAndUninstall.ps1**
 - **SupportAssistx64.msi** oder **SupportAssistx86.msi**

- 7 Führen Sie eines der folgenden Verfahren aus:

- Wenn Sie das Bereitstellungspaket im EXE-Format extrahiert haben, stellen Sie die EXE-Datei auf den Zielsystemen über ein Bereitstellungstool bereit.

- Wenn Sie das Bereitstellungspaket im MSI-Format extrahiert haben, führen Sie den folgenden Befehl aus, um das SupportAssist-Bereitstellungspaket bereitzustellen: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn`
Dabei ist <downloaded path> der Speicherort des Ordners, in den Sie die ausführbare SupportAssist-Datei von TechDirect heruntergeladen haben.

Verwalten von SupportAssist-Warnungen in TechDirect

SupportAssist-Warnungen können mit dem TechDirect-Konto oder der ServiceNow-Lösung Ihrer Organisation verwaltet werden. Wenn Sie SupportAssist mit Ihren TechDirect-Anmeldeinformationen konfiguriert haben, werden alle Benachrichtigungen an Ihr TechDirect-Konto weitergeleitet. Sie können ServiceNow auch in SupportAssist integrieren, um alle Warnungen an Ihre ServiceNow-Lösung weiterzuleiten. Dieser Abschnitt enthält Informationen zur Verwaltung von SupportAssist-Warnungen in TechDirect und zur Integration von ServiceNow mit SupportAssist.

ANMERKUNG: Um Warnungen für Hardwareprobleme anzeigen oder verwalten zu können, müssen Sie sich für den Self-Dispatch-Service in TechDirect registrieren.

Themen:

- Konfigurieren von Benachrichtigungsregeln in TechDirect
- Anzeigen von SupportAssist-Warnungen in TechDirect
- SupportAssist Alerts (E/A-Warnungen)
- SupportAssist-Warnungsmaßnahmen
- Integration von SupportAssist-Warnungen mit ServiceNow

Konfigurieren von Benachrichtigungsregeln in TechDirect

Voraussetzungen

- Stellen Sie sicher, dass Ihre TechDirect-Konto-Anmeldeinformationen die gleichen sind, wie die bei Dell My Account verwendeten Anmeldeinformationen während der SupportAssist Bereitstellung.
- Sie müssen bei TechDirect mit SupportAssist-Administratorrechten angemeldet sein.

Info über diese Aufgabe

Administratoren in Ihrem Unternehmen können Regeln konfigurieren, mit denen festgelegt wird, wie SupportAssist-Warnungen vom TechDirect-Portal gehandhabt werden. Sie können beispielsweise auswählen, dass alle Warnungen automatisch an den technischen Support weitergeleitet werden oder in die Warteschlange Ihrer SupportAssist-Warnungen eingereicht werden, damit Ihr Support-Team die Warnung überprüfen und dabei feststellen kann, ob die Warnung an Dell weitergeleitet werden soll.

Schritte

- 1 Navigieren Sie zu **ServicesSupportAssist**.
Die **SupportAssist** Seite wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte **Warnungen**.
Der Fensterbereich **Warnungen** wird angezeigt.
- 3 Klicken Sie im Gadget **Regeln konfigurieren** auf **Konfigurieren**.
Die Seite **Konfiguration von SupportAssist Warnregeln** wird angezeigt.
- 4 Geben Sie im Abschnitt **Inaktivitätszeitraum** die Anzahl der Tage ein.
- 5 Führen Sie im Abschnitt **Warnungen des technischen Supports** einen der folgenden Schritte aus:
 - a Wählen Sie **Ja**, um alle Benachrichtigungen des technischen Supports direkt an Dell weiterzuleiten.
 - b Wählen Sie **Nein** aus, um alle Warnungen des technischen Supports an die Warteschlange für SupportAssist-Warnungen Ihres Unternehmens zu senden. Ihr Support-Team kann die Warnung überprüfen und ermitteln, ob die Warnung an Dell weitergeleitet werden soll.

- 6 Wählen Sie im Bereich **Warnungen zum Teileversand** eine der folgenden Optionen:
- Wählen Sie **Ja**, um alle Warnmeldungen bezüglich des Teileversands direkt an Dell weiterzuleiten.
Der Bereich **Gruppenmanagement** wird angezeigt, wenn Sie sich dafür entschieden haben, alle Benachrichtigungen zum Teileversand an Dell weiterzuleiten.
 - Wählen Sie **Nein** aus, um alle Warnmeldungen bezüglich des Teileversands an die Warteschlange für SupportAssist-Warnungen Ihres Unternehmens zu senden. Ihr Support-Team kann die Warnung überprüfen und ermitteln, ob die Warnung an Dell weitergeleitet werden soll.
- 7 Wenn der Abschnitt **Gruppen Management** angezeigt wird, klicken Sie auf **Gruppenregel hinzufügen**.

① **ANMERKUNG:** Die Gruppenregeln werden verwendet, um die Adresse zu identifizieren, an die die zu versendenden Teile zu senden sind. Immer wenn eine SupportAssist-Warnung für den Teileversand an Dell weitergeleitet wird, wird die Adresse in der Warnung mit den in den Gruppenregeln definierten Adressen verglichen. Falls es eine Übereinstimmung gibt, werden die mit dieser Gruppenregel verknüpften Adressinformationen verwendet, um die Adresse zu identifizieren, an die die zu versendenden Teile gesendet werden sollen.

- 8 Wählen Sie auf der Seite **Gruppenregel hinzufügen** eine der folgenden Optionen aus und geben Sie die erforderlichen Details ein:
- Nach Land** – Wählen Sie diese Option, wenn Sie alle automatischen Sendungen aus einem Land an eine bestimmte Adresse weiterleiten möchten.
 - Nach Bundesstaat/Provinz** – Wählen Sie diese Option, wenn Sie alle automatischen Sendungen von einem Bundesstaat oder einer Provinz an eine bestimmte Adresse weiterleiten möchten.
 - Nach Stadt** – Wählen Sie diese Option, wenn Sie alle automatischen Sendungen von einer Stadt an eine bestimmte Adresse weiterleiten möchten.
 - Nach Plz/ Postleitzahl** – Wählen Sie diese Option, wenn Sie alle automatischen Sendungen mit einer Postleitzahl an eine bestimmte Adresse weiterleiten möchten.
- 9 Klicken Sie auf **Regel speichern** und klicken Sie auf **Warnungsregeln speichern**.

Anzeigen von SupportAssist-Warnungen in TechDirect

Voraussetzung

Sie müssen bei TechDirect mit SupportAssist-Administratorrechten oder SupportAssist Technikerrechten angemeldet sein.

Info über diese Aufgabe

Wenn auf den Systemen, die über SupportAssist überwacht werden, ein Problem festgestellt wird, wird automatisch eine Warnmeldung in TechDirect erstellt.

Schritte

- Navigieren Sie zu **ServicesSupportAssist**.
Die **SupportAssist** Seite wird angezeigt.
- Klicken Sie auf die Registerkarte **Warnungen**.
Der Fensterbereich **Warnungen** wird angezeigt.
- Klicken Sie im Gadget **SupportAssist-Warnungen verwalten** auf **Verwalten**.
Die Seite **SupportAssist Warnungen** wird angezeigt.

SupportAssist Alerts (E/A-Warnungen)

Sie können Details zu den von SupportAssist generierten Warnungen auf der Seite **SupportAssist-Warnungen** in TechDirect anzeigen.

Die folgende Tabelle beschreibt die Details auf der Seite **SupportAssist-Warnungen**. Standardmäßig werden die Spalten **Service-Tag-Nummer**, **Warnungsnummer**, **Warnungstyp**, **Zeitstempel der letzten Aktivität**, **Eigentümer**, **Unternehmensname** und **Geschäftsbereichs** angezeigt. Klicken Sie auf das  über der Tabelle, um die Spalten auszuwählen, die Sie anzeigen möchten.

① **ANMERKUNG:** Sie können maximal sieben Spalten auswählen, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.

Tabelle 8. SupportAssist Alerts (E/A-Warnungen)

Name	Beschreibung
Service Tag	Der eindeutige Bezeichner des Systems. Die Service-Tag-Nummer ist eine alphanumerische Sequenz.
Warnungsnummer	Die eindeutige Support-Anfrage-Nummer, die der Warnung zugewiesen wurde. Sie können sich auf diese Nummer in Ihrer Kommunikation mit dem technischen Support beziehen.
Warnungstyp	Typ der Warnung: <ul style="list-style-type: none"> · Technischer Support · Versand
Anmerkungen	Details über das erkannte Problem sowie Fehlerinformationen für weitere Nachforschungen.
Zeitstempel erstellen	Das Datum und die Uhrzeit, zu der die Warnung in TechDirect erzeugt wurde.
Zeitstempel der letzten Aktivität	Das Datum und die Uhrzeit der letzten Aktion, die vom Kundenadministrator oder vom Techniker ausgeführt wurde.
Status	Status der Warnung: <ul style="list-style-type: none"> · Nicht zugeordnet – Es wurde kein Techniker auf Kundenseite zugewiesen. · Zugewiesen – Es wurde ein Techniker auf Kundenseite zugewiesen. · Senden fehlgeschlagen – Die Weiterleitung an Dell ist fehlgeschlagen
Besitzer	Techniker an, denen die Warnung derzeit zugewiesen ist.
Name des Unternehmens	Name des Unternehmens.
Branche	Branche, z. B. Precision, Latitude usw.
Maßnahmen	Verfügbare Aktionen für die Warnung. Benutzer mit SupportAssist-Technikerrechten können Folgendes tun: <ul style="list-style-type: none"> · der Warnung zugewiesen werden · die Warnungsdetails aktualisieren · die Warnung schließen · die Warnung an Dell weiterleiten <p>ⓘ ANMERKUNG: Benutzer mit SupportAssist-Administratorrechten können alle Aktionen durchführen, die für Benutzer mit den SupportAssist Technikerrechten verfügbar sind. Ein SupportAssist-Administrator kann außerdem einem seiner Techniker-Benutzer eine Warnung zuweisen.</p>

SupportAssist-Warnungsmaßnahmen

Sie können Maßnahmen für Warnungen, die von SupportAssist erstellt wurden, über das TechDirect-Portal anwenden. Auf der nachfolgenden Tabelle sind die verfügbaren Maßnahmen für Warnungen aufgelistet, die von SupportAssist erstellt wurden.

Tabelle 9. Warnungsmaßnahmen

TechDirect-Kontotyp	Verfügbare Maßnahmen	Beschreibung
Administrator- und Techniker-Benutzer	Selbst zuweisen	Einzelne Techniker-Benutzer mit einem TechDirect-Konto können alle SupportAssist-Warnungen beim Erhalt sehen. Ein Techniker-Benutzer kann sich eine Warnung selbst zuweisen. Techniker-Benutzer können Warnungen nicht neu zuweisen, dies kann nur der TechDirect-Administrator des Kontos.
	Aktualisierung	Zeigt die Seite Details an, auf der Sie eine Anmerkung oder einen Anhang zur Warnung hinzufügen können.
	Warnung schließen	Schließt die Warnung. Weder Sie noch Dell können weitere Maßnahmen auf die Warnung anwenden.
	An Dell weiterleiten	Leitet die Support-Anfrage an den technischen Support weiter. Den Fortschritt können Sie auf den Seiten Technischer Support oder Versandübersicht in TechDirect verfolgen.
Administrator	Zuweisung zuordnen	Weist eine Warnung einem Techniker-Benutzer zu. Kann auch verwendet werden, um eine Warnung einem anderen Techniker-Benutzer neu zuzuweisen.

Integration von SupportAssist-Warnungen mit ServiceNow

Wenn Ihr Unternehmen ServiceNow für die IT- und Helpdesk-Verwaltung einsetzt, können Sie SupportAssist-Alarme in Ihre ServiceNow-Lösung integrieren. Die Integration mit ServiceNow ermöglicht die automatische Erstellung eines Ereignisses in ServiceNow für Ihre Support Assist-Warnmeldungen.

ⓘ ANMERKUNG: Nachdem die ServiceNow-Integration aktiviert ist, können SupportAssist-Alarme nicht mehr mit TechDirect verwaltet werden. Sie müssen jedoch TechDirect verwenden, um einen Ersatzteilversand anzufordern oder eine Support-Anfrage an Dell zu stellen.

Aktivieren von ServiceNow Integration

Voraussetzung

Sie müssen bei TechDirect mit SupportAssist-Administratorrechten angemeldet sein.

Schritte

- 1 Navigieren Sie zu **ServicesSupportAssist**.
Die **SupportAssist** Seite wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte **Assets**.
Der Fensterbereich **Assets** wird angezeigt.
- 3 Wenn Sie mehrere Konten haben, wählen Sie ein Konto aus der Liste **Konto auswählen** aus.

ⓘ ANMERKUNG: Die Liste **Konto auswählen** wird nur angezeigt, wenn Sie mehrere Konten haben.

- 4 Klicken Sie im Gadget **Verwalten von Assets** auf **Verwalten**.
Die Seite **Anlagen verwalten** wird angezeigt.
- 5 Klicken Sie auf **mit ServiceNow integrieren**.
Das Fenster **ServiceNow Case Management Integration** wird angezeigt.
- 6 Wählen Sie die gewünschte Website aus der Liste **SupportAssist-Site auswählen** aus.

ANMERKUNG: Durch die Auswahl einer Website kann TechDirect Warnmeldungen, die von allen Systemen der Website generiert wurden, an ServiceNow weiterleiten.

- 7 Wenn Sie möchten, dass SupportAssist automatisch einen Incident in ServiceNow erstellt:
 - a Wählen Sie **ServiceNow-Instanz verwenden** aus.
 - b Geben Sie den ServiceNow Instanz-ID, den Benutzernamen, Kennwort und Fehler Benachrichtigungs-E-Mail Adresse ein.

ANMERKUNG: Wenn SupportAssist nicht in der Lage ist so erstellen Sie automatisch einen Incident in ServiceNow, erhalten Sie eine E-Mail an die angegebene E-Mail-Adresse im Feld Fehlerbenachrichtigung.

- c Klicken Sie auf **Testwarnung senden**, um eine Testwarnung an Ihre ServiceNow-Instanz zu senden.
- 8 Wenn Sie Details von SupportAssist Warnungen per E-Mail erhalten möchten:
 - a Wählen Sie **E-Mail verwenden** aus.
 - b Geben Sie im Feld **Von** die E-Mail-Adresse ein, von der Sie die SupportAssist-Warnungsdetails erhalten möchten.
 - c Geben Sie im Feld **Alarmbenachrichtigungen** die E-Mail-Adresse ein, an die Sie die SupportAssist-Warnungsdetails senden möchten.
 - d Geben Sie im Feld **Fehlerbenachrichtigung** die E-Mail-Adresse ein, an die eine Benachrichtigung gesendet werden soll, wenn SupportAssist die Warnungsdetails nicht senden kann.
 - e Klicken Sie auf **Test-E-Mail senden**, um eine Test-E-Mail an die im Feld **Fehlerbenachrichtigung** angegebene E-Mail-Adresse zu senden.
- 9 Klicken Sie auf **Speichern**.

Deaktivieren der ServiceNow Integration

Voraussetzung

Sie müssen bei TechDirect mit SupportAssist-Administratorrechten angemeldet sein.

Info über diese Aufgabe

Sie können die Integration von SupportAssist-Warnungen mit Ihrer ServiceNow-Lösung jederzeit deaktivieren.

ANMERKUNG: Nach dem Deaktivieren der ServiceNow-Integration können Sie SupportAssist Warnmeldungen mithilfe von TechDirect auf der Seite SupportAssist-Warnungen verwalten verwalten.

Schritte

- 1 Navigieren Sie zu **ServicesSupportAssist**.
Die **SupportAssist** Seite wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte **Assets**.
Der Fensterbereich **Assets** wird angezeigt.
- 3 Wenn Sie mehrere Konten haben, wählen Sie ein Konto aus der Liste **Konto auswählen** aus.
ANMERKUNG: Die Liste **Konto auswählen** wird nur angezeigt, wenn Sie mehrere Konten haben.
- 4 Klicken Sie im Gadget **Anlagen verwalten** auf **Verwalten**.
Die Seite **Anlagen verwalten** wird angezeigt.
- 5 Klicken Sie auf **mit ServiceNow integrieren**.
Das Fenster **ServiceNow Case Management Integration** wird angezeigt.
- 6 Wählen Sie die gewünschte Website aus der Liste **SupportAssist-Site auswählen** aus.
- 7 Wählen Sie **Inaktiv** aus.
Die ServiceNow-Integration für SupportAssist-Warnmeldungen ist deaktiviert.

Abrufen von SupportAssist-Daten mit WMI

Sie können über WMI-Klassen (Windows Management Instrumentation) Informationen über den Status der einzelnen System abrufen, auf denen SupportAssist bereitgestellt wurde. Der Namespace für den Zugriff auf SupportAssist-Profilen und -Klassen ist **root\SupportAssist**. Die Informationen, die über WMI-Klassen abgerufen werden, sind folgende:

- Registrierungsstatus
- Details zur Supportanfrage
- Warnungsdetails
- Konfigurations- und Berechtigungsdetails

Dieser Abschnitt enthält Informationen über die verfügbaren WMI-Klassen.

DSA_RegistrationInformation

Tabelle 10. DSA_RegistrationInformation

Eigenschaft	Eigenschaftstyp	Beschreibung
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Eine Zeichenkette, die eindeutig die Instanz der Klasse identifiziert.
IsRegistrationDone	CIM_BOOLEAN	Ein boolescher Wert, der angibt, ob SupportAssist bei Dell registriert wurde. Die möglichen Werte sind: <ul style="list-style-type: none"> • Wahr – SupportAssist ist bei Dell registriert. • Falsch – SupportAssist ist nicht bei Dell registriert.
RegistrationTime	CIM_DATETIME	Zeigt Datum und Uhrzeit der Registrierung.

DSA_CaseInformation

Tabelle 11. DSA_CaseInformation

Eigenschaft	Eigenschaftstyp	Beschreibung
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Eine Zeichenkette, die eindeutig die Instanz der Klasse identifiziert.
CaseID	CIM_STRING	Eine Zeichenkette identifiziert die für eine Instanz erstellte Support-Anfrage-Nummer.
Beschreibung	CIM_STRING	Die Zeichenkette enthält eine Beschreibung der Support-Anfrage.
Typ	CIM_UNIT16	Eine Ganzzahl, die den Typ der Support-Anfrage angibt. Die möglichen Werte sind: <ul style="list-style-type: none"> • 0 – Alle anderen Support-Anfragen.

Eigenschaft	Eigenschaftstyp	Beschreibung
		<ul style="list-style-type: none"> 1 – Support-Anfrage, die technischen Support von Dell anfordert. 2 – Support-Anfrage für Teileversand.
Status	CIM_UNIT16	<p>Eine Ganzzahl, die den Status der Support-Anfrage angibt.</p> <p>Die möglichen Werte sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 – Alle sonstigen Statuswerte. 1 – Die Support-Anfrage wurde eingereicht. 2 – Die Support-Anfrage ist offen. 3 – Die Support-Anfrage wurde erneut geöffnet. 4 – Die Support-Anfrage wird bearbeitet. 5 – Der Kunde hat die Support-Anfrage zurückgestellt. 6 – Die Support-Anfrage wurde geschlossen.
CaseCreationTime	CIM_DATETIME	Zeigt Datum und Uhrzeit der Erstellung der Support-Anfrage an.
AlertDetails	CIM_STRING	Die Zeichenkette enthält Details der Warnung, für die die Support-Anfrage erstellt wurde.

DSA_AlertInformation

Tabelle 12. DSA_AlertInformation

Eigenschaft	Eigenschaftstyp	Beschreibung
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Eine Zeichenkette, die eindeutig die Instanz der Klasse identifiziert.
TrapID	CIM_STRING	Die Zeichenkette identifiziert die Trap-ID der Warnung.
EventID	CIM_STRING	Die Zeichenkette identifiziert die Trap-ID der Warnung.
AlertDecription	CIM_STRING	Eine Zeichenkette, die die Warnung beschreibt.
AlertTime	CIM_DATETIME	Zeigt Datum und Uhrzeit der Erstellung der Warnung.

DSA_SystemInformation

Tabelle 13. DSA_SystemInformation

Eigenschaft	Eigenschaftstyp	Beschreibung
Name	CIM_STRING [KEY]	Die Zeichenkette zeigt den Namen des Systems.
IsConfigurationSet	CIM_BOOLEAN	<p>Ein boolescher Wert, der angibt, ob die Konfiguration auf dem System eingestellt ist.</p> <p>Die möglichen Werte sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> Wahr – Die Konfiguration ist auf dem System eingestellt.

Eigenschaft	Eigenschaftstyp	Beschreibung
		<ul style="list-style-type: none"> • Falsch – Die Konfiguration ist nicht auf dem System eingestellt.
Entitlement	CIM_UNIT16	<p>Gibt den Serviceplan des Systems an. Die möglichen Werte sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 – Sonstige • 1 – Basic • 2 – ProSupport • 3 – ProSupport Plus • 4 – Premium • 5 – Premium Support Plus • 6 – ProSupport Flex für Client • 7 – Unbekannte Gewährleistung
EntitlementExpiryDate	CIM_DATETIME	Gibt das Ablaufdatum des System-Serviceplans an.
Version	CIM_STRING	Die Zeichenfolge identifiziert die auf dem System installierte Version von SupportAssist.

Von SupportAssist erfasste Daten

Die für die Fehlerbehebung erforderlichen Daten werden automatisch von SupportAssist erfasst und auf sicherem Wege an den technischen Support gesendet. Diese Daten helfen Dell bei der Bereitstellung einer verbesserten, effizienten und beschleunigten Supporterfahrung.

Die folgende Tabelle listet die zu verschiedenen Komponenten Ihres Systems erfassten Daten auf.

Tabelle 14. Systemüberwachung

Kategorien	Attribute
Systeminformationen	System-Service-Tag-Nummer
	Systemmodell
	Hauptplatine ePPID
	BIOS-Version
	Systemtyp
	Prozessorinformationen
	Prozessorgeschwindigkeit
	Video-Controller
	Video RAM Bytes
	Anzahl der Displays
	Betriebssystem
	Netzadapter-Watt
	Info logisches Laufwerk
	System-RAM (GB)
Systemauslastung und Leistung	Stunden mit Netzstrom
	Stunden mit Gleichstrom
	Aus- und Einschalten
	Ruhezustände
	Zeit in Ruhezuständen
	Energieverwaltungs-Einstellungen
Akku	Position
	Herstellungsdatum
	Seriennummer
	Chemie

Kategorien	Attribute
	Vorgesehene Kapazität
	Name
	Name des Herstellers
	ePPID
	Strom
	Spannung
	Zyklen
	Gesamtladepkapazität
	Temperatur
	Hersteller-Protokolle
Speicher (Festplatte/Solid-State-Laufwerk)	Laufwerksposition
	Disk Name
	Modell Festplattenmarke
	Festplattengröße MB
	Festplatten-ePPID
	Datenträgerpartition Position
	Datenträgerpartition Name
	Datenträgerpartition Größe MB
	Lesedauer Prozentsatz
	Schreibdauer Prozentsatz
	Leerlaufzeit Prozentsatz
	Bytes Lesen MB
	Bytes Schreiben MB
	SMART-Protokolle
Systemereignisse	BS-Absturz-Ereignisse
	Stromereignisse
	Temperaturbezogene Ereignisse
	Start-Fehlerereignisse
	Diagnose-Ereignisse
Prozessor	CPU-Auslastung
	Gleichzeitige Threads
	Warteschlangenlängen
	C-States
Speicher	DIMM-Position
	DIMM-Name

Kategorien	Attribute
	DIMM-Hersteller
	DIMM-Teil
	DIMM Speicherort
	DIMM seriell
	Speicherverwendung frei/verfügbar
	Auslagerungsaktivitäten
Thermische Bedingungen	Lüfterdrehzahl / Status
	Thermische Systembedingungen
	Thermischen Akkubedingungen
	Thermische CPU-Bedingungen
Mechanik	Funktionszustand interne Kabel/ Konnektor
	Scharnierbetätigungen
	Power Einsetzvorgänge - AC/DC
	Dock-Zyklen
Netzwerk	Adaptername
	Adapter MAC
	Adapter Gerätename
	Adapter IMEI
	Netzwerkverwendung
	WLAN / WLAN Verwendungszeit
	Link-Geschwindigkeit
Display	Anzeige Informationen zum Anbieter
	Helligkeitsstufen
Software	Installierte Anwendungen
	Treiber
	Betriebssystemaktualisierungen

Die folgende Tabelle beschreibt die Systeminformationen, die im Rahmen der routinemäßigen Systemüberwachung gesammelt und einmal alle 24 Stunden an Dell gesendet werden.

Tabelle 15. Routinemäßige Systemüberwachung

Attribut	Beschreibung
Schema-Version	Version des Schemas, das für die routinemäßige Systemüberwachung verwendet wird
Agent-Version	Version von SupportAssist, die auf dem System bereitgestellt wird
Service Tag	Der eindeutige Bezeichner des Systems

Attribut	Beschreibung
Systemmodell	Modellnamen des Systems
Registrierungsinformationen	Registrierungsstatus von SupportAssist
OS-Version	Das auf dem System ausgeführte Betriebssystem
SP-Version	Service-Pack des Betriebssystems
UTC-Datum	Datum und Uhrzeit, zu der die routinemäßigen Systemüberwachungsinformationen an Dell gesendet wurden.
BIOS-Version	Die Version des auf dem System installierten BIOS
Status	Status der Warnmeldung in Abhängigkeit zum Beispiel des Schweregrads der Warnung
Beschreibung	Informationen über den Systemausfall, z.B. hohe CPU-Auslastung
Freier Festplattenspeicher	Freier Speicherplatz auf der Systemfestplatte
Speicherauslastung	Menge des belegten Systemspeichers
CPU-Auslastung	Menge der genutzten CPU
Ortsdatum	Datum und Uhrzeit des Systems
Letzter Systemstart am	Datum und Uhrzeit des letzten Systemneustarts
Letztes Windows Update am	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung von Windows auf dem System
BSOD Zählung 24 Stunden	Anzahl der Blue-Screen-Ereignisse in den letzten 24 Stunden
Warnhinweis	Eindeutiger Bezeichner der Warnung
Source (Quelle)	Quelle, aus der die Warnung generiert wurde
Typ	Art der Warnung, z. B. vorausschauende Warnmeldung

Häufig gestellte Fragen

Vor der Bereitstellung

1 Welche Dell Konten sollte ich erstellen bevor ich mit der Bereitstellung beginne?

Wenn Sie Ihre SupportAssist-Warnungen über TechDirect verwalten wollen, benötigen Sie ein mit Ihrem TechDirect-Konto verbundenes Konto bei Dell („My Account“). Überprüfen Sie entsprechend Folgendes:

- Stellen Sie sicher, dass Sie ein Dell My Account haben. Wenn Sie noch kein Dell My Account besitzen, erstellen Sie es unter www.dell.com/myaccount.
- Registrieren Sie sich bei TechDirect mit den Zugriffsdaten, die Sie auch für Ihr Dell My Account verwendet haben. Um Ihre Organisation bei TechDirect zu registrieren, gehen Sie zu www.techdirect.com.

2 Wie richte ich ein Dell My Account ein?

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein Dell My Account zu erstellen:

- a Gehen Sie zu www.dell.com/myaccount.
- b Klicken Sie auf der Seite **Anmelden** auf **Erstellung eines Kontos**.
- c Geben Sie auf der Seite **Dell.com Konto-Registrierung** die erforderlichen Details ein und klicken Sie auf **Registrierung abschließen**.

3 Wie richte ich ein TechDirect-Konto ein?

Ihr Unternehmen muss einen Administrator bestimmen, um Ihr TechDirect-Konto einzurichten. Dieser Administrator muss zu TechDirect.com wechseln und auf **Jetzt registrieren** klicken, um den Anmeldevorgang zu starten. Im Rahmen dieses Prozesses muss der Administrator Techniker-Benutzer hinzufügen, die eine E-Mail mit einer Bestätigung ihrer Registrierung erhalten und Details zur Registrierung enthält. Benutzer, die die Teile versenden möchten, müssen zuerst die kostenlosen online Zertifizierungskurse absolvieren, verfügbar im TechDirect Online-Portal. Weitere Informationen finden Sie unter www.techdirect.com.

4 Kann ich das gleiche TechDirect-Konto oder Dell My Account wieder verwenden, wenn ich mehrere Varianten der Bereitstellungskonfiguration benötige?

Ja, nachdem Sie eine Konfigurationsdatei erstellt haben, können Sie die Änderungsdatei verwenden, um nachfolgende Konfigurationen zu generieren. Weitere Informationen zum Änderungsablauf finden Sie unter [Ändern der bereitgestellten SupportAssist-Konfiguration](#).

Angenommen, Sie sind ein IT-Administrator, der mehrere Systeme an zwei Standorten verwaltet. Sie möchten jetzt Ihr TechDirect-Konto oder Dell My Account für beide Standorte verwenden, sodass Sie Warnungen und Versand an einer Stelle zentral verwalten können. Sie möchten jedoch auch unterschiedliche Einstellungen beibehalten, da beide Standorte unterschiedliche Einstellungen der Internetverbindung haben.

Erstellen Sie in diesem Szenario eine Konfiguration für den ersten Standort. Gehen Sie für den zweiten Standort durch den Änderungsablauf und erstellen Sie eine weitere unterschiedliche Konfigurationen nach Bedarf.

Konfiguration

1 Wie kann ich Konfiguration auf Systemen bereitstellen, bei denen SupportAssist als Teil der mit Dell ImageAssist erstellten Systemabbildung verwendet?

Weitere Informationen zur Bereitstellung von Konfigurationen auf Systemen, die als Teil der mit Dell ImageAssist erstellten Systemabbildung vorinstalliert wurden, finden Sie unter *Schnellstarthandbuch für SupportAssist für Business Client-Systeme für Dell ImageAssist-Benutzer* auf www.dell.com/serviceabilitytools.

2 Welche Option sollte ich im Setup-Manager-Assistenten auswählen – Neue Konfiguration erstellen oder Vorhandene Konfiguration ändern?

Wählen Sie **Neue Konfiguration erstellen** in den folgenden Fällen:

- Sie möchten SupportAssist zum ersten Mal auf Ihren Zielsysteme bereitstellen und konfigurieren.
- Es ist eine ältere Version von SupportAssist installiert und konfiguriert, und sie möchten jetzt die aktuelle Version mit denselben oder anderen Konfigurationseinstellungen installieren.

Wählen Sie **Vorhandene Konfiguration ändern**, wenn Sie die bereitgestellte Konfiguration aktualisieren möchten.

3 **Ich habe die Konfiguration geändert haben und SupportAssist auf Zielsystemen aktualisiert. Wie finde ich heraus, ob die Einstellungen korrekt aktualisiert wurden?**

Um zu überprüfen, ob die Einstellungen auf den Zielsystemen aktualisiert werden, prüfen Sie den HKLM\De11\SupportAssistConfig\Status-Status des Schlüssels in der Registrierung der Zielsysteme. Wenn die Einstellungen korrekt aktualisiert wurden, wird der Status des Schlüssels als "0" angezeigt.

Bereitstellung

1 **Welchen Bereitstellungstyp sollte ich verwenden?**

Wählen Sie den Bereitstellungstyp basierend auf dem vorhandenen Setup, das verwendet wird, um die Konfigurationsinformationen bereitzustellen:

- Windows-Installationsprogrammdatei – Verwenden Sie diesen Bereitstellungstyp, wenn Sie ein Konfigurationsverwaltungstool wie z. B. SCCM, KACE oder ein beliebiges anderes Bereitstellungstool für die Bereitstellung der Konfigurationseinstellungen verwenden.
- Active Directory-Vorlagendatei – Verwenden Sie diesen Bereitstellungstyp, wenn Sie eine Active Directory-Gruppenrichtlinie erstellen können, um die Bestätigungsinformationen bereitzustellen und Sie über kein Konfigurationsverwaltungstool verfügen.
- Antwortdatei – Verwenden Sie diesen Bereitstellungstyp, wenn Sie die Active Directory-Gruppenrichtlinie nicht erstellen können und die Antwortdatei verwenden müssen, um die Konfigurationsinformationen bereitzustellen.

2 **In meinem Unternehmen, verwalte ich Systeme, die sich an mehreren Standorten mit unterschiedlichen Einstellungen befinden. Wie kann ich SupportAssist bereitstellen?**

Verwenden Sie die folgende Methode, um SupportAssist an zwei unterschiedlichen Standorten bereitzustellen (zum Beispiel: "Site One" und "Site Two") mit verschiedenen Einstellungen:

- a Öffnen Sie den Assistenten **Dell SupportAssist Setup Manager**.
- b Verwenden Sie den Ablauf "Neue Konfiguration erstellen" und erstellen Sie eine Konfigurationsdatei (Site 1.mst) mit den für "Site One" erforderlichen Einstellungen.
- c Auf der Seite **Zusammenfassung** klicken Sie auf **Neu erstellen** und erstellen eine Konfigurationsdatei (Site2.xml) mit den für "Site Two" erforderlichen Einstellungen.
- d Stellen Sie das SupportAssist-Installationspaket mit den entsprechenden Konfigurationsdateien auf den Zielsystemen in "Site One" und "Site Two" über ein beliebiges Bereitstellungstool bereit.

3 **Kann ich SupportAssist auf einer virtuellen Maschine (VM) installieren?**

Nein, SupportAssist wurde nicht entworfen, um Probleme auf virtuellen Computern zu erkennen, es benötigt Zugriff auf Hardwarekomponenten.

4 **Wie kann ich SupportAssist auf Zielsystemen bereitstellen, die sowohl auf 32-Bit- als auch 64-Bit-Betriebssysteme ausgeführt werden?**

Sie müssen sowohl die 32-Bit- als auch die 64-Bit-Version von SupportAssist-Installationspaket herunterladen und die folgenden Schritte ausführen:

- Wenn Sie die Windows-Installationsprogrammdatei (MST) als Bereitstellungstyp wählen, erstellen Sie dann die MST Konfigurationsdatei mithilfe des entsprechenden **Dell SupportAssist-Setup-Manager** Assistenten für 32-Bit- und 64-Bit-Installationspakete.
- Wenn Sie die Antwortdatei oder die Active Directory-Vorlagendatei als Bereitstellungstyp wählen, erstellen Sie dann die Konfigurationsdatei mithilfe des **Dell SupportAssist-Setup-Manager** Assistenten für 32-Bit- oder 64-Bit-Installationspakete.

Wählen Sie nach der Erstellung der Konfigurationsdateien die entsprechenden Pakete von SupportAssist nach Plattform und stellen Sie SupportAssist auf den Zielsystemen bereit.

5 **Kann ich die Antwortdatei verwenden, die mithilfe der älteren Version von SupportAssist zur Bereitstellung der aktuellen Version der Support generiert wurde?**

Nein. Sie müssen die Antwortdatei mit der aktuellen Version des SupportAssist Setup-Assistenten erstellen und diese Antwortdatei für die Bereitstellung verwenden.

Nach der Bereitstellung

1 Wie finde ich heraus, ob SupportAssist korrekt installiert und auf dem Zielsystem konfiguriert ist?

Das Skript `InstallAndRegistration.ps1` ermöglicht Ihnen festzustellen, ob SupportAssist auf den Zielsystemen installiert und registriert ist. Um das Skripts auf einem Zielsystem auszuführen, führen Sie folgende Schritte durch:

- a Drücken Sie **Start** und öffnen Sie das Programmmenü.
- b Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Eingabeaufforderung** und dann auf **Als Administrator ausführen**.
- c Navigieren Sie zu dem Speicherort, an dem Sie das Support Assist-Installationspaket entpackt haben, und führen Sie die folgenden Schritte aus:
 - Wenn Sie über die 64-Bit-Version des Support Assist-Installationspakets heruntergeladen und entpackt haben, navigieren Sie zu `\Program Files (64) \Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - Wenn Sie über die 32-Bit-Version des Support Assist-Installationspakets heruntergeladen und entpackt haben, navigieren Sie zu `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- d Geben Sie `InstallAndRegistration.ps1` ein und drücken Sie die Eingabetaste.

ANMERKUNG: Sie können auch über Überwachungskonsolen wie System Center Operations Manager (SCOM) verwenden, um das Skript auf Zielsystemen auszuführen. Stellen Sie hierbei jedoch sicher, dass Sie die für die Überwachung Konsolen bereitgestellten Richtlinien befolgen.

Im Folgenden wird die Beispielausgabe gezeigt, wenn SupportAssist auf den Zielsystemen installiert und registriert ist:

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

Im Folgenden wird die Beispielausgabe gezeigt, wenn SupportAssist auf den Zielsystemen installiert aber nicht registriert ist:

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

Im Folgenden wird die Beispielausgabe gezeigt, wenn SupportAssist auf den Zielsystemen nicht installiert ist:

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

Im Folgenden wird die Beispielausgabe gezeigt, wenn SupportAssist installiert und registriert ist und der Service auf den Zielsystemen ausgeführt wird:

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

Im Folgenden wird die Beispielausgabe, wenn SupportAssist installiert und registriert ist, aber der Dienst auf Zielsystemen nicht ausgeführt wird:

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

2 Wie kann ich überprüfen, ob Support-Anfragen für die Zielsysteme erstellt wurden?

Das Skript `CaseAndDispatchReport.ps1` ermöglicht Ihnen festzustellen, ob SupportAssist Supportanforderungen auf den Zielsystemen erstellt hat. Um das Skripts auf einem Zielsystem auszuführen, führen Sie folgende Schritte durch:

- a Drücken Sie **Start** und öffnen Sie das Programmmenü.
- b Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Eingabeaufforderung** und dann auf **Als Administrator ausführen**.
Das Fenster der **Eingabeaufforderung** wird angezeigt.
- c Navigieren Sie zu dem Speicherort, an dem Sie das Support Assist-Installationspaket entpackt haben, und führen Sie die folgenden Schritte aus:
 - Wenn Sie über die 64-Bit-Version des Support Assist-Installationspakets heruntergeladen und entpackt haben, navigieren Sie zu `\Program Files (64) \Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - Wenn Sie über die 32-Bit-Version des Support Assist-Installationspakets heruntergeladen und entpackt haben, navigieren Sie zu `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- d Geben Sie `CaseAndDispatchReport.ps1` ein und drücken Sie die Eingabetaste.

ANMERKUNG: Sie können auch über Überwachungskonsolen wie System Center Operations Manager (SCOM) verwenden, um das Skript auf Zielsystemen auszuführen. Stellen Sie hierbei jedoch sicher, dass die für die Überwachung Konsolen bereitgestellten Richtlinien befolgt werden.

Im Folgenden wird die Beispielausgabe gezeigt, die die Einzelheiten der Support-Anfrage anzeigt, die auf einem Zielsystem erstellt wurde.

```
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 Die Konfigurationseinstellungen für Active Directory werden auf den Zielsystemen nicht angewendet. Was soll ich tun?

Wenn Sie die AD-Vorlage als Bereitstellungstyp ausgewählt haben, kann es zu einer Verzögerung bei der Aktualisierung der Einstellungen kommen, da es zur Durchführung einer Synchronisierung zwischen den Zielsystemen und dem Domänencontroller Zeit braucht. Wenn Sie sofort synchronisieren möchten, führen Sie den folgenden Befehl auf den Zielsystemen aus:

```
gpupdate/force
```

4 Was sollte ich tun, wenn WMI-Skripts keinen Wert zurückgeben?

Stellen Sie sicher, dass der WMI-Dienst ausgeführt wird. Um den WMI-Dienst zu starten, führen Sie Folgendes durch:

- Drücken Sie **Start** und öffnen Sie das Programmmenü.
- Geben Sie im Suchfeld **services.msc** ein und drücken Sie die **Eingabetaste**. Das Fenster **Services** wird angezeigt.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Windows Management Instrumentation** und dann auf **Start** im Dropdown-Menü.

5 Erkennt SupportAssist automatisch die Internet-Proxy-Einstellungen auf den Zielsystemen?

Nein. Wenn Ihre Zielsysteme eine Verbindung mit dem Internet über einen Proxy-Server herstellen, müssen Sie die Proxy-Details bei der Erstellung der Konfigurationsdatei angeben.

6 Nach der Bereitstellung sind einige der Zielsysteme nicht in der Lage, sich bei SupportAssist anzumelden. Was könnte der Grund dafür sein?

Wahrscheinlich liegt es an ungünstigen Einstellungen der Internetverbindung, die auf den Zielsystemen angewendet werden. Beim Erstellen oder Ändern der Konfigurationsdatei, kann die Internetkonnektivität für Zielsysteme nicht vom Installationsassistenten validiert werden. Um die korrekten Einstellungen für die Internetverbindung anzugeben, schauen Sie unter [Ändern der bereitgestellten SupportAssist-Konfiguration](#) nach.

Warnungen

1 Ich habe SupportAssist bereitgestellt aber auf meinem TechDirect-Konto werden keine Warnungen angezeigt. Wie kann ich sie anzeigen?

Stellen Sie sicher, dass die Konten Dell My Account und TechDirect die gleichen Anmeldeinformationen verwenden. Bedenken Sie eine Aktualisierung der SupportAssist-Konfiguration falls erforderlich.

2 Wie kann ich SupportAssist-Warnungen und Support-Anfragen überwachen, wenn ich kein TechDirect-Konto habe?

Wenn Sie kein TechDirect-Konto haben, können Sie die Warnungen in der Ereignisanzeige überwachen. Wann immer SupportAssist eine Supportanfrage für das erkannte Problem erstellt (sowohl proaktiv als auch vorausschauend), wird das Ereignis in der Ereignisanzeige des Systems protokolliert.

3 Wie kann ich in TechDirect manuell eine Support-Anfrage für ein Problem erstellen, das auf einem Zielsystem identifiziert wurde?

Führen Sie zum Erstellen einer Support-Anfrage auf TechDirect die folgenden Schritte aus:

- Melden Sie sich bei www.techdirect.com an.

- b Gehen Sie zu **Services > Technischer Support**.
- c Klicken Sie im Gadget **Neue Serviceanfrage erstellen** auf **Erstellen**.
Der Assistent **Service-Anfrage erstellen** wird angezeigt.
- d Befolgen Sie die Anweisungen des Assistenten **Serviceanfrage erstellen** zur Eingabe der Service-Tag-Nummer Ihres Systems, Informationen zu dem Vorfall (Problemdetails) sowie die Kontaktinformationen.
- e Klicken Sie auf **Senden**.

Stellen Sie sicher, dass Sie sich die Support-Anfrage-Nummer notieren. Ein Mitarbeiter des technischen Supports wird Sie kontaktieren, um Ihr Problem zu beheben.

- 4 **Werden Endbenutzer eine Benachrichtigung auf den Zielsystemen erhalten, sobald SupportAssist ein Problem erkennt?**
Nein. Nur der konfigurierte Kontakt erhält eine E-Mail-Bestätigung sobald SupportAssist eine Supportanfrage erstellt.

Aktualisierung

- 1 **Ich habe eine frühere Version von SupportAssist auf meinen Zielsystemen installiert. Wie führe ich ein Upgrade auf die aktuelle Version aus?**

Wenn Sie die automatische Aktualisierung während der Konfiguration von SupportAssist aktiviert haben, werden die Systeme mit der vorhandenen Konfiguration automatisch auf die neueste Version von SupportAssist aktualisiert. Wenn Sie die automatische Aktualisierung nicht aktiviert haben, können Sie SupportAssist manuell herunterladen und bereitstellen.

In Version 2.0.1 können Sie auch manuell auf SupportAssist in TechDirect migrieren. Siehe [Migration zu SupportAssist in TechDirect](#).

Deinstallation

- 1 **Wenn ich den SupportAssist-Deinstallationsvorgang abbreche, befinden sich die Dienste in gestopptem Zustand. Wie kann ich sie starten?**

So starten Sie den Dienst:

- a Klicken Sie auf **Start** und öffnen Sie das Programmmenü.
- b Geben Sie **services.msc** in das Suchfeld ein und drücken Sie die Eingabetaste.
Das Fenster **Dienste** wird angezeigt.
- c Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Dell SupportAssist for Business Client** und klicken Sie auf **Start** im Dropdown-Menü.

Verschiedenes

- 1 **Was ist PII? Welche PIs werden von SupportAssist gesammelt?**

Informationen zur persönlichen Identifikation (Personally Identifiable Information; PII) sind Informationen, die zur Identifizierung Ihres Systems verwendet werden können. Wenn Sie SupportAssist aktiviert haben, um PIs während der Erstellung der Konfiguration zu sammeln, werden die IP-Adresse, Mac-Adresse und der Hostname erfasst.

Auslastung der Netzwerkbandbreite

SupportAssist nutzt Ihre Netzwerkbandbreite für verschiedene Ereignisse, die eine Verbindung zu Dell erfordern. Die verwendete Netzwerkbandbreite kann je nach Anzahl der Zielsysteme, die von SupportAssist überwacht werden, variieren. Die folgende Tabelle zeigt die durchschnittliche Netzwerkbandbreite, die SupportAssist für die Überwachung von 100 Systemen für einen Monat verwendet.

Tabelle 16. Durchschnittliche Auslastung der Netzwerkbandbreite

Ereignis	Häufigkeit	Netzwerkbandbreite (in Kbit/s)
Registrierung von SupportAssist	Einmal nach der Bereitstellung	323
Senden von routinemäßige Systemüberwachungsinformationen	Einmal alle 24 Stunden nach der Bereitstellung	114
Senden von periodischen Systemüberwachungsinformationen	Einmal alle 30-45 Tage nach der Bereitstellung	3700
Senden der Warn- und Systemzustandsüberwachung	Wenn eine Warnung erkannt wird	19
Überprüfen der Garantieinformationen des Systems	Einmal nach der Bereitstellung	30
Support-Anfrage erstellen	Wenn eine Warnmeldung für die Erstellung einer Supportanfrage geeignet ist	21
Nach Updates suchen	Einmal pro Woche	2.000

Tabelle 17. Glossar

Terminologie/Abkürzungen/Akronyme	Definition
System	Steht für Dell Laptops, Desktop-PCs, Tablets, Gateways und integrierte Box-PCs
Support-Anfrage	Wenn auf einem System ein Problem erkannt wird, erstellt SupportAssist eine Support-Anfrage und leitet sie an den technischen Support für die Behebung des Problems weiter.
TechDirect	Dieses zentrale Supporttool ermöglicht gewerblichen Kunden das Erstellen und Verwalten von Dell Support-Anfragen. Das TechDirect-Portal ermöglicht die zentrale Verwaltung von SupportAssist-Warnungen.
WMI	Windows-Verwaltungsinstrumentierung
Warnung	Eine Warnung ist eine Benachrichtigung, die durch SupportAssist erstellt wird, wenn ein Problem auf einem Zielsystem erkannt wird.
CPU	Zentralprozessor
MAC	Medienzugriffssteuerungsadresse
BIOS	Grundlegendes Eingabe-/Ausgabesystem
IMEI	Internationale Kennung für mobile Geräte
WLAN	Wireless Local Area Network (WLAN)
DIMM	Dual In-Line Memory Module
ePPID	Verbesserte Leistungsprofil-ID
GB	Gigabyte
Gleichstrom (DC)	Gleichstrom
Dell CFI	Dell Custom Factory-Integration. Dell CFI ist ein von Dell bereitgestellter Dienst, bei dem auf von Dell erworbenen Systemen die erforderliche Softwareanwendung werksseitig von Dell vorinstalliert wird.
Lokales System	„Lokales System“ oder „Administratorsystem“ bezieht sich auf das System, das Sie für die Erstellung der SupportAssist Bereitstellungsdateien oder des Pakets verwenden
RAM	Random-Access Memory (Speicher mit wahlfreiem Zugriff)
Zielsysteme	„Zielsysteme“ bezieht sich auf alle Systeme, auf denen Sie SupportAssist bereitstellen.
MSI	Microsoft Installer (MSI) ist ein Installationspaket-Dateiformat, das von Windows verwendet wird.
MST	Die MST-Datei (Microsoft Transformationsdatei) ist eine Konfigurationsdatei, mit der das Installationsprogramm von Microsoft Windows Softwareinstallationen konfiguriert. Die

Terminologie/Abkürzungen/Akronyme	Definition
	SupportAssist MST-Datei enthält die auf Zielsystemen zu konfigurierenden Einstellungen.
Antwortdatei	Die SupportAssist-Antwortdatei ist eine auf XML basierende Konfigurationsdatei, die Einstellungen enthält, die auf jedem Zielsystem konfiguriert werden.
Administrative Active Directory-Vorlage (ADML/ADMX)	<p>Die administrative Active Directory-Vorlage ist eine Funktion der Gruppenrichtlinie für die zentrale Verwaltung von Systemen in einer Active Directory-Umgebung. Die SupportAssist Active Directory-Konfigurationsdatei enthält die auf Zielsystemen zu konfigurierenden Einstellungen.</p> <p>Administrative Vorlagedateien sind ADMX- und sprachspezifische ADML-Dateien zur Verwendung durch Administratoren von Gruppenrichtlinien. Durch die in diesen Dateien implementierten Änderungen können Administratoren den gleichen Richtliniensatz unter Verwendung zweier Sprachen konfigurieren. Administratoren können Richtlinien mit sprachspezifischen ADML- und sprachunabhängigen ADMX-Dateien konfigurieren.</p>
Bereitstellungs-Tools	Die Tools, die zum Bereitstellen von SupportAssist auf Zielsystemen verwendet werden können.
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager
SCOM	System Center Operations Manager