

SupportAssist yritystyöasemille

Käyttöönotto-opas – Määrittysten hallinnan käyttäminen



Huomautukset, varoitukset ja vaarat

 **HUOMAUTUS:** HUOMAUTUKSET ovat tärkeitä tietoja, joiden avulla voit käyttää tuotetta entistä paremmin.

 **VAROITUS:** VAROITUKSET kertovat tilanteista, joissa laitteisto voi vahingoittua tai joissa tietoja voidaan menettää. Niissä kerrotaan myös, miten nämä tilanteet voidaan välttää.

 **VAARA:** VAARAILMOITUKSET kertovat tilanteista, joihin saattaa liittyä omaisuusvahinkojen, loukkaantumisen tai kuoleman vaara.

1 Johdanto.....	5
Julkaisuversio.....	5
Asiakirjan tarkoitus.....	5
TechDirectin yleiskuvaus.....	5
SupportAssist TechDirectissä.....	6
Tässä julkaisussa lisätyt uudet toiminnot.....	6
SupportAssist-valmiudet ja Dell-palvelusopimukset.....	6
Toimitettavissa olevat osat.....	8
Lisäresurssit.....	8
2 SupportAssist yritystyöasemille -ohjelmiston käytön aloittaminen.....	9
Tuetut järjestelmät.....	9
Järjestelmän vähimmäisvaatimukset.....	9
SupportAssist-asennuspaketin lataaminen ja purkaminen.....	10
3 SupportAssistin määrittäminen ja käyttöönotto.....	12
Ohjatun määrittysten hallinnan avaaminen.....	12
Käyttöönoton valmisteleminen.....	13
SupportAssistin käyttöönotto Windows Installer -tiedostolla.....	13
Windows Installer -tiedoston luominen.....	14
Windows Installer -tiedoston käyttöönotto kohdejärjestelmissä.....	15
SupportAssistin käyttöönotto Active Directory -ryhmäkäytännöllä.....	15
Active Directory -hallintamallitiedostojen luominen.....	16
Active Directory -hallintamallitiedostojen käyttöönotto toimialueen ohjauksineissa.....	17
Active Directory -hallintamallitiedostojen käyttöönotto kohdejärjestelmissä.....	18
SupportAssistin käyttöönotto käyttämällä vastaustiedostoa.....	18
Vastaustiedoston luominen.....	19
Vastaustiedoston käyttöönotto kohdejärjestelmissä.....	20
SupportAssist kotitietokoneille -ohjelmiston asennuksen poistaminen.....	21
Asetukset.....	21
Internet-asetusten konfigurointi.....	22
SupportAssist-yhteyden testaaminen.....	23
4 Käyttöön otetun SupportAssist-kokoonpanon muokkaaminen.....	24
Windows Installer -tiedoston muokkaaminen ja käyttöönotto.....	24
Olemassa olevien Active Directory -hallintamallitiedostojen muokkaaminen ja käyttöönotto.....	25
Vastaustiedoston muokkaaminen ja käyttöönotto.....	26
5 SupportAssistin käyttöön siirtyminen TechDirectissä.....	28
SupportAssist-ohjelmiston lataaminen TechDirectistä.....	28
SupportAssist-paketin käyttöönotto TechDirectistä.....	29
6 SupportAssist-ilmoitusten hallinta TechDirect-tilillä.....	30

TechDirectin ilmoitussääntöjen konfigurointi.....	30
SupportAssist-ilmoitusten tarkastelu TechDirectissä.....	31
SupportAssist-ilmoitukset.....	31
SupportAssist-ilmoitustoiminnot.....	32
SupportAssist-ilmoitusten integrointi ServiceNow'n kanssa.....	33
ServiceNow-integraation käyttöönotto.....	33
ServiceNow-integraation poistaminen käytöstä.....	33
7 SupportAssist-tietojen noutaminen WMI:n avulla.....	35
DSA_RegistrationInformation.....	35
DSA_CaseInformation.....	35
DSA_AlertInformation.....	36
DSA_SystemInformation.....	36
8 SupportAssistin keräämät tiedot.....	38
9 Usein kysytyt kysymykset.....	42
Ennen käyttöönottoa.....	42
Kokoonpano.....	42
Käyttöönotto.....	43
Käyttöönoton jälkeen.....	43
Hälytykset.....	45
Päivitys.....	45
Asennuksen poistaminen.....	46
Sekalaista.....	46
Liite A: Verkkoyhteyden kaistan käyttö.....	47
Liite B: Sanasto.....	48

Johdanto

Dell SupportAssist on ennakoiva tekniikka, jonka avulla voit vastaanottaa automaattista teknistä tukea organisaatiossasi käytettäviin Dellin järjestelmiin. Kun SupportAssist on otettu käyttöön Dell-järjestelmissäsi, SupportAssist valvoo jokaista järjestelmää ja tunnistaa ennakoivasti sekä laitteisto- että ohjelmisto-ongelmat. Tunnistaessaan ongelma SupportAssist avaa automaattisesti tukipyynnön Dellin tekniseen tukeen, kun olemassa on aktiivinen ProSupport- tai ProSupport Plus -palvelusopimus. Ongelman tyyppistä riippuen ohjelmisto saattaa luoda automaattisesti osienlähetyksen tai tukipyynnön.

SupportAssist myös kerää automaattisesti laitteisto- ja ohjelmistotietoja Dell-järjestelmästäsi ja lähettää ne turvallisesti Dellin tekniseen tukeen. Tekninen tuki käyttää näitä tietoja vianmääritykseen ja ongelman ratkaisemiseen.

ⓘ | HUOMAUTUS: Lisätietoja SupportAssistin keräämistä tiedoista: [SupportAssistin keräämät tiedot](#).

Aiheet:

- [Julkaisuversio](#)
- [Asiakirjan tarkoitus](#)
- [TechDirectin yleiskuvaus](#)
- [SupportAssist TechDirectissä](#)
- [Tässä julkaisussa lisätyt uudet toiminnot](#)
- [SupportAssist-valmiudet ja Dell-palvelusopimukset](#)
- [Toimitettavissa olevat osat](#)
- [Lisäresurssit](#)

Julkaisuversio

2.0.1

Asiakirjan tarkoitus

Tässä asiakirjassa kuvataan SupportAssistin konfigurointi ja käyttöönotto yrityksissä, joilla on oma IT-tiimi, sekä ilmoitusten hallinta TechDirectin avulla. Asiakirjassa kerrotaan myös SupportAssist-tietojen noutamiseen käytetyistä Windows Management Instrumentation (WMI) -luokista.

ⓘ | HUOMAUTUS: Ne yritykset, joilla ei ole IT-tiimiä, voivat käyttää sellaista SupportAssist-versiota, jolla loppukäyttäjät voivat hallita omia järjestelmiään. Lisätietoja: www.dell.com/supportassist.

ⓘ | HUOMAUTUS: Tässä asiakirjassa paikallisella järjestelmällä tai järjestelmänvalvojan järjestelmällä tarkoitetaan järjestelmää, jonka avulla luot SupportAssist-kokoonpanotiedoston tai -paketin. Kohdejärjestelmillä tarkoitetaan kaikkia järjestelmiä, joissa otat SupportAssistin käyttöön.

TechDirectin yleiskuvaus

TechDirect on verkkoportaaali, jonka kautta on mahdollista hallita SupportAssistin luomia ilmoituksia. Järjestelmänvalvojat voivat luoda TechDirectissä sääntöjä, joiden avulla ilmoitukset välitetään automaattisesti Dellille teknisen tuen saamista tai osien lähettämistä varten. Jos teknisen tuen tai osien lähetyksen automaattinen välitys poistetaan käytöstä, voit itse tarkastella ilmoitusta ja päättää, onko se syytä välittää Dellille. Lisätietoja SupportAssist-ilmoitusten hallinnasta TechDirectin avulla: [SupportAssist-ilmoitusten hallinta TechDirect-tiilillä](#).

SupportAssist TechDirectissä

Voit ladata TechDirectistä mukautetun suoritettavan SupportAssist-tiedoston, josta SupportAssist-käyttöönottopaketti puretaan. Kun SupportAssist otetaan käyttöön paketin avulla, SupportAssist voidaan konfiguroida TechDirectista joko kaikille järjestelmille tai tietyille laiteryhmillä.

Lisätietoja SupportAssist-ohjelmistosta TechDirectissä: *SupportAssist yritystyöasemille -käyttöönotto-opas – TechDirectin käyttäminen* on saatavilla osoitteesta www.dell.com/serviceabilitytools.

Tässä julkaisussa lisätyt uudet toiminnot

- Lataa mukautettu suoritettava SupportAssist-tiedosto TechDirectistä.
- Valitse muoto, jossa haluat purkaa käyttöönottopaketin. Voit purkaa käyttöönottopaketin Windowsissa suoritettavana tiedostona tai Windows Installer -muodossa.
- Hallitse SupportAssist-kokoonpanoa laiteryhmillä TechDirectissä.
- Ota SupportAssistin valvomien järjestelmien suorituskyvyn valvonta käyttöön TechDirectissä.

Lisätietoja SupportAssist-ohjelmistosta TechDirectissä: *SupportAssist yritystyöasemille -käyttöönotto-opas – TechDirectin käyttäminen* on saatavilla osoitteesta www.dell.com/serviceabilitytools.

- Ota seuraavat käyttöön tai pois käytöstä SupportAssistin konfiguroinnin aikana:
 - SupportAssist-käyttöliittymä
 - SupportAssistin automaattiset tarkistukset ja optimoinnit
 - Automaattiset optimoinnit ajoitetun tarkistuksen jälkeen
 - Ajuripäivitysten manuaalinen asentaminen
 - Järjestelmän manuaaliset optimoinnit

SupportAssist-valmiudet ja Dell-palvelusopimukset

Seuraavassa taulukossa on yhteenveto niistä SupportAssistin ominaisuuksista, jotka ovat käytettävissä aktiivisella Basic-, ProSupport-, ProSupport Plus- ja ProSupport Flex for Client -palvelusopimuksella.

Taulukko 1. SupportAssist-valmiudet ja Dell-palvelusopimukset

Valmius	Kuvaus	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Laitteisto- ja ohjelmistotarkastusten ajoittaminen	Voit ajoittaa laitteisto- ja ohjelmistotarkastuksia tarpeen mukaan.	✓	✓	✓	✓
Päivitä ohjaimet	Anna järjestelmänvalvojan oikeuksilla varustettujen käyttäjien tarkistaa ja asentaa järjestelmiinsä saatavilla olevat ajuripäivitykset.	✓	✓	✓	✓
Tarkista laitteisto	Anna käyttäjien tarkistaa järjestelmänsä laitteisto ongelmien varalta.	✓	✓	✓	✓
Tiedostojen puhdistaminen	Poista järjestelmästä tilapäiset, tarpeettomat ja muut turhat tiedostot. Voit myös antaa käyttäjille oikeuden poistaa tiedostoja järjestelmästä.	✓	✓	✓	✓

Valmius	Kuvaus	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Järjestelmän suorituskyvyn säätäminen	Säädä järjestelmän suorituskykyä muuttamalla virrankäyttöasetuksia, rekisteritiedostoja ja muistinvarauksia. Voit myös antaa käyttäjille oikeuden säätää järjestelmiensä suorituskykyä.	✓	✓	✓	✓
Verkkoyhteyksien optimointi	Optimoi verkkoyhteydet ja varmista verkon tehokas ja luotettava toiminta muuttamalla asetuksia. Voit myös antaa käyttäjille oikeuden optimoida verkkoyhteytensä.	✓	✓	✓	✓
Näytä SupportAssist-tiedot ²	SupportAssist valvoo järjestelmän käyttötietoja jatkuvasti. Voit tarkastella kaikkien SupportAssistin valvomien järjestelmien tai tietyn laiteryhmän valvontatietoja.	✗	✓	✓	✓
Automaattinen ongelmien tunnistus, ilmoittaminen ja tukipyynnön luominen ³	Dell luo tukipyynnön osien lähetyksestä varten tai teknisen tukipyynnön, minkä jälkeen sinulle lähetetään ilmoitus. Teknisen tukipyynnön perusteella tuen edustaja ottaa sinuun yhteyttä ennakoivasti ongelman ratkaisun helpottamista varten.	✗	✓	✓	✓
Automaattinen ohjelmisto-optimointi ¹	SupportAssist optimoi järjestelmät automaattisesti automaattisten tarkistusten yhteydessä.	✗	✗	✓	✓
Ennakoiva ongelmien tunnistus ja tukipyynnön luominen vikojen estämiseksi ⁴	Ensi- ja toissijaisille yhteyshenkilölle lähetetään ilmoitus osan mahdollisesta viasta. Dell avaa tukipyynnön ja ottaa sinuun yhteyttä uuden osan toimittamista varten.	✗	✗	✓	✓
Virusten ja haittaohjelmien poistaminen ¹	Pidä järjestelmät suojattuina eristämällä, poistamalla ja palauttamalla virusten ja haittaohjelmien saastuttamia tiedostoja. Voit myös antaa käyttäjille oikeuden poistaa viruksia ja haittaohjelmia järjestelmistään.	✗	✗	✓	✓

1 – Virusten ja haittaohjelmien poistopalvelu ei ole saatavana kaikilla alueilla, kuten Kiinassa.

2 – SupportAssist-tiedot näytetään vain englanniksi.

3 – Jos automaattinen välitys on poistettu käytöstä TechDirectissä teknisen tuen tai osien lähetyksen vuoksi, voit tarkistaa ilmoituksen ja päättää, täytyykö se välittää Dellille.

4 – Ongelmien ennakointi on käytettävissä vain akuille, kiintolevyille, SSD-kiintolevyille ja tuulettimille.

📘 | HUOMAUTUS: Basic-tason palvelusopimuksella varustettujen järjestelmien ilmoituksia ei välitetä TechDirectille.

Toimitettavissa olevat osat

Kun SupportAssist havaitsee järjestelmässä ongelman, vaihto-osa voidaan toimittaa sinulle automaattisesti järjestelmän Dell-palvelusopimuksen mukaan.

Seuraavat osat voidaan toimittaa automaattisesti:

- Kiintolevy
- Muistimoduuli
- Optinen asema
- Näppäimistö
- Hiiri
- Akku
- Näytönohjain

Lisäresurssit

- Saat lisätietoja organisaation rekisteröinnistä, SupportAssist-ilmoitusten hallinnasta ja osien lähetyksistä TechDirectistä osoitteesta www.techdirect.com.
- Lisätietoja SupportAssist-ohjelmistosta: www.dell.com/supportassist.
- Jos sinulla on jotakin kysyttävää SupportAssistista, vieraile [Dell SupportAssist -yhteisössä](#).
- Voit tutustua muihin SupportAssist-asiakirjoihin täällä: www.dell.com/serviceabilitytools.
- Jos haluat katsella opetusvideoita SupportAssistin eri toiminnoista, vieraile [SupportAssist for Business Client Systems -soittolistalla](#) YouTubessa.

SupportAssist yritystyöasemille -ohjelmiston käytön aloittaminen

SupportAssist automatisoi yrityksesi Dell-järjestelmien teknisen tuen. Voit konfiguroida SupportAssistin ja ottaa sen käyttöön useiden järjestelmien teknisen tuen automatisoimiseksi.

Aiheet:

- Tuetut järjestelmät
- Järjestelmän vähimmäisvaatimukset
- SupportAssist-asennuspaketin lataaminen ja purkaminen

Tuetut järjestelmät

Seuraavat Dell-järjestelmät tukevat SupportAssist-ohjelmistoa:

- **Kannettavat ja pöytätietokoneet:**
 - Latitude
 - Precision
 - OptiPlex
 - Inspiron
 - XPS
 - Alienware
 - Vostro
- **Yhdyskäytävät ja upotetut tietokoneet:**
 - Edge Gateway
 - Embedded Box PCs

ⓘ | HUOMAUTUS: Virtuaalikoneet eivät tue SupportAssistia.

Järjestelmän vähimmäisvaatimukset

Seuraavassa taulukossa ovat SupportAssistin vähimmäisvaatimukset.

Taulukko 2. Minimivaatimukset

Tiedot	Vaatimukset
Käyttöjärjestelmä ⓘ HUOMAUTUS: Sekä 32- että 64-bittiset käyttöjärjestelmät tukevat SupportAssistia.	Kannettavat ja pöytätietokoneet: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 7 SP1 • Microsoft Windows 8 • Microsoft Windows 8.1 • Microsoft Windows 10 Dell Edge Gateway

Tiedot	Vaatimukset
	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (vain 64-bittinen) <p>Dell Embedded Box PC -tietokoneet</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (vain 64-bittinen) Microsoft Windows Embedded Standard 7 E (vain 64-bittinen) Microsoft Windows 7 Professional (vain 64-bittinen) Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (vain 64-bittinen) Microsoft Windows 10 Professional (vain 64-bittinen) Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (vain 64-bittinen)
Ohjelmisto	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft .NET Framework 4.5 PowerShell-komentosarjojen suorittaminen on sallittava kohdejärjestelmissä.
Laitteisto	4 Gt (suositeltava)
Verkko	<ul style="list-style-type: none"> Internet-yhteys Portti 5700 on avattava kohdejärjestelmissä. SupportAssistUI.exe-käynnistyskomennon suorittaminen on sallittava kohdejärjestelmissä. Paikallisen järjestelmän ja kohdejärjestelmien on voitava muodostaa yhteys seuraaviin kohteisiin: <p>ⓘ HUOMAUTUS: Paikallisella järjestelmällä tai järjestelmänvalvojan järjestelmällä tarkoitetaan järjestelmää, jonka avulla luot SupportAssist-käyttöönottotiedostot tai -paketin. Kohdejärjestelmillä tarkoitetaan kaikkia järjestelmiä, joissa otat SupportAssistin käyttöön.</p> <ul style="list-style-type: none"> – https://apidp.dell.com – https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0 – https://techdirect.dell.com – http://downloads.dell.com – https://www.dell.com

SupportAssist-asennuspaketin lataaminen ja purkaminen

Edellytys

Sinun on oltava kirjautuneena paikalliseen järjestelmään järjestelmänvalvojan oikeuksilla.

Tietoja tehtävästä

SupportAssist-asennuspaketissa on SupportAssist-MSI-tiedosto sekä ohjattu määritystenhallintatoiminto, jonka avulla kokoonpanotiedosto luodaan. Sinun on ennen SupportAssist-kokoonpanotiedoston luomista ladattava SupportAssist-asennuspaketti ja purettava siihen pakatut tiedostot.

Vaiheet

- 1 Siirry kohtaan www.dell.com/supportassist.
- 2 Tee **SupportAssist yritystyöasemille: IT-hallinnoitu** -osiossa jokin seuraavista:
 - Lataa 32-bittinen versio valitsemalla **SupportAssistin 32-bittisen Windows-version lataus**.
 - Lataa 64-bittinen versio valitsemalla **SupportAssistin 64-bittisen Windows-version lataus**.

SupportAssist-asennuspaketti ladataan.

- 3 Avaa ohjelmavalikko napsauttamalla **Käynnistä**.
- 4 Napsauta hiiren kakkospainikkeella **Komentokehote**-kohtaa ja valitse **Suorita järjestelmänvalvojana**.
- 5 Siirry kansioon, johon latsit SupportAssist-asennuspaketin.
- 6 Pura asennuspaketin tiedostot suorittamalla jokin seuraavista komennoista:

- 64-bittisessä versiossa: `msiexec /a SupportAssistx64.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`
- 32-bittisessä versiossa: `msiexec /a SupportAssistx86.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`

Tässä <folder path> tarkoittaa kohdetta, johon haluat purkaa asennuspaketin tiedostot. Esimerkki: `C:\SAInstaller`.

 **HUOMAUTUS:** Et voi purkaa tiedostoja samaan kansioon, johon latsit asennuspaketin. Tiedostot on purettava johonkin toiseen kansioon.

SupportAssist-asennuspaketti puretaan määritettyyn kansiopolkuun. Seuraavat kansiot luodaan, kun purkaminen on valmis:

- **Dell** – sisältää tiedostot, joita käytetään laitteisto- ja ohjelmistotietojen keräämiseen järjestelmistä.
- **Program Files** (64-bittinen) tai **Program Files (x86)** (32-bittinen) – sisältää suoritettavat SupportAssist-tiedostot.
- **SupportAssistx64.msi** (64-bittinen) tai **SupportAssistx86.msi** (32-bittinen) – SupportAssist-asennuspaketin kaksoiskappale.
- **CommonAppData** – sisältää kokoonpanotiedostot.

SupportAssistin määrittäminen ja käyttöönotto

Ohjatun **Määrittysten hallinnan** avulla voit luoda SupportAssist-käyttöönottopaketin vaaditulla kokoonpanolla käyttäen jotakin seuraavista käyttöönotto tavoista:

- Windows Installer -tiedosto (MST) – käytetään otettaessa kokoonpanotietoja käyttöön Microsoft System Center Configuration Managerin (SCCM), KACE:n ja muiden vastaavien työkalujen avulla.
- Active Directory -hallintamalli – käytetään otettaessa kokoonpanotietoja käyttöön luomalla Active Directory -ryhmäkäytäntö.
- Vastaustiedosto – käytetään otettaessa kokoonpanotietoja käyttöön vastaustiedoston avulla.

Jos SupportAssist on osa Dell ImageAssistilla luotua levynkuvausta, sinun on luotava SupportAssist-kokoonpanotiedosto ja otettava se käyttöön, jotta SupportAssist voisi valvoa järjestelmää automaattisesti. Lisätietoja: *Dell SupportAssist yritystyöasemille Pika-asennusopas Dell ImageAssistin käyttäjille*. Voit avata pika-asennusoppaan siirtymällä kohtaan www.dell.com/serviceabilitytools ja valitsemalla ensin **Dell SupportAssist tietokoneille** ja sen jälkeen **Käyttöoppaat ja asiakirjat**.

ⓘ | HUOMAUTUS: Dell ImageAssistin versio 8.7 ei tue SupportAssistin asennusta.

Voit myös konfiguroida ja luoda SupportAssist-käyttöönottopaketin TechDirectissä. Jos olet ottanut käyttöön **Määrittysten hallinnalla** luodun SupportAssist-käyttöönottopaketin, voit siirtyä käyttämään SupportAssistia manuaalisesti TechDirectissä. Katso kohtaa [SupportAssistin käyttöön siirtyminen TechDirectissä](#).

Lisätietoja SupportAssist-ohjelmistosta TechDirectissä: *SupportAssist yritystyöasemille -käyttöönotto-opas – TechDirectin käyttäminen* on saatavilla osoitteesta www.dell.com/serviceabilitytools.

Aiheet:

- Ohjatun määrittysten hallinnan avaaminen
- Käyttöönoton valmisteleminen
- SupportAssistin käyttöönotto Windows Installer -tiedostolla
- SupportAssistin käyttöönotto Active Directory -ryhmäkäytännöllä
- SupportAssistin käyttöönotto käyttämällä vastaustiedostoa
- SupportAssist kotitietokoneille -ohjelmiston asennuksen poistaminen
- Asetukset
- Internet-asetusten konfigurointi
- SupportAssist-yhteyden testaaminen

Ohjatun määrittysten hallinnan avaaminen

Edellytykset

- Sinun on oltava kirjautuneena paikalliseen järjestelmään järjestelmänvalvojan oikeuksilla.
- Sinun täytyy ensin purkaa SupportAssist-asennuspaketti. Katso kohtaa [SupportAssist-asennuspaketin lataaminen ja purkaminen](#).

Tietoja tehtävästä

Voit luoda **Määrittysten hallinnalla** SupportAssistin käyttöönottoon tarvittavan kokoonpanotiedoston. Voit myös päivittää käyttöönotetut kokoonpanoasetukset **Määrittysten hallinnalla**.

ⓘ | HUOMAUTUS: Jos haluat ottaa SupportAssistin käyttöön sekä 32- että 64-bittisissä järjestelmissä, voit purkaa ja suorittaa **Määrittysten hallinnan 32- tai 64-bittisen asennuspaketin**. Määrittysten hallinnan luomia kokoonpanotiedostoja voidaan käyttää sekä 32- että 64-bittisissä kohdejärjestelmissä.

Vaiheet

- 1 Tee jokin seuraavista:
 - Jos olet purkanut 64-bittisen asennuspaketin, siirry kansioon <folder path>\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
 - Jos olet purkanut 32-bittisen asennuspaketin, siirry kansioon <folder path>\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\Tässä <folder path> on kohde, johon purit asennuspaketin.
- 2 Napsauta hiiren kakkospainikkeella tiedostoa **SupportAssistWizard.exe** ja valitse **Suorita järjestelmänvalvojana**.
Määritysten hallinta näytetään.

Käyttöönoton valmisteleminen

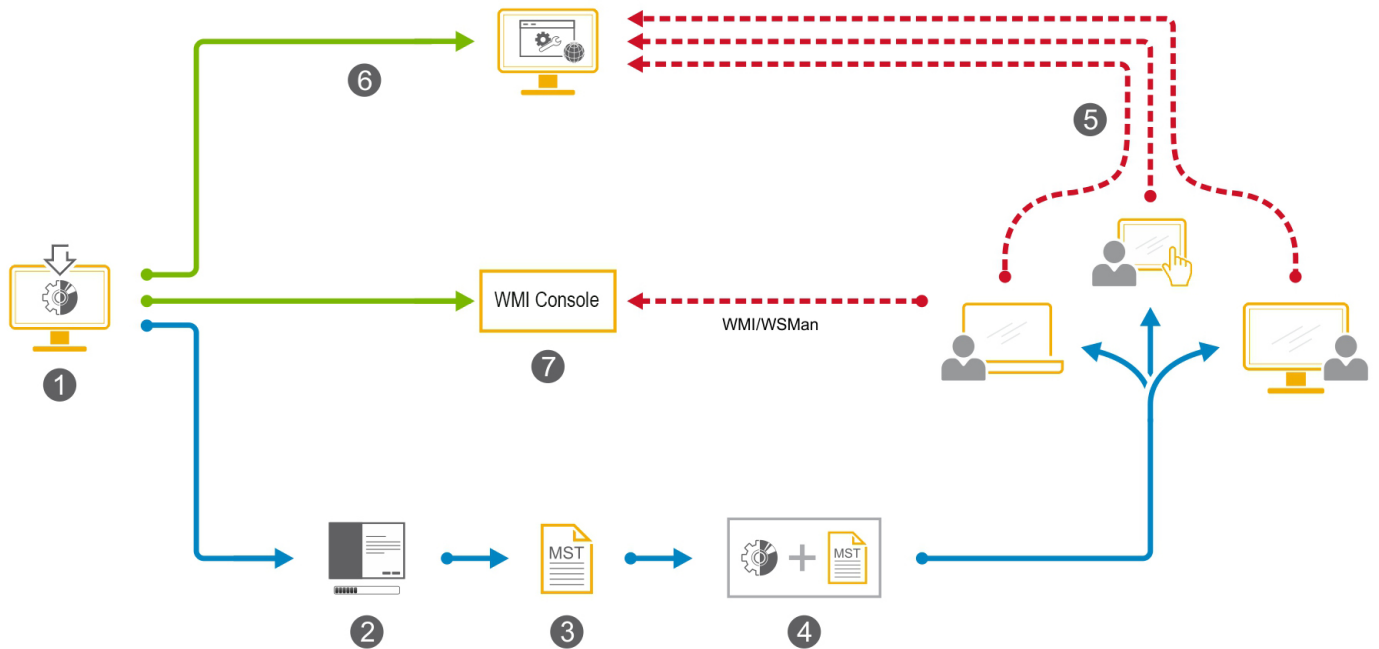
- Sinulla on oltava Dellin Oma tili. Jos sinulla ei vielä ole Dellin Oma tiliä, siirry [Dellin Oma tili](#) -rekisteröitymisivulle.
- Rekisteröidy TechDirectiin järjestelmänvalvojaksi samoilla tunnistetiedoilla, joita käytät Dellin Omalla tililläsi. Jos haluat rekisteröidä organisaatiosi TechDirectiin, siirry [TechDirectin rekisteröitymisivulle](#).
 - ① **HUOMAUTUS:** SupportAssistin konfigurointi edellyttää, että sinulla on Dellin Oma tili. TechDirect-tili on suositeltava, mutta ei pakollinen.
 - ① **HUOMAUTUS:** Jos aiot hallita SupportAssist-ilmoituksia TechDirect-tililtä, sinulla on oltava Dellin Oma tili, joka on linkitetty TechDirect-tiliisi.
 - ① **HUOMAUTUS:** Sinun täytyy rekisteröityä TechDirectin omatoimiseen lähetyspalveluun, jotta voit tarkastella tai hallita laitteisto-ongelmiin liittyviä ilmoituksia.
- Jos käyttöönoton on tarkoitus kattaa sekä 32- että 64-bittistä käyttöjärjestelmää käyttävät järjestelmät, Dell suosittelee järjestelmien ryhmittämistä vastaavasti. Näiden ryhmien luominen helpottaa käyttöönottoa.

SupportAssistin käyttöönotto Windows Installer -tiedostolla

Tässä osiossa käsitellään seuraavia aiheita:

- Kokoonpanoasetukset sisältävän Windows Installer -tiedoston luominen.
- SupportAssistin käyttöönotto kohdejärjestelmissä Windows Installer -tiedostolla.

Seuraavassa kuvassa näytetään työnkulku luotaessa Windows Installer -tiedostoa ja otettaessa se käyttöön SupportAssistin kanssa kohdejärjestelmissä.



Kuva 1. Käyttöönnotto Windows Installer -tiedostolla

Taulukko 3. Käyttöönnotto Windows Installer -tiedostolla

Vaihe	Kuvaus
1	Lataa ja pura SupportAssist-asennuspaketti paikalliseen järjestelmään. Katso kohtaa SupportAssist-asennuspaketin lataaminen ja purkaminen .
2	Avaa ohjattu Määritysten hallinta . Katso kohtaa Ohjatun määritysten hallinnan avaaminen .
3	Luo MST-tiedosto ja tallenna se paikalliseen järjestelmään. Katso kohtaa Windows Installer -tiedoston luominen .
4	Ota SupportAssist-asennuspaketti ja Windows Installer -tiedosto käyttöön kohdejärjestelmissä jonkin käyttöönototyökalun avulla. Katso kohtaa Windows Installer -tiedoston käyttöönotto kohdejärjestelmissä .
5	Kun käyttöönotto on suoritettu, SupportAssist-ilmoitukset saapuvat TechDirect-tilillesi ongelmien helppoa keskitettyä hallintaa varten.
6	Kirjaudu TechDirectiin tarkastelemaan ja hallinnoimaan SupportAssist-ilmoituksia. Katso kohtaa SupportAssist-ilmoitusten hallinta TechDirect-tilillä .
7	Hae SupportAssist-tiedot järjestelmästä käyttämällä WMI-konsoleita, kuten SCCM tai SCOM. Katso kohtaa SupportAssist-tietojen noutaminen WMI:n avulla .

Windows Installer -tiedoston luominen

Edellytykset

- Sinun on oltava kirjautuneena paikalliseen järjestelmään järjestelmänvalvojan oikeuksilla.
- Paikallisesta järjestelmästä on oltava Internet-yhteys.
- Sinulla on oltava Dellin Oma tili ja TechDirect-tili, jotka on luotu samoilla tunnistetiedoilla.

Vaiheet

- 1 Avaa ohjattu **Määritysten hallinta**. Katso kohtaa [Ohjatun määritysten hallinnan avaaminen](#).
- 2 Varmista, että kaikki edellytykset täyttyvät, ja valitse **Seuraava**.
- 3 Valitse **Asennustyyppi**-sivulta **Luo uusi kokoonpano** ja napsauta **Seuraava**-painiketta.

- 4 Lue **Sopimus**-sivulla Dellin järjestelmätietojen jakamisedot ja -sopimus, valitse **Hyväksyn sen, että Dell voi hakea palvelutunnuksen ja muita edellä kuvattuja järjestelmän käyttötietoja** -valintaruutu ja valitse **Seuraava**.
- 5 Anna paikallisten ja kohdejärjestelmien Internet-yhteyksien tiedot ja valitse **Seuraava**. Katso kohtaa [Internet-asetusten konfigurointi](#).
- 6 Napsauta **Kirjautu**-sivulla **Seuraava**-painiketta.
- 7 Anna Dellin Oman tilin **Kirjautu**-sivulla tilin sähköpostiosoite ja salasana, ja valitse **Kirjautu**.
- 8 Anna **Yhteys- ja toimitustiedot** -sivulla yhteys- ja toimitustiedot, valitse haluamasi yhteydenottotapa ja napsauta **Seuraava**-painiketta.
- 9 Valitse **Asetukset**-sivulta tarvittavat asetukset ja napsauta **Seuraava**-painiketta. Katso kohtaa [Asetukset](#).
- 10 Valitse **Käyttöönottotapa**-sivulta **Windows Installer -tiedosto** ja toimi seuraavasti:
 - a Napsauta **Valitse MSI-tiedosto** -kentässä **Selaa**-painiketta ja valitse aiemmin lataamasi SupportAssist-asennuspaketti (SupportAssistx64.msi tai SupportAssistx86.msi).
 - b Napsauta **Valitse tiedostopolku ja nimi** -kentässä **Selaa**-painiketta ja valitse kansio, johon haluat tallentaa kokoonpanotiedoston.
- 11 Valitse **Luo**.

Seuraavat tiedostot luodaan valittuun kansioon ja **Yhteenveto**-sivu näytetään.

 - Kokoonpanoasetukset sisältävä Windows Installer -tiedosto
 - CheckandUninstall.ps1

Windows Installer -tiedoston käyttöönotto kohdejärjestelmissä

Edellytykset

- Varmista, että kohdejärjestelmiin on asennettu SupportAssist kotitietokoneille -versio. Katso kohtaa [SupportAssist kotitietokoneille -ohjelmiston asennuksen poistaminen](#).
- Kohdejärjestelmien on oltava SupportAssistin järjestelmän vähimmäisvaatimusten mukaisia. Katso kohtaa [Järjestelmän vähimmäisvaatimukset](#).
- Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet kohdejärjestelmiin.

Tietoja tehtävästä

Dell on hyväksynyt SupportAssistin käyttöönoton kohdejärjestelmissä, joissa on Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Voit kuitenkin ottaa SupportAssist-asennuspaketin (**SupportAssistx64.msi** tai **SupportAssistx86.msi**) ja Windows Installer -tiedoston käyttöön millä tahansa käyttöönottoyökalulla.

Vaihe

Ota SupportAssist käyttöön kohdejärjestelmissä käyttämällä käyttöönottoyökalussa seuraavaa komentoa:

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

VAROITUS: Varmista, että otat SupportAssistin käyttöön kohdejärjestelmissä käyttämällä lataamaasi SupportAssist-asennuspakettia (**SupportAssistx64.msi** tai **SupportAssistx86.msi**). Älä käytä SupportAssist-asennuspaketista purettavaa **supportassistx64.msi-** tai **supportassistx86.msi-tiedostoa**.

SupportAssist otetaan automaattisesti käyttöön kohdejärjestelmissä.

Esimerkki

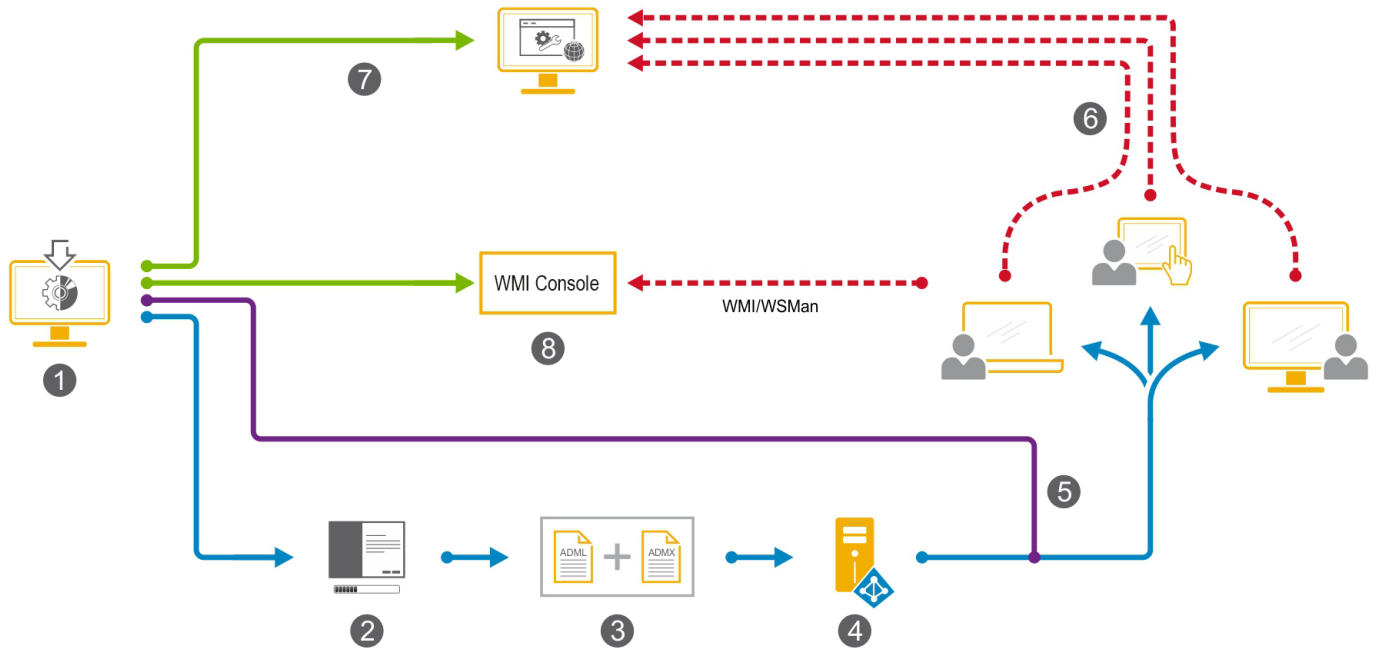
```
msiexec /i "c:\SA Installer\SupportAssistConfiguration.msi" TRANSFORMS="c:\SA Configuration  
\SupportAssistConfig.mst" /qn
```

SupportAssistin käyttöönotto Active Directory -ryhmäkäytännöllä

Tässä osiossa käsitellään seuraavia aiheita:

- Kokoonpanoasetukset sisältävän Active Directory (AD) -mallitiedoston luominen.
- SupportAssistin käyttöönotto kohdejärjestelmissä AD-mallitiedostoilla.

Seuraava kuva esittää työnkulkua luotaessa AD-mallitiedostoja (ADML ja ADMX), luotaessa ryhmäkäytäntöobjektia ja otettaessa SupportAssistia käyttöön kohdejärjestelmissä.



Kuva 2. Käyttöönotto Active Directory -ryhmäkäytännön avulla

Taulukko 4. Käyttöönotto Active Directory -ryhmäkäytännön avulla

Vaihe	Kuvaus
1	Lataa ja pura SupportAssist-asennuspaketti paikalliseen järjestelmään. Katso kohtaa SupportAssist-asennuspaketin lataaminen ja purkaminen .
2	Avaa ohjattu Määritysten hallinta . Katso kohtaa Ohjatun määritysten hallinnan avaaminen .
3	Luo Active Directory (AD) -mallitiedostot (ADML ja ADMX) ja tallenna ne paikalliseen järjestelmään. Katso kohtaa Active Directory -hallintamallitiedostojen luominen .
4	Luo Active Directoryssa ryhmäkäytäntöobjektia ja ota ADML- ja ADMX-tiedostot käyttöön. Katso kohtaa Active Directory -hallintamallitiedostojen käyttöönotto toimialueen ohjauksineissa .
5	Ota SupportAssist-asennuspaketti käyttöön kohdejärjestelmissä jonkin käyttöönotto-ohjelman avulla. Katso kohtaa Active Directory -hallintamallitiedostojen käyttöönotto kohdejärjestelmissä .
6	Kun käyttöönotto on suoritettu, SupportAssist-ilmoitukset saapuvat TechDirect-tilillesi ongelmien helppoa keskitettyä hallintaa varten. Katso kohtaa SupportAssist-ilmoitusten hallinta TechDirect-tilillä .
7	Kirjaudu TechDirectiin tarkastelemaan ja hallinnoimaan SupportAssist-ilmoituksia. Katso kohtaa SupportAssist-ilmoitusten hallinta TechDirect-tilillä .
8	Hae SupportAssist-tiedot järjestelmästä käyttämällä WMI-konsoleita, kuten SCCM tai SCOM. Katso kohtaa SupportAssist-tietojen noutaminen WMI:n avulla .

Active Directory -hallintamallitiedostojen luominen

Edellytykset

- Sinun on oltava kirjautuneena paikalliseen järjestelmään järjestelmänvalvojan oikeuksilla.
- Paikallisesta järjestelmästä on oltava Internet-yhteys.

- Sinulla on oltava Dellin Oma tili ja TechDirect-tili, jotka on luotu samoilla tunnistetiedoilla.

Vaiheet

- 1 Avaa ohjattu **Määrittysten hallinta**. Katso kohtaa [Ohjatun määrittysten hallinnan avaaminen](#).
- 2 Varmista, että kaikki edellytykset täyttyvät, ja valitse **Seuraava**.
- 3 Valitse **Asennustyyppi**-sivulta **Luo uusi kokoonpano** ja napsauta **Seuraava**-painiketta.
- 4 Lue **Sopimus**-sivulla Dellin järjestelmätietojen jakamisedot ja -sopimus, valitse **Hyväksyn sen, että Dell voi hakea palvelutunnuksen ja muita edellä kuvattuja järjestelmän käyttötietoja** -valintaruutu ja valitse **Seuraava**.
- 5 Anna paikallisten ja kohdejärjestelmien Internet-yhteyksien tiedot ja valitse **Seuraava**. Katso kohtaa [Internet-asetusten konfigurointi](#).
- 6 Napsauta **Kirjaudu**-sivulla **Seuraava**-painiketta.
- 7 Anna Dellin Oman tilin **Kirjaudu**-sivulla tilin sähköpostiosoite ja salasana, ja valitse **Kirjaudu**.
- 8 Anna **Yhteys- ja toimitustiedot** -sivulla yhteys- ja toimitustiedot, valitse haluamasi yhteydenottotapa ja napsauta **Seuraava**-painiketta.
- 9 Valitse **Asetukset**-sivulta tarvittavat asetukset ja napsauta **Seuraava**-painiketta. Katso kohtaa [Asetukset](#).
- 10 Valitse **Käyttöönottotapa**-sivulta **Active Directory (AD)** ja toimi seuraavasti:
 - a Anna hallintamallitiedoston nimi.
 - b Valitse ensin **Selaa** ja sen jälkeen tiedostopolku Active Directory -hallintamallitiedostojen tallentamista varten.

HUOMAUTUS: On suositeltavaa nimetä Active Directory -hallintamallitiedostot organisaation tai liiketoimintayksikön mukaisesti.

- 11 Valitse **Luo**.
Seuraavat tiedostot luodaan valittuun kansioon ja **Yhteenveto**-sivu näytetään.
 - Kaksi Active Directory -hallintamallitiedostoa, ADML ja ADMX, kokoonpanoasetuksineen
 - `CheckandUninstall.ps1`

Seuraavat vaiheet

- 1 Ota Active Directory -hallintamallitiedostot (ADML ja ADMX) käyttöön toimialueen ohjauskoneessa. Katso kohtaa [Active Directory -hallintamallitiedostojen käyttöönotto toimialueen ohjauskoneessa](#).
- 2 Ota SupportAssist-asennuspaketti käyttöön käyttöönotto työkalun avulla. Katso kohtaa [Active Directory -hallintamallitiedostojen käyttöönotto kohdejärjestelmissä](#).

Active Directory -hallintamallitiedostojen käyttöönotto toimialueen ohjauskoneessa

Edellytys

Kohdejärjestelmien täytyy olla yhteydessä toimialueen verkkoon.

Vaiheet

- 1 Siirry toimialueen ohjauskoneen keskussäilöön.

HUOMAUTUS: Keskussäilö sijaitsee SYSVOL-kansiossa. Esimerkki: `C:\Windows\SYSVOL\sysvol\\Policies\PolicyDefinitions`.
- 2 Luo kansio ja nimeä se käyttöjärjestelmän kielikoodin mukaan.

HUOMAUTUS: Aseta kansion nimi käyttöjärjestelmän kielikoodin perusteella. Jos käyttöjärjestelmän kieli on esimerkiksi Yhdysvaltain englanti, luo kansio, jonka nimi on `en-US`.
- 3 Kopioi ADML-tiedosto ja liitä se luomaasi kansioon.
- 4 Kopioi ADMX-tiedosto ja liitä se keskussäilön sijaintiin.

HUOMAUTUS: Active Directory -hallintamallitiedostojen muutosten päivittämisessä kaikkiin toimialueen verkon järjestelmiin voi kestää jonkin aikaa. Voit varmistaa nopean päivittämisen, kun avaat Komentokehotteen jokaisessa toimialueverkon järjestelmässä järjestelmänvalvojana, kirjoitat riville `gpupdate` ja painat Enter-näppäintä.
- 5 Avaa **Ryhmäkäytäntöjen hallinta**, napsauta toimialueen kansiota hiiren kakkospainikkeella ja valitse **Luo ryhmäkäytäntö tälle toimialueelle ja linkitä se tähän**.
Uusi ryhmäkäytäntö -valintaikkuna avautuu.

- 6 Anna haluamasi toimialueen nimi ja valitse **OK**.
- 7 Napsauta jokaista toimiyksikön kansiota ja valitse **Luo ryhmäkäytäntö tälle toimialueelle ja linkitä se tähän**.
Uusi ryhmäkäytäntö -valintaikkuna avautuu.
- 8 Anna toimiyksikön Active Directory -hallintamallitiedoston nimi ja valitse **OK**.
- 9 Napsauta luotua toimialueen ryhmäkäytäntöä hiiren kakkospainikkeella ja valitse **Muokkaa**.
Näyttöön tulee **Ryhmäkäytäntöhallintaeditori**.
- 10 Siirry luomaasi Active Directory -hallintamalliin ja valitse **Anna jaettavaksi tarkoitettu käyttöönottosisältö**.
Näyttöön tulee sivu **Anna jaettavaksi tarkoitettu käyttöönottosisältö**.
- 11 Valitse ensin **Käytössä** ja sen jälkeen **Vahvista**.
- 12 Valitse **OK**.

Active Directory -hallintamallitiedostojen käyttöönotto kohdejärjestelmissä

Edellytykset

- Varmista, että kohdejärjestelmiin on asennettu SupportAssist kotitietokoneille -versio. Katso kohtaa [SupportAssist kotitietokoneille -ohjelmiston asennuksen poistaminen](#).
- Kohdejärjestelmien on oltava SupportAssistin järjestelmän vähimmäisvaatimusten mukaisia. Katso kohtaa [Järjestelmän vähimmäisvaatimukset](#).
- Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet kohdejärjestelmiin.

Tietoja tehtävästä

Dell on hyväksynyt SupportAssistin käyttöönoton kohdejärjestelmissä, joissa on Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Voit ottaa SupportAssist-asennuspaketin (**SupportAssistx64.msi** tai **SupportAssistx86.msi**) käyttöön millä tahansa käyttöönottoyökalulla.

Vaihe

Ota SupportAssist käyttöön kohdejärjestelmissä käyttämällä käyttöönottoyökalussa seuraavaa komentoa:

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

VAROITUS: Varmista, että otat SupportAssistin käyttöön kohdejärjestelmissä käyttämällä lataamaasi SupportAssist-asennuspakettia (**SupportAssistx64.msi** tai **SupportAssistx86.msi**). Älä käytä SupportAssist-asennuspaketista purettavaa **supportassistx64.msi-** tai **supportassistx86.msi-**tiedostoa.

SupportAssist otetaan automaattisesti käyttöön kohdejärjestelmissä.

Esimerkki

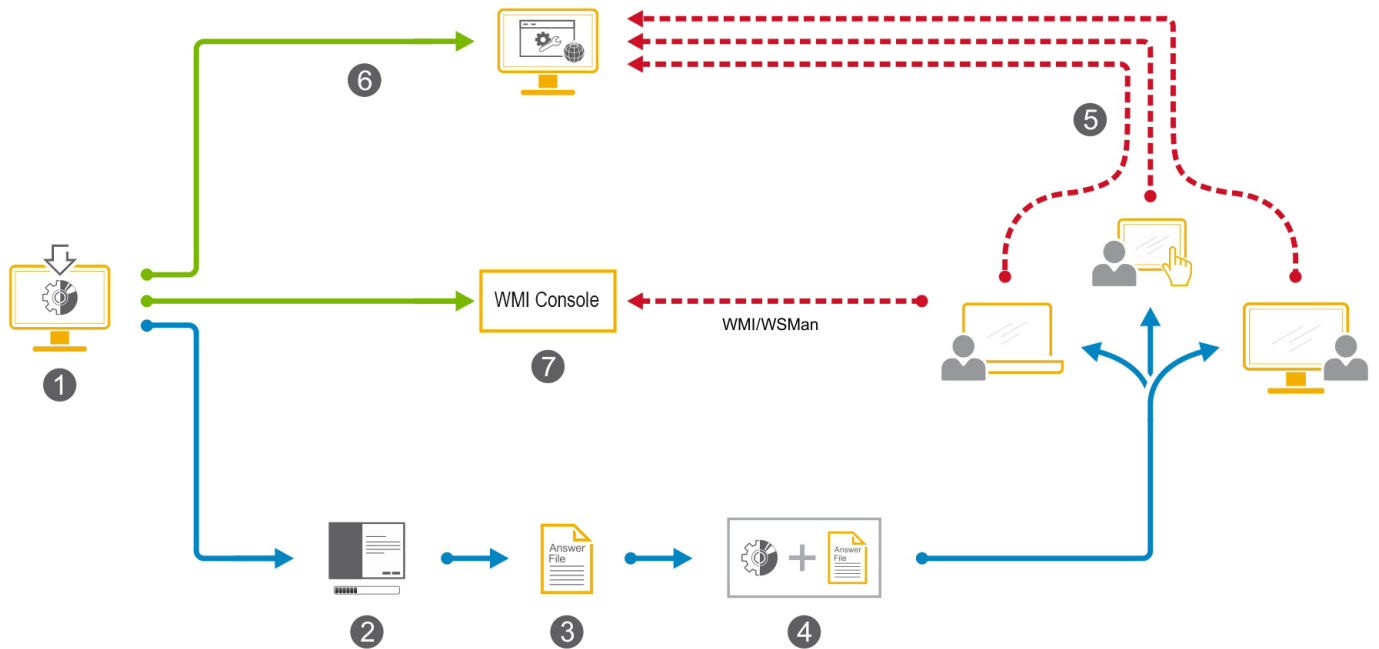
```
msiexec /i "c:\installer\SupportAssistx64.msi" /qn
```

SupportAssistin käyttöönotto käyttämällä vastaustiedostoa

Tässä osiossa käsitellään seuraavia aiheita:

- Kokoonpanoasetukset sisältävän vastaustiedoston luominen.
- SupportAssistin käyttöönotto kohdejärjestelmissä vastaustiedostolla.

Seuraava kuva esittää työnkulkua luotaessa vastaustiedostoa ja otettaessa se käyttöön SupportAssistin kanssa.



Kuva 3. Käyttöönotto vastaustiedoston avulla

Taulukko 5. Käyttöönotto vastaustiedoston avulla

Vaihe	Kuvaus
1	Lataa ja pura SupportAssist-asennuspaketti paikalliseen järjestelmään. Katso kohtaa SupportAssist-asennuspaketin lataaminen ja purkaminen .
2	Avaa ohjattu Määrittysten hallinta . Katso kohtaa Ohjatun määrittysten hallinnan avaaminen .
3	Luo vastaustiedosto ja tallenna se paikalliseen järjestelmään. Katso kohtaa Vastaustiedoston luominen .
4	Ota SupportAssist-asennuspaketti ja vastaustiedosto käyttöön kohdejärjestelmissä jonkin käyttöönotto työkalun avulla. Katso kohtaa Vastaustiedoston käyttöönotto kohdejärjestelmissä .
5	Kun käyttöönotto on suoritettu, SupportAssist-ilmoitukset saapuvat TechDirect-tilillesi ongelmien helppoa keskitettyä hallintaa varten. Katso kohtaa SupportAssist-ilmoitusten hallinta TechDirect-tilillä .
6	Kirjaudu TechDirectiin tarkastelemaan ja hallinnoimaan SupportAssist-ilmoituksia. Katso kohtaa SupportAssist-ilmoitusten hallinta TechDirect-tilillä .
7	Hae SupportAssist-tiedot järjestelmästä käyttämällä WMI-konsoleita, kuten SCCM tai SCOM. Katso kohtaa SupportAssist-tietojen noutaminen WMI:n avulla .

Vastaustiedoston luominen

Edellytykset

- Sinun on oltava kirjautuneena paikalliseen järjestelmään järjestelmänvalvojan oikeuksilla.
- Paikallisesta järjestelmästä on oltava Internet-yhteys.
- Sinulla on oltava Dellin Oma tili ja TechDirect-tili, jotka on luotu samoilla tunnistetiedoilla.

Vaiheet

- 1 Avaa ohjattu **Määrittysten hallinta**. Katso kohtaa [Ohjatun määrittysten hallinnan avaaminen](#).
- 2 Varmista, että kaikki edellytykset täyttyvät, ja valitse **Seuraava**.
- 3 Valitse **Asennustyyppi**-sivulta **Luo uusi kokoonpano** ja napsauta **Seuraava**-painiketta.

- 4 Lue **Sopimus**-sivulla Dellin järjestelmätietojen jakamisedot ja -sopimus, valitse **Hyväksyn sen, että Dell voi hakea palvelutunnuksen ja muita edellä kuvattuja järjestelmän käyttötietoja** -valintaruutu ja valitse **Seuraava**.
- 5 Anna paikallisten ja kohdejärjestelmien Internet-yhteyksien tiedot ja valitse **Seuraava**. Katso kohtaa [Internet-asetusten konfigurointi](#).
- 6 Napsauta **Kirjaudu**-sivulla **Seuraava**-painiketta.
- 7 Anna Dellin Oman tilin **Kirjaudu**-sivulla tilin sähköpostiosoite ja salasana, ja valitse **Kirjaudu**.
- 8 Anna **Yhteys- ja toimitustiedot** -sivulla yhteys- ja toimitustiedot, valitse haluamasi yhteydenottotapa ja napsauta **Seuraava**-painiketta.
- 9 Valitse **Asetukset**-sivulta tarvittavat asetukset ja napsauta **Seuraava**-painiketta. Katso kohtaa [Asetukset](#).
- 10 Valitse **Käyttöönottotapa**-sivulta **Vastaustiedosto** ja toimi seuraavasti:
 - a Anna vastaustiedoston salausavain.

 **HUOMAUTUS:** Kirjoita salausavain muistiin, sillä tarvitset sitä ottaessasi SupportAssistin käyttöön kohdejärjestelmissä.

- b Valitse ensin **Selaa** ja sen jälkeen tiedostopolku, johon haluat tallentaa vastaustiedoston.
- 11 Valitse **Luo**.
Seuraavat tiedostot luodaan valittuun kansioon ja **Yhteenveto**-sivu näytetään.
 - Vastaustiedosto kokoonpanoasetuksilla
 - `CheckandUninstall.ps1`

Vastaustiedoston käyttöönotto kohdejärjestelmissä

Edellytykset

- Varmista, että kohdejärjestelmiin on asennettu SupportAssist kotitietokoneille -versio. Katso kohtaa [SupportAssist kotitietokoneille -ohjelmiston asennuksen poistaminen](#).
- Kohdejärjestelmien on oltava SupportAssistin järjestelmän vähimmäisvaatimusten mukaisia. Katso kohtaa [Järjestelmän vähimmäisvaatimukset](#).
- Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet kohdejärjestelmiin.

Tietoja tehtävästä

Dell on hyväksynyt SupportAssistin käyttöönoton kohdejärjestelmissä Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) -ohjelmistolla. Voit kuitenkin ottaa SupportAssist-asennuspaketin (**SupportAssistx64.msi** tai **SupportAssistx86.msi**) ja vastaustiedoston käyttöön kohdejärjestelmissä minkä tahansa käyttöönottoyökalun avulla.

Vaihe

Ota SupportAssist käyttöön kohdejärjestelmissä käyttämällä käyttöönottoyökalussa seuraavaa komentoa:

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

Tässä <key> on **Määritysten hallinnassa** annettu salausavain.

 **VAROITUS:** Varmista, että otat SupportAssistin käyttöön kohdejärjestelmissä käyttämällä lataamaasi SupportAssist-asennuspakettia (**SupportAssistx64.msi** tai **SupportAssistx86.msi**). Älä käytä SupportAssist-asennuspaketista purettavaa **supportassistx64.msi-** tai **supportassistx86.msi-**tiedostoa.

 **HUOMAUTUS:** Jos vastaustiedoston salaamiseen käytetyssä avaimessa on erikoismerkkejä, kirjoita avain lainausmerkkien väliin.

 **HUOMAUTUS:** Jos otat uusimman SupportAssist-asennuspaketin käyttöön kohdejärjestelmissä käyttämällä väärää avainta, aiemman SupportAssist-version asennus poistetaan. Uusinta SupportAssist-versiota ei kuitenkaan asenneta. Jos tämä ongelma ilmenee, ota SupportAssist-asennuspaketti uudelleen käyttöön oikeaa avainta käyttäen.

Esimerkki

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

SupportAssist kotitietokoneille -ohjelmiston asennuksen poistaminen

Edellytykset

- Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet kohdejärjestelmiin.
- Kohdejärjestelmien on oltava SupportAssistin järjestelmän vähimmäisvaatimusten mukaisia. Katso kohta [Järjestelmän vähimmäisvaatimukset](#).

Tietoja tehtävästä

Jos kohdejärjestelmiin on asennettu SupportAssist kotitietokoneille -versio, se on poistettava ennen SupportAssist yritystyöasemille -version käyttöönottoa.

Valheet

- 1 Siirry kansioon, johon SupportAssist yritystyöasemille -version käyttöönottopaketti on tallennettu.
- 2 Suorita **CheckAndUninstall.ps1**-tiedosto kohdejärjestelmissä.
SupportAssist kotitietokoneille -versio poistetaan kohdejärjestelmistä.

Asetukset

SupportAssistin avulla voit suorittaa automaattisia ja manuaalisia tehtäviä niissä järjestelmissä, joissa SupportAssist on otettu käyttöön. Järjestelmien käyttäjät voivat suorittaa manuaalisia tehtäviä vain, jos SupportAssistin käyttöliittymä on otettu käyttöön. Automaattiset tehtävät suoritetaan järjestelmissä, vaikka SupportAssistin käyttöliittymää ei olisi otettu käyttöön. Lisätietoja SupportAssistin käyttöliittymän käytöstä: *SupportAssist yritystyöasemille -käyttöopas* on saatavilla osoitteesta www.dell.com/serviceabilitytools.

Seuraavassa taulukossa kuvataan **Automaattiset tehtävät** -osiossa olevat asetukset.

Taulukko 6. Automaattiset tehtävät

Asetus	Kuvaus
Päivitä SupportAssist automaattisesti	Anna SupportAssistin päivittyä automaattisesti uudempaan versioon.
Sisällytä ohjelmistotiedot kerättyihin tietoihin	Anna Dellin kerätä tietoja järjestelmiin asennetuista sovelluksista, ajureista ja käyttöjärjestelmäpäivityksistä. ! HUOMAUTUS: SupportAssist ei kerää mitään tietoja sovellustesi käytöstä.
Sisällytä tunnistustiedot	Anna Dellin kerätä järjestelmien tunnistustietoja.
Suorita ajoitetuja tarkistuksia	Anna SupportAssistin tarkistaa järjestelmät automaattisesti ajuripäivitysten, laitteisto-ongelmien ja tarvittavien järjestelmäoptimointien varalta. ! HUOMAUTUS: SupportAssist tekee ajoitetun tarkistuksen vain, kun järjestelmä on liitetty pistorasiaan ja järjestelmä ei ole käytössä ajoitetun tarkistuksen alkamisaikana.
Automaattinen ohjelmisto-optimointi ! HUOMAUTUS: Tämä valintaruutu on käytettävissä vain, jos ajoitetut tarkistukset on otettu käyttöön.	Anna SupportAssistin optimoida järjestelmä automaattisesti tarkistuksen jälkeen. ! HUOMAUTUS: Automaattinen optimointi on käytettävissä vain, jos järjestelmällä on aktiivinen ProSupport Plus- tai ProSupport Flex for Client -palvelusopimus.
Esiintymistiheys	Valitse, miten usein SupportAssist tekee ajoitetut tarkistukset – esimerkiksi kerran kuussa.

Asetus	Kuvaus
<p>① HUOMAUTUS: Asetukset ovat käytettävissä vain, jos ajoitetut tarkistukset on otettu käyttöön.</p>	

Seuraavassa taulukossa kuvataan **Käyttäjän toimenpiteet** -osiossa olevat asetukset.

Taulukko 7. Käyttäjän toimenpiteet

Asetus	Kuvaus
Anna käyttäjien avata ja suorittaa SupportAssist tietokoneillaan	Käyttäjät saavat tarkastella ja käyttää SupportAssistin käyttöliittymää. <p>① HUOMAUTUS: Kun SupportAssistin käyttöliittymä otetaan käyttöön, Käyttäjän toimenpiteet -osion muut asetukset ovat käytettävissä.</p>
Vain järjestelmänvalvojat	Otaa SupportAssistin käyttöliittymän käyttöön vain niille käyttäjille, joilla on järjestelmänvalvojan oikeudet.
Kaikki käyttäjät	Otaa SupportAssistin käyttöliittymän käyttöön kaikille käyttäjille.
Näytä ilmoitukset	SupportAssist saa näyttää ilmoituksia ohjelmisto-optimoinneista ja ajuripäivityksistä.
Ajuripäivitykset	Järjestelmänvalvojan oikeuksilla varustetut käyttäjät saavat tarkistaa ja asentaa ajuripäivitykset manuaalisesti. <p>① HUOMAUTUS: Ajurilla tarkoitetaan ohjaimia, laiteohjelmistoa ja BIOS-päivityksiä.</p>
Puhdiata tiedostot	Poista päällekkäiset tiedostot, tilapäiskansiot ja muut tarpeettomat kohteet järjestelmästä.
Sääädä suorituskykyä	Voit maksimoida järjestelmän käsittelynopeuden muokkaamalla virrankäyttöasetuksia, rekisteriä ja muistinvarauksia.
Optimoi verkko	Optimoi verkon verkkoyhteyden takaamiseksi, ja päivittää järjestelmäasetukset, jotta verkko toimisi mahdollisimman luotettavasti ja tehokkaasti.
Poista virukset ja haittaohjelmat	Eristää ja poistaa virusten ja haittaohjelmien saastuttamat tiedostot. <p>① HUOMAUTUS: Virusten ja haittaohjelmien poistotoiminto on käytettävissä ainoastaan järjestelmissä, joilla on aktiivinen ProSupport Plus- tai ProSupport Flex for Client -palvelusopimus.</p> <p>① HUOMAUTUS: Virusten ja haittaohjelmien poistopalvelu ei ole saatavana kaikilla alueilla, kuten Kiinassa.</p>

Internet-asetusten konfigurointi

Sinun on annettava sekä paikallisen järjestelmän että kohdejärjestelmien Internet-yhteyden tiedot, jotta voisit luoda kokoonpanotiedoston.

- 1 Tee **Paikallinen järjestelmä** -sivulla jokin seuraavista:
 - Jos paikallisessa järjestelmässä on suora Internet-yhteys, valitse **Yhdistä suoraan**.
 - Jos paikallinen järjestelmä muodostaa Internet-yhteyden välityspalvelimen kautta, toimi seuraavasti:
 - 1 Valitse **Yhdistä käyttäen välityspalvelinta**.

Välityspalvelinasetusten kentät avautuvat näytölle.

- 2 Anna välityspalvelimen osoite- ja porttinumerotiedot.
- 3 Jos välityspalvelin edellyttää todennusta, valitse **Tämä välityspalvelin edellyttää todennusta**.
- 4 Anna välityspalvelimen käyttäjänimi ja salasana.

HUOMAUTUS: Välityspalvelimen todennusta varten on suositeltavaa antaa sellaisen palvelutilin käyttäjänimi ja salasana, joka ei vanhene.

- 2 Jos kohdejärjestelmien Internet-yhteyden asetukset ovat erilaiset, valitse **Kohdejärjestelmissä on erilaiset asetukset**. **Kohdejärjestelmä**-sivu avautuu.
- 3 Tee jokin seuraavista:
 - Jos kohdejärjestelmässä on suora Internet-yhteys, valitse **Yhdistä suoraan**.
 - Jos kohdejärjestelmä muodostaa Internet-yhteyden välityspalvelimen kautta, toimi seuraavasti:
 - 1 Valitse **Yhdistä käyttäen välityspalvelinta**.
Välityspalvelinasetusten kentät avautuvat näytölle.
 - 2 Anna välityspalvelimen osoite- ja porttinumerotiedot.
 - 3 Jos välityspalvelin edellyttää todennusta, merkitse **Tämä välityspalvelin edellyttää todennusta** -valintaruutu.
 - 4 Anna välityspalvelimen käyttäjänimi ja salasana.

HUOMAUTUS: Kohdejärjestelmien Internet-yhteyttä ei voi tarkistaa Määrittysten hallinnasta.

SupportAssist-yhteyden testaaminen

Edellytykset

- Kohdejärjestelmissä on oltava Internet-yhteys.
- Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet kohdejärjestelmiin.

Tietoja tehtävästä

SupportAssistin täytyy olla yhteydessä Dellin palvelimiin järjestelmien valvomista ja automaattisen teknisen tuen tarjoamista varten. Tee yhteystesti käyttöönoton jälkeen missä tahansa kohdejärjestelmässä, jotta voisit varmistaa, että SupportAssist on yhdistetty Dellin palvelimiin.

Vaiheet

- 1 Kirjautu sisään kohdejärjestelmään, jolla haluat suorittaa yhteystestin.
- 2 Avaa ohjelmavalikko napsauttamalla **Käynnistä**.
- 3 Napsauta hiiren kakkospainikkeella **Komentokehote**-kohtaa ja valitse **Suorita järjestelmänvalvojana**. **Komentokehote**-ikkuna tulee näkyviin.
- 4 Siirry jompaankumpaan seuraavista kohteista käyttöjärjestelmän rakenteesta riippuen:
 - 64-bittiset järjestelmät: `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - 32-bittiset järjestelmät: `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 5 Kirjoita **SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity** ja paina Enter-näppäintä.
 - Jos kokoonpanotiedostossa on virheelliset internet-yhteyden asetukset, seuraava viesti tulee näkyviin:
`Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.`
 - Jos yhdistäminen Dellin palvelimiin ei onnistu väliaikaisen käyttökatkoksen vuoksi, seuraava viesti näytetään:
`Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.`
 - Jos asennus on valmis ja SupportAssist pystyy yhdistämään Dellin palvelimiin, seuraava viesti tulee näkyviin:
`Connection successful.`

Käyttöön otetun SupportAssist-kokoonpanon muokkaaminen

Kun SupportAssist on otettu käyttöön, kohdejärjestelmissä käyttöön otettuja SupportAssist-kokoonpanoasetuksia voidaan muokata. Saatat esimerkiksi haluta muokata kokoonpanoasetuksia Internet-yhteydelle, käyttöasetuksille, Dellin Oman tilin tiedoille tai yhteys- ja lähetystiedoille. Voit muokata olemassa olevan kokoonpanotiedoston sisältämiä asetuksia **Määritysten hallinnalla**. Kun kokoonpanotiedostoa on muokattu, päivitä SupportAssistin asetukset kohdejärjestelmissä millä tahansa käyttöönottoyökalulla.

Aiheet:

- [Windows Installer -tiedoston muokkaaminen ja käyttöönotto](#)
- [Olemassa olevien Active Directory -hallintamallitiedostojen muokkaaminen ja käyttöönotto](#)
- [Vastaustiedoston muokkaaminen ja käyttöönotto](#)

Windows Installer -tiedoston muokkaaminen ja käyttöönotto

Edellytykset

- Sinun on oltava kirjautuneena paikalliseen järjestelmään järjestelmänvalvojan oikeuksilla.
- Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet kohdejärjestelmiin.
- Sinulla on oltava nykyisen Windows Installer -tiedoston käyttöoikeus.
- Paikallisesta järjestelmästä on oltava Internet-yhteys.

Vaiheet

- 1 Avaa ohjattu **Määritysten hallinta** jollakin seuraavista tavoista:
 - Jos asensit 32-bittisen version, siirry hakemistoon `C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, napsauta hiiren kakkospainikkeella **SupportAssistWizard.exe**-tiedostoa ja valitse **Suorita järjestelmänvalvojana**.
 - Jos asensit 64-bittisen version, siirry hakemistoon `C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, napsauta hiiren kakkospainikkeella **SupportAssistWizard.exe**-tiedostoa ja valitse **Suorita järjestelmänvalvojana**.
 - Jos järjestelmään ei ole asennettu SupportAssistia, lue **Määritysten hallinnan** avaamishoheet: [Ohjatun määritysten hallinnan avaaminen](#).
- 2 Varmista, että kaikki edellytykset täyttyvät, ja valitse **Seuraava**.
- 3 Valitse **Asennustyyppi**-sivulta **Muuta olemassa olevaa kokoonpanoa**. valitse tai tyhjennä ne asennusasetukset, joita haluat muuttaa, ja napsauta **Seuraava**-painiketta.

① HUOMAUTUS: Jos olet valinnut Dellin Oma tili-, Yhteys- ja toimitustiedot- tai Asetukset-vaihtoehdon, mutta sinulla ei ole aktiivista Internet-yhteyttä, SupportAssist kehottaa sinua tarkistamaan Internet-yhteyden. Jotta voit jatkaa, sinun on määritettävä oikeat Internet-yhteysasetukset.

① HUOMAUTUS: Jos olet valinnut muokattavaksi vain Yhteys- ja toimitustiedot, SupportAssist kehottaa sinua kirjautumaan sisään ja vahvistamaan Dellin Oman tilisi sekä yhteystietosi ja toimitusosoitteesi. Jotta voit jatkaa, sinun on kirjauduttava sisään Dellin Omaan tiliin.
- 4 Jos SupportAssist on otettu käyttöön paikallisessa järjestelmässä, olemassa olevat kokoonpanoasetukset noudetaan ja näytetään automaattisesti. Jos SupportAssistia ei ole otettu käyttöön paikallisessa järjestelmässä, toimi seuraavasti:
 - a Valitse **Käytä nykyistä kokoonpanotiedostoa**.
 - b Valitse ensin **Selaa** ja sen jälkeen muokattava Windows Installer -tiedosto.
 - c Valitse ensin **Selaa** ja sen jälkeen Windows Installer -paketti.

- d Valitse **Seuraava**.
- 5 Anna paikallisten ja kohdejärjestelmien Internet-yhteyksien tiedot ja valitse **Seuraava**. Katso kohtaa [Internet-asetusten konfigurointi](#).
- 6 Napsauta **Kirjaudu**-sivulla **Seuraava**-painiketta.
- 7 Anna Dellin Oman tilin **Kirjaudu**-sivulla tilin sähköpostiosoite ja salasana, ja valitse **Kirjaudu**.
- 8 Tee **Yhteys- ja toimitustiedot** -sivulla tarvittavat muutokset ja valitse **Seuraava**.
- 9 Valitse **Asetukset**-sivulta tarvittavat asetukset ja napsauta **Seuraava**-painiketta. Katso kohtaa [Asetukset](#).
- 10 Valitse **Käyttöönottotapa**-sivulta **Windows Installer -tiedosto**.
- 11 Valitse **Selaa** sekä kansio, johon haluat tallentaa Windows Installer -tiedoston. Anna tiedoston nimi ja valitse **Luo**.
Seuraavat tiedostot luodaan valittuun kansioon ja **Yhteenveto**-sivu näytetään.
 - **SupportAssistConfiguration.msi**
 - Windows Installer -tiedosto, jonka tietoja on muokattu
 - **CheckandUninstall.ps1**

Seuraava vaihe

Päivitä kokoonpanoasetukset kohdejärjestelmissä ottamalla **SupportAssistConfiguration.msi** käyttöön muokatun Windows Installer -tiedoston kanssa seuraavalla komennolla.

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

Esimerkki:

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

Olemassa olevien Active Directory-hallintamallitiedostojen muokkaaminen ja käyttöönotto

Edellytykset

- Sinun on oltava kirjautuneena paikalliseen järjestelmään järjestelmänvalvojan oikeuksilla.
- Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet kohdejärjestelmiin.
- Sinulla on oltava nykyisten hallintamallitiedostojen käyttöoikeus.
- Paikallisesta järjestelmästä on oltava Internet-yhteys.

Vaiheet

- 1 Avaa ohjattu **Määritysten hallinta** jollakin seuraavista tavoista:
 - Jos asensit 32-bittisen version, siirry hakemistoon C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin, napsauta hiiren kakkospainikkeella **SupportAssistWizard.exe**-tiedostoa ja valitse **Suorita järjestelmänvalvojana**.
 - Jos asensit 64-bittisen version, siirry hakemistoon C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin, napsauta hiiren kakkospainikkeella **SupportAssistWizard.exe**-tiedostoa ja valitse **Suorita järjestelmänvalvojana**.
 - Jos järjestelmään ei ole asennettu SupportAssistia, lue **Määritysten hallinnan** avaamishjeet: [Ohjatun määritysten hallinnan avaaminen](#).
- 2 Varmista, että kaikki edellytykset täyttyvät, ja valitse **Seuraava**.
- 3 Valitse **Asennustyyppi**-sivulta **Muuta olemassa olevaa kokoonpanoa**, valitse tai tyhjennä ne asennusasetukset, joita haluat muuttaa, ja napsauta **Seuraava**-painiketta.
 - ① **HUOMAUTUS:** Jos olet valinnut Dellin Oma tili-, Yhteys- ja toimitustiedot- tai Asetukset-vaihtoehdon, mutta sinulla ei ole aktiivista Internet-yhteyttä, SupportAssist kehottaa sinua tarkistamaan Internet-yhteyden. Jotta voit jatkaa, sinun on määritettävä oikeat Internet-yhteysoasetukset.
 - ① **HUOMAUTUS:** Jos olet valinnut muokattavaksi vain Yhteys- ja toimitustiedot, SupportAssist kehottaa sinua kirjautumaan sisään ja vahvistamaan Dellin Oman tilisi sekä yhteystietosi ja toimitusosoitteesi. Jotta voit jatkaa, sinun on kirjauduttava sisään Dellin Omaan tiliin.
- 4 Jos SupportAssist on otettu käyttöön paikallisessa järjestelmässä, olemassa olevat kokoonpanoasetukset noudetaan ja näytetään automaattisesti. Jos SupportAssistia ei ole otettu käyttöön paikallisessa järjestelmässä, toimi seuraavasti:
 - a Valitse **Käytä nykyistä kokoonpanotiedostoa**.

- b Valitse ensin **Selaa** ja sen jälkeen muokattava ADML-tiedosto.
 - c Valitse **Seuraava**.
- 5 Anna paikallisten ja kohdejärjestelmien Internet-yhteyksien tiedot ja valitse **Seuraava**. Katso kohtaa [Internet-asetusten konfigurointi](#).
 - 6 Napsauta **Kirjautu**-sivulla **Seuraava**-painiketta.
 - 7 Anna Dellin Oman tilin **Kirjautu**-sivulla tilin sähköpostiosoite ja salasana, ja valitse **Kirjautu**.
 - 8 Tee **Yhteys- ja toimitustiedot** -sivulla tarvittavat muutokset ja valitse **Seuraava**.
 - 9 Valitse **Asetukset**-sivulta tarvittavat asetukset ja napsauta **Seuraava**-painiketta. Katso kohtaa [Asetukset](#).
 - 10 Valitse **Käyttöönottotapa**-sivulta **Active Directory (AD)**.
 - 11 Anna mallin nimi.
 - 12 Valitse ensin **Selaa** ja sen jälkeen tiedostopolku, johon haluat tallentaa Active Directory -hallintamallitiedostot. Valitse tämän jälkeen **Luo**. Seuraavat tiedostot luodaan valittuun kansioon ja **Yhteenvedo**-sivu näytetään.
 - Kaksi Active Directory -hallintamallitiedostoa, ADML ja ADMX, joiden kokoonpanoasetuksia on muokattu
 - **CheckandUninstall.ps1**

Seuraavat vaiheet

Ota muokattuja asetuksia käyttävät mallitiedostot käyttöön seuraavasti:

- 1 Kopioi ja korvaa nykyiset ADML- ja ADMX-tiedostot toimialueen ohjauksineen.
- 2 Napsauta hiiren kakkospainikkeella Active Directory -mallia ja muokkaa ryhmäkäytäntöä.
- 3 Valitse **Muokkaa käytännön asetuksia**.
- 4 Ota muokatut asetukset käyttöön valitsemalla ensin **Poista käytöstä** ja sen jälkeen **Ota käyttöön**.
- 5 Valitse **Käytä**.

Rekisteri ja ryhmäkäytäntö päivitetään. Muokattu hallintamalli päivitetään, kun ryhmäkäytäntö otetaan käyttöön.

Vastaustiedoston muokkaaminen ja käyttöönotto

Edellytykset

- Sinun on oltava kirjautuneena paikalliseen järjestelmään järjestelmänvalvojan oikeuksilla.
- Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet kohdejärjestelmiin.
- Sinulla on oltava nykyisen vastaustiedoston käyttöoikeus.
- Paikallisesta järjestelmästä on oltava Internet-yhteys.

Vaiheet

- 1 Avaa ohjattu **Määritysten hallinta** jollakin seuraavista tavoista:
 - Jos asensit 32-bittisen version, siirry hakemistoon C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin, napsauta hiiren kakkospainikkeella **SupportAssistWizard.exe**-tiedostoa ja valitse **Suorita järjestelmänvalvojana**.
 - Jos asensit 64-bittisen version, siirry hakemistoon C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin, napsauta hiiren kakkospainikkeella **SupportAssistWizard.exe**-tiedostoa ja valitse **Suorita järjestelmänvalvojana**.
 - Jos järjestelmään ei ole asennettu SupportAssistia, lue **Määritysten hallinnan** avaamisohjeet: [Ohjatun määritysten hallinnan avaaminen](#).
- 2 Varmista, että kaikki edellytykset täyttyvät, ja valitse **Seuraava**.
- 3 Valitse **Asennustyyppi**-sivulta **Muuta olemassa olevaa kokoonpanoa**, valitse tai tyhjennä ne asennusasetukset, joita haluat muuttaa, ja napsauta **Seuraava**-painiketta.
 - ① **HUOMAUTUS:** Jos olet valinnut Dellin Oma tili-, Yhteys- ja toimitustiedot- tai Asetukset-vaihtoehdon, mutta sinulla ei ole aktiivista Internet-yhteyttä, SupportAssist kehottaa sinua tarkistamaan Internet-yhteyden. Jotta voit jatkaa, sinun on määritettävä oikeat Internet-yhteyset.
 - ① **HUOMAUTUS:** Jos olet valinnut muokattavaksi vain Yhteys- ja toimitustiedot, SupportAssist kehottaa sinua kirjautumaan sisään ja vahvistamaan Dellin Oman tilisi sekä yhteystietosi ja toimitusosoitteesi. Jotta voit jatkaa, sinun on kirjauduttava sisään Dellin Omaan tiliin.
- 4 Jos SupportAssist on otettu käyttöön paikallisessa järjestelmässä, olemassa olevat kokoonpanoasetukset noudetaan ja näytetään automaattisesti. Jos SupportAssistia ei ole otettu käyttöön paikallisessa järjestelmässä, toimi seuraavasti:

- a Valitse **Käytä nykyistä kokoonpanotiedostoa**.
 - b Valitse ensin **Selaa** ja sen jälkeen muokattava vastaustiedosto.
 - c Valitse **Seuraava**.
- 5 Anna näyttöön tulevassa valintaikkunassa avain vastaustiedoston salauksen purkua varten.
 - 6 Anna paikallisten ja kohdejärjestelmien Internet-yhteyksien tiedot ja valitse **Seuraava**. Katso kohtaa [Internet-asetusten konfigurointi](#).
 - 7 Napsauta **Kirjaudu**-sivulla **Seuraava**-painiketta.
 - 8 Anna Dellin Oman tilin **Kirjaudu**-sivulla tilin sähköpostiosoite ja salasana, ja valitse **Kirjaudu**.
 - 9 Tee **Yhteys- ja toimitustiedot** -sivulla tarvittavat muutokset ja valitse **Seuraava**.
 - 10 Valitse **Asetukset**-sivulta tarvittavat asetukset ja napsauta **Seuraava**-painiketta. Katso kohtaa [Asetukset](#).
 - 11 Valitse **Käyttöönottotapa**-sivulta **Vastaustiedosto**.
 - 12 Anna vastaustiedoston salausavain.

📘 HUOMAUTUS: Kirjoita salausavain muistiin, sillä tarvitset sitä ottaessasi SupportAssistin käyttöön kohdejärjestelmissä.

- 13 Valitse ensin **Selaa** ja sen jälkeen tiedostopolku, johon haluat tallentaa vastaustiedoston. Valitse seuraavaksi **Luo**.

Seuraavat tiedostot luodaan valittuun kansioon ja **Yhteenveto**-sivu näytetään.

- SupportAssistConfiguration.msi
- Vastaustiedosto, jonka kokoonpanotietoja on muokattu
- CheckandUninstall.ps1

Seuraavat vaiheet

Ota päivitettyt asetukset käyttöön kohdejärjestelmissä ottamalla SupportAssistConfiguration.msi-tiedosto käyttöön päivitetyn vastaustiedoston kanssa seuraavalla komennolla:

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

Tässä **key** on **Määrittysten hallinnassa** annettu salausavain.

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

📘 HUOMAUTUS: Jos vastaustiedoston salaamiseen käytetyssä avaimessa on erikoismerkkejä, kirjoita avain lainausmerkkien väliin.

SupportAssistin käyttöön siirtyminen TechDirectissä

SupportAssist yritystyöasemille 2.0.1 -versiossa SupportAssist-kokoonpanoja voidaan hallita suoraan TechDirectistä. Jos olet jo ottanut SupportAssistin ja automaattiset päivitykset käyttöön **Määritysten hallinnalla**, SupportAssist päivitetään automaattisesti uusimpaan versioon oletuskokoonpanolla. Jos haluat siirtyä käyttämään SupportAssistia TechDirectissä, lataa, pura ja ota SupportAssist-käyttöönottopaketti käyttöön TechDirectistä.

Lisätietoja SupportAssist-ohjelmistosta TechDirectissä: *SupportAssist yritystyöasemille -käyttöönotto-opas – TechDirectin käyttäminen on saatavilla osoitteesta www.dell.com/serviceabilitytools.*

Aiheet:

- [SupportAssist-ohjelmiston lataaminen TechDirectistä](#)
- [SupportAssist-paketin käyttöönotto TechDirectistä](#)

SupportAssist-ohjelmiston lataaminen TechDirectistä

Edellytys

Sinun on oltava kirjautuneena TechDirectiin SupportAssist-järjestelmänvalvojana.

Vaiheet

- Siirry kohtaan **PalvelutSupportAssist**.
SupportAssist -sivu tulee näkyviin.
- Napsauta **Aineistot**-välilehteä.
Aineistot-paneeli avautuu.
- Jos sinulla on useita tilejä, valitse haluamasi tili **Valitse tili** -luettelosta.
HUOMAUTUS: Valitse tili -luettelo tulee näkyviin vain, jos käytössä on useita tilejä.
- Valitse **Lataa SupportAssist** -pienoisohjelmasta **Lataa**.
Lataa SupportAssist -sivu avautuu.
- Kun lataat SupportAssistin ensimmäistä kertaa, sinun on todennettava TechDirect-tilisi. Todenna tili seuraavasti:
 - Valitse **Todenna TechDirect-tili**.
Dellin Oman tilin **Kirjaudu**-ikkuna avautuu.
 - Anna TechDirectiin kirjautumiseen käyttämäsi sähköpostiosoite ja salasana ja valitse **Kirjaudu**.
- Jos olet jo konfiguroinut SupportAssistin TechDirectissä, valitse Windows-versio ja napsauta **Lataa SupportAssist kotitietokoneille** -painiketta.
HUOMAUTUS: Jos et ole vielä konfiguroinut SupportAssistia, mutta haluat silti ladata suoritettavan tiedoston, merkitse **Ymmärrän ja haluan jatkaa -valintaruutu ja lataa tiedosto**.

Suoritettava SupportAssist-tiedosto ladataan.

VAROITUS: Älä ota ladattua tiedostoa suoraan käyttöön järjestelmissä. SupportAssist ei toimi oikein, jos otat suoritettavan tiedoston käyttöön.

Seuraava vaihe

Suorita tiedosto, jolloin SupportAssist-käyttöönottopaketti puretaan. Tämän jälkeen voit ottaa SupportAssistin käyttöön.

HUOMAUTUS: On suositeltavaa konfiguroida SupportAssist TechDirectissä ennen puretun paketin käyttöönottoa.


SupportAssist-paketin käyttöönotto TechDirectistä

Edellytys

- Tarvitset järjestelmänvalvojan oikeudet kohdejärjestelmiin.
- Sinun täytyy ensin ladata suoritettava SupportAssist-tiedosto TechDirectistä. Katso kohtaa [SupportAssist-ohjelmiston lataaminen TechDirectistä](#).

Vaiheet

- 1 Kaksoisnapsauta .exe-tiedostoa.
Seuraavat tiedostot puretaan ja **Käyttöönottopaketin purkutoiminto** näytetään.
 - SupportAssistx64.msi tai SupportAssistx86.msi
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistToken.txt
- 2 Valitse ohjatussa toiminnossa käyttöönottopaketin muoto.
Käyttöönottopaketin muodoksi on suositeltavaa valita **Windowsissa suoritettava tiedosto**. Tämä helpottaa SupportAssistin käyttöönottoprosessia, jo käyttöön otetun ohjelmiston muokkaamista ja siirtymistä SupportAssistin käyttöön TechDirectissä.
- 3 Jos valitset käyttöönottopaketin muodoksi **Windows Installer**, valitse **Ota uudelleen käyttöön päivitettyillä välityspalvelintiedoilla**.
Luo uusi käyttöönotto tai **Ota uudelleen käyttöön päivitettyillä välityspalvelintiedoilla** näytetään vain, jos valitset asetuksiksi **Windows Installer**.
- 4 Tee jokin seuraavista:
 - Jos järjestelmät, joissa SupportAssist on otettu käyttöön, muodostavat Internet-yhteyden suoraan, valitse **Seuraava**.
 - Jos järjestelmät, joissa SupportAssist on otettu käyttöön, muodostavat Internet-yhteyden välityspalvelimen kautta, toimi seuraavasti:
 - 1 Valitse **Muodosta Internet-yhteys välityspalvelimen kautta**.
 - 2 Anna osoite ja portin numero.
 - 3 Jos välityspalvelin edellyttää todennusta, valitse **Tämä välityspalvelin edellyttää todennusta**.
 - 4 Anna käyttäjänimi ja salasana.
- 5 Valitse **Seuraava**.

 **HUOMAUTUS:** Välityspalvelimen todennusta varten on suositeltavaa antaa sellaisen palvelutilin käyttäjänimi ja salasana, joka ei vanhene.
- 5 Valitse ensin **Selaa** ja sen jälkeen kansio, johon haluat purkaa käyttöönottopaketin.
- 6 Valitse **Seuraava**.
 - Jos valitset **Windowsissa suoritettava tiedosto** -asetuksen, valitsemaasi kansioon luodaan exe-tiedosto ja **Käyttöönotto-ohjeet**-sivu avautuu.
 - Jos valitset **Windowsissa suoritettava tiedosto** -asetuksen, valitsemaasi kansioon luodaan seuraavat tiedostot ja **Käyttöönotto-ohjeet**-sivu avautuu.
 - MST-tiedosto
 - CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistx64.msi tai SupportAssistx86.msi
- 7 Tee jokin seuraavista:
 - Jos purit käyttöönottopaketin exe-muodossa, ota exe-tiedosto käyttöön kohdejärjestelmissä käyttöönottotyökälulla.
 - Jos purit käyttöönottopaketin MSI-muodossa, ota SupportAssist-käyttöönottopaketti käyttöön suorittamalla komento
`msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn`
Tässä <downloaded path> on se kansio, johon latsit suoritettavan SupportAssist-tiedoston TechDirectistä.

SupportAssist-ilmoitusten hallinta TechDirect-tilillä

Voit hallita SupportAssist-ilmoituksia organisaatiosi TechDirect-tilillä tai ServiceNow-ratkaisulla. Jos olet määrittänyt SupportAssistin TechDirect-tililläsi, kaikki ilmoitukset välitetään TechDirect-tilille. Voit myös integroida ServiceNow'n SupportAssistiin, jolloin kaikki ilmoitukset välitetään ServiceNow-ratkaisuun. Tässä osiossa on tietoja SupportAssist-ilmoitusten hallinnasta TechDirectissä sekä ServiceNow'n integroinnista SupportAssistin kanssa.

HUOMAUTUS: Sinun on rekisteröidyttävä TechDirectin omatoimiseen lähetyspalveluun, jotta voit tarkastella tai hallita laitteisto-ongelmiin liittyviä ilmoituksia.

Aiheet:

- [TechDirectin ilmoitussääntöjen konfigurointi](#)
- [SupportAssist-ilmoitusten tarkastelu TechDirectissä](#)
- [SupportAssist-ilmoitukset](#)
- [SupportAssist-ilmoitustoiminnot](#)
- [SupportAssist-ilmoitusten integrointi ServiceNow'n kanssa](#)

TechDirectin ilmoitussääntöjen konfigurointi

Edellytykset

- Varmista, että TechDirect-tilisi tunnistetiedot ovat samat kuin SupportAssistin käyttöönnotossa käytetyt Dellin Oma tili -tunnistetiedot.
- Sinun on oltava kirjautuneena TechDirectiin SupportAssist-järjestelmänvalvojana.

Tietoja tehtävästä

Organisaatiosi järjestelmänvalvojat voivat luoda sääntöjä, joissa määritellään, miten SupportAssistin luomat ilmoitukset käsitellään TechDirect-portaalissa. He voivat esimerkiksi valita, että kaikki ilmoitukset välitetään automaattisesti tekniseen tukeen, tai että ilmoitukset siirretään SupportAssist-ilmoitusjonoon, jotta yrityksesi tukitiimi voisi tarkistaa, tulisiko ilmoitukset välittää Dellille.

Vaiheet

- 1 Siirry kohtaan **PalvelutSupportAssist**.
SupportAssist -sivu tulee näkyviin.
- 2 Napsauta **Ilmoitukset**-välilehteä.
Ilmoitukset-ruutu avautuu.
- 3 Valitse **Konfiguroi säännöt** -pienoisohjelmasta **Konfiguroi**.
SupportAssist-ilmoitussääntöjen määrittäminen -sivu tulee näkyviin.
- 4 Anna **Passiivisuusjakso**-osioon päivien määrä.
- 5 Valitse **Tekniset tuki-ilmoitukset** -osiossa jokin seuraavista:
 - a **Kyllä**, jolloin kaikki tekniset tuki-ilmoitukset välitetään Dellille, tai
 - b **Ei**, jolloin kaikki tekniset tuki-ilmoitukset siirretään yrityksesi SupportAssist-ilmoitusjonoon. Yrityksesi tukitiimi voi tarkistaa ilmoitukset ja päättää, pitäisikö ne välittää Dellille.
- 6 Valitse **Lähetä ilmoitukset** -osiossa jokin seuraavista:
 - a **Kyllä**, jolloin kaikki osien lähetysilmoitukset välitetään suoraan Dellille, tai
Ryhmien hallinta -osio on näkyvässä, jos kaikki osien lähetysilmoitukset välitetään Dellille.
 - b **Ei**, jolloin kaikki osien lähetysilmoitukset siirretään yrityksesi SupportAssist-ilmoitusjonoon. Yrityksesi tukitiimi voi tarkistaa ilmoitukset ja päättää, pitäisikö ne välittää Dellille.

7 Jos **Ryhmiä hallinta** -osio näytetään, valitse **Lisää ryhmäehto**.

HUOMAUTUS: Ryhmäehdoilla määritellään osien toimitusosoitteet. Kun SupportAssist-ilmoitus välitetään Dellille osien lähetyksestä varten, ilmoituksen osoitetta verrataan ryhmäehdoissa annettuihin osoitteisiin. Jos ryhmäehdoista löytyy täsmävä osoite, sitä käytetään osien toimitusosoitteena.

8 Valitse **Lisää ryhmäehto** -sivulla jompikumpi seuraavista vaihtoehdoista ja anna tarvittavat tiedot.

- **Maan perusteella** – käytä tätä asetusta, jos haluat, että kaikki tiettyyn maahan automaattisesti lähetetyt osat toimitetaan tiettyyn osoitteeseen.
- **Osavaltion/maakunnan perusteella** – käytä tätä asetusta, jos haluat, että kaikki tiettyyn osavaltioon tai maakuntaan automaattisesti lähetetyt osat toimitetaan tiettyyn osoitteeseen.
- **Kaupungin perusteella** – käytä tätä asetusta, jos haluat, että kaikki tiettyyn kaupunkiin automaattisesti lähetetyt osat toimitetaan tiettyyn osoitteeseen.
- **Postinumeron perusteella** – käytä tätä asetusta, jos haluat, että kaikki tiettyyn postinumeroon automaattisesti lähetetyt osat toimitetaan tiettyyn osoitteeseen.

9 Valitse ensin **Tallenna sääntö** ja sen jälkeen **Tallenna ilmoitussäännöt**.

SupportAssist-ilmoitusten tarkastelu TechDirectissä

Edellytys

Sinun on oltava kirjautuneena TechDirectiin SupportAssist-järjestelmänvalvojana tai SupportAssist-tekniikkokäyttäjänä.

Tietoja tehtävästä


Jos SupportAssistin valvomissa järjestelmissä havaitaan jokin ongelma, siitä luodaan automaattisesti ilmoitus TechDirectiin.

Vaiheet

- 1 Siirry kohtaan **PalvelutSupportAssist**.
SupportAssist -sivu tulee näkyviin.
- 2 Napsauta **Ilmoitukset**-välilehteä.
Ilmoitukset-ruutu avautuu.
- 3 Valitse **Hallitse SupportAssist-ilmoituksia** -pienoisohjelmasta **Hallitse**.
SupportAssist-ilmoitukset-sivu avautuu.

SupportAssist-ilmoitukset

Voit näyttää SupportAssistin luomien ilmoitusten tiedot TechDirectin **SupportAssist-ilmoitukset**-sivulla.

Alla olevassa taulukossa kuvataan **SupportAssist-ilmoitukset**-sivulla näytetyt tiedot. **Palvelutunnus**-, **Ilmoituksen numero**-, **Ilmoituksen tyyppi**-, **Viimeisimmän toiminnon aikaleima**-, **Vastuuhenkilö**-, **Yrityksen nimi**- ja **Toimiala**-sarakkeet näytetään oletusarvoisesti. Valitse näytettävät sarakkeet napsauttamalla taulukon yläpuolella näytettyä .

HUOMAUTUS: Voit valita enintään seitsemän saraketta näytettäväksi yhtä aikaa.

Taulukko 8. SupportAssist-ilmoitukset

Name	Kuvaus
Palvelutunniste	Järjestelmän yksilöivä tunniste. Palvelutunniste on aakkosnumeerinen sarja.
Ilmoituksen numero	Näyttää ilmoitukselle annetun yksilöivän tukipyyntönumeron, johon voit viitata ollessasi yhteydessä tekniseen tukeen.
Ilmoituksen tyyppi	Ilmoituksen tyyppi: <ul style="list-style-type: none">• Tekninen tuki• Lähetys
Huomautukset	Havaitun ongelman ja virheen tiedot niiden tutkimista varten.

Name	Kuvaus
Luo aikaleima	Päivämäärä ja aika, jolloin ilmoitus luotiin TechDirectissä.
Viimeisimmän toiminnon aikaleima	Päivämäärä ja aika, jolloin asiakkaan järjestelmänvalvoja tai teknikkokäyttäjä suoritti toimenpiteen.
Tila	Ilmoituksen tila: <ul style="list-style-type: none"> • Ei määritetty – kukaan teknikkokäyttäjä ei vastaa asiasta • Määritetty – joku asiakkaan teknikkokäyttäjä vastaa asiasta • Lähetys epäonnistui – tietojen lähettäminen Dellille epäonnistui
Vastuuhenkilö	Teknikkokäyttäjä, joka vastaa ilmoituksesta.
Yrityksen nimi	Organisaation nimi.
Toimiala	Toimiala, kuten Precision, Latitude jne.
Toimenpiteet	Ilmoitukselle käytettävissä olevat toimenpiteet. SupportAssist-teknikkokäyttäjät voivat <ul style="list-style-type: none"> • ottaa vastuun ilmoituksesta • päivittää ilmoituksen tietoja • sulkea ilmoituksen • lähettää ilmoituksen Dellille. <p>! HUOMAUTUS: SupportAssist-järjestelmänvalvojat voivat tehdä kaikki SupportAssist-teknikkokäyttäjien saatavilla olevat toimenpiteet. SupportAssist-järjestelmänvalvoja voi myös kohdistaa ilmoituksia teknikkokäyttäjille.</p>

SupportAssist-ilmoitustoiminnot

Voit toimia SupportAssistin luomien ilmoitusten pohjalta TechDirect-portaalissa. Seuraavassa taulukossa on kuvaus toimenpiteistä, joita SupportAssistin luomien ilmoitusten perusteella voi tehdä.

Taulukko 9. Ilmoitustoimenpiteet

TechDirect-tilin tyyppi	Mahdolliset toimenpiteet	Kuvaus
Järjestelmänvalvoja- ja teknikkokäyttäjät	Omistajuuden ottaminen itselle	TechDirect-tiliä käyttävät yksittäiset teknikkokäyttäjät voivat tarkastella kaikkia SupportAssist-ilmoituksia niiden saapuessa. Teknikkokäyttäjä voi ottaa ilmoituksen omistajuuden itselleen. Teknikkokäyttäjät eivät voi määrittää ilmoitusten omistajuuksia uudelleen. Vain tilin TechDirect-järjestelmänvalvoja voi toimia näin.
	Päivitä	Tuo näkyviin Tiedot -sivun, jolla voit lisätä ilmoitusta koskevan huomautuksen tai liitteen.
	Sulje ilmoitus	Sulkee ilmoituksen. Et voi tehdä enää mitään toimenpiteitä ilmoituksen perusteella, kuten ei myöskään Dell.
	Välitä Dellille	Välittää tukipyynnön tekniselle tuelle. Voit jatkaa edistymisen seuraamista TechDirectin Tekninen tuki - ja Lähetysten yhteenveto -sivuilta.
Järjestelmänvalvoja	Määritä omistajuus	Määrittää teknikkokäyttäjän ilmoituksen omistajaksi. Voidaan käyttää myös omistajuuden määrittämiseen jollekin toiselle teknikkokäyttäjälle.

SupportAssist-ilmoitusten integrointi ServiceNow'n kanssa

Jos organisaatiosi käyttää ServiceNow'ta IT:n ja tuen hallintaan, voit integroida SupportAssist-ilmoitukset ServiceNow-ratkaisuun. ServiceNow-integrointi mahdollistaa SupportAssist-ilmoituksiin pohjautuvien tapausten automaattisen luomisen ServiceNow'hun.

HUOMAUTUS: Kun ServiceNow-integrointi on otettu käyttöön, SupportAssist-ilmoituksia ei voi hallita TechDirectin kautta. TechDirectiä käytetään kuitenkin tämänkin jälkeen osien lähetykspyyntöihin ja Dellille lähetettäviin tukipyyntöihin.

ServiceNow-integraation käyttöönotto

Edellytys

Sinun on oltava kirjautuneena TechDirectiin SupportAssist-järjestelmänvalvojana.

Vaiheet

1 Siirry kohtaan **PalvelutSupportAssist**.

SupportAssist -sivu tulee näkyviin.

2 Napsauta **Aineistot**-välilehteä.

Aineistot-paneeli avautuu.

3 Jos sinulla on useita tilejä, valitse haluamasi tili **Valitse tili** -luettelosta.

HUOMAUTUS: Valitse tili -luettelo tulee näkyviin vain, jos käytössä on useita tilejä.

4 Valitse **Resurssienhallinta** -pienoisohjelmasta **Hallitse**.

Resurssienhallinta-sivu avautuu.

5 Napsauta **Integroi ServiceNow'n kanssa**.

ServiceNow-tapaushallinnan integrointi -ikkuna tulee näkyviin.

6 Valitse haluamasi toimipaikka **Valitse SupportAssist-toimipaikka** -luettelosta.

HUOMAUTUS: Toimipaikan valinta mahdollistaa sen, että TechDirect pystyy välittämään kaikki toimipaikan järjestelmien luomat ilmoitukset ServiceNow'hun.

7 Jos haluat, että SupportAssist luo tapauksen automaattisesti ServiceNow'ssa:

a Valitse **Käytä ServiceNow-instanssia**.

b Anna ServiceNow-instanssin tunnus, käyttäjänimi, salasana ja virheilmoitukset vastaanottava sähköpostiosoite.

HUOMAUTUS: Jos SupportAssist ei pysty luomaan tapausta ServiceNow'ssa automaattisesti, Virheilmoitus-ruutuun annettuun osoitteeseen lähetetään sähköpostiviesti.

c Lähetä testi-ilmoitus ServiceNow-instanssiin valitsemalla **Lähetä testi-ilmoitus**.

8 Jos haluat vastaanottaa SupportAssist-ilmoituksia sähköpostitse:

a Valitse **Käytä sähköpostia**.

b Anna **Lähetäjä**-ruutuun sähköpostiosoite, josta SupportAssist-ilmoitustiedot lähetetään.

c Anna **Ilmoitusten vastaanottaja** -ruutuun sähköpostiosoite, johon SupportAssist-ilmoitustiedot lähetetään.

d Anna **Virheilmoitus**-ruutuun sähköpostiosoite, johon lähetetään ilmoitus, jos SupportAssist ei pysty lähettämään ilmoitustietoja.

e Lähetä testisähköpostiviesti **Virheilmoitus**-ruudussa ilmoitettuun osoitteeseen valitsemalla **Lähetä testisähköposti**.

9 Napsauta **Tallenna**.

ServiceNow-integraation poistaminen käytöstä

Edellytys

Sinun on oltava kirjautuneena TechDirectiin SupportAssist-järjestelmänvalvojana.

Tietoja tehtävästä

Voit poistaa SupportAssist-ilmoitusten TechDirect-integroinnin käytöstä koska tahansa.

ⓘ HUOMAUTUS: Kun ServiceNow-integraatio on otettu pois käytöstä, voit hallita SupportAssist-ilmoituksia TechDirectin Hallitse SupportAssist-ilmoituksia -sivulta.

Vaiheet

- 1 Siirry kohtaan **PalvelutSupportAssist**.
SupportAssist -sivu tulee näkyviin.
- 2 Napsauta **Aineistot**-välilehteä.
Aineistot-paneeli avautuu.
- 3 Jos sinulla on useita tilejä, valitse haluamasi tili **Valitse tili** -luettelosta.
ⓘ HUOMAUTUS: Valitse tili -luettelo tulee näkyviin vain, jos käytössä on useita tilejä.
- 4 Valitse **Resurssienhallinta**-pienoisohjelmasta **Hallitse**.
Resurssienhallinta-sivu avautuu.
- 5 Napsauta **Integroi ServiceNow'n kanssa**.
ServiceNow-tapaushallinnan integrointi -ikkuna tulee näkyviin.
- 6 Valitse haluamasi toimipaikka **Valitse SupportAssist-toimipaikka** -luettelosta.
- 7 Valitse **Poista käytöstä**.
SupportAssist-ilmoitusten ServiceNow-integrointi on nyt poistettu käytöstä.

SupportAssist-tietojen noutaminen WMI:n avulla

Käyttämällä WMI (Windows Management Instrumentation) -luokkia saat tietoja niiden järjestelmien tilasta, joissa SupportAssist on otettu käyttöön. Nimiavaruus, jolla SupportAssist-profileja ja -luokkia voi käyttää, on `root\supportassist`. WMI-luokat paljastavat seuraavat tiedot:

- rekisteröinnin tila
- Tukipyynnön tiedot
- ilmoituksen tiedot
- määrittämis- ja oikeustiedot.

Tässä osiossa on tietoja käytettävissä olevista WMI-luokista.

DSA_RegistrationInformation

Taulukko 10. DSA_RegistrationInformation

Ominaisuus	Ominaisuustyyppi	Kuvaus
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Merkkijono, joka yksilöi luokan ilmentymän.
IsRegistrationDone	CIM_BOOLEAN	Boolean arvo, joka osoittaa, onko SupportAssist rekisteröity Dellin kanssa. Mahdolliset arvot: <ul style="list-style-type: none"> • Tosi – SupportAssist on rekisteröity Dellille. • Epätosi – SupportAssistia ei ole rekisteröity Dellille.
RegistrationTime	CIM_DATETIME	Osoittaa SupportAssist-rekisteröinnin päivämäärän ja kellonajan.

DSA_CaseInformation

Taulukko 11. DSA_CaseInformation

Ominaisuus	Ominaisuustyyppi	Kuvaus
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Merkkijono, joka yksilöi luokan ilmentymän.
CaseID	CIM_STRING	Merkkijono, joka osoittaa ilmentymälle luodun tukipyynnön numeron.
Kuvaus	CIM_STRING	Merkkijono, joka sisältää tukipyynnön kuvauksen.
Type	CIM_UNIT16	Kokonaisluku, joka osoittaa tukipyynnön tyyppin. Mahdolliset arvot: <ul style="list-style-type: none"> • 0 – mikä tahansa muu tukipyyntö. • 1 – tukipyyntö, jolla pyydetään Dellin teknistä tukea. • 2 – osien lähettämistä koskeva tukipyyntö.

Ominaisuus	Ominaisuustyyppi	Kuvaus
Tila	CIM_UNIT16	Kokonaisluku, joka osoittaa tukipyynnön tilan. Mahdolliset arvot: <ul style="list-style-type: none"> 0 – mikä tahansa muu tila. 1 – tukipyyntö on lähetetty. 2 – tukipyyntö on auki. 3 – tukipyyntö on avattu uudelleen. 4 – tukipyyntöä käsitellään. 5 – asiakas on lykännyt tukipyynnön myöhemmäksi. 6 – tukipyyntö on suljettu.
CaseCreationTime	CIM_DATETIME	Ilmaisee tukipyynnön luontipäivämäärän ja -ajan.
AlertDetails	CIM_STRING	Merkkijono antaa tietoja ilmoituksesta, jota varten tukipyyntö on luotu.

DSA_AlertInformation

Taulukko 12. DSA_AlertInformation

Ominaisuus	Ominaisuustyyppi	Kuvaus
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Merkkijono, joka yksilöi luokan ilmentymän.
TrapID	CIM_STRING	Merkkijono, joka ilmaisee ilmoituksen keskeytystunnuksen.
EventID	CIM_STRING	Merkkijono, joka ilmaisee ilmoituksen keskeytystunnuksen.
AlertDecription	CIM_STRING	Merkkijono, joka ilmaisee ilmoituksen kuvauksen.
AlertTime	CIM_DATETIME	Ilmaisee ilmoituksen luontipäivämäärän ja -ajan.

DSA_SystemInformation

Taulukko 13. DSA_SystemInformation

Ominaisuus	Ominaisuustyyppi	Kuvaus
Name	CIM_STRING [KEY]	Merkkijono, joka ilmaisee järjestelmän nimen.
IsConfigurationSet	CIM_BOOLEAN	Boolean arvo, joka ilmaisee, onko määrittäminen tehty järjestelmässä. Mahdolliset arvot: <ul style="list-style-type: none"> Tosi – kokoonpano on asetettu järjestelmässä. Epätosi – kokoonpanoa ei ole asetettu järjestelmässä.
Entitlement	CIM_UNIT16	Ilmaisee järjestelmän palvelusopimuksen. Mahdolliset arvot: <ul style="list-style-type: none"> 0 – muu 1 – Basic

Ominaisuus	Ominaisuustyyppi	Kuvaus
		<ul style="list-style-type: none"> • 2 – ProSupport • 3 – ProSupport Plus • 4 – Premium • 5 – Premium Support Plus • 6 – ProSupport Flex for Client • 7 – tuntematon takuu
EntitlementExpiryDate	CIM_DATETIME	Ilmaisee järjestelmän palvelusopimuksen erääntymispäivän.
Version	CIM_STRING	Merkkijono, joka ilmaisee järjestelmään asennetun SupportAssist-version.

SupportAssistin keräämät tiedot

SupportAssist kerää ongelman vianmäärityksessä tarvittavat tiedot automaattisesti järjestelmästä ja lähettää ne turvallisesti tekniseen tukeen. Näiden tietojen avulla Dell voi tarjota laadukkaan, tehokkaan ja nopean tuen.

Seuraavassa taulukossa on lueteltu tiedot, joita järjestelmän eri osista kerätään.

Taulukko 14. Järjestelmän valvonta

Luokat	Määritteet
Järjestelmätiedot	Järjestelmän palvelutunniste
	Järjestelmän malli
	Emolevyn ePPID
	BIOS-versio
	Järjestelmän tyyppi
	Suorittimen tiedot
	Suorittimen nopeus
	Näytönohjainkortti
	RAM-näyttömuisti, tavua
	Näyttöjen määrä
	Käyttöjärjestelmä
	Virtalähteen wattimäärä
	Loogisen aseman tiedot
	Järjestelmän RAM-muisti (Gt)
Järjestelmän käyttöaste ja virta	Käyttötunnit AC-virralla
	Käyttötunnit DC-virralla
	Virran kytkentä- ja katkaisukerrat
	Lepotilat
	Aika lepotiloissa
	Virranhallinta-asetukset
Akku	Sijainti
	Valmistuspäivä
	Sarjanumero
	Kemia
	Suunniteltu kapasiteetti

Luokat	Määritteet
	Name Valmistajan nimi ePPID Virta Jännite Latauskerrat Täysi varauskapasiteetti Lämpötila Valmistajan lokitiedot
Tallennuslaitteet (kiintolevy/SSD):	Levyn sijainti Levyn nimi Levyn merkki ja malli Levyn koko, Mt Levyn ePPID Levyn osion sijainti Levyn osion nimi Levyn osion koko, Mt Lukuaikojen prosenttiosuus Kirjoitusaikojen prosenttiosuus Toimettomuusaikojen prosenttiosuus Luetut tavut, Mt Kirjoitetut tavut, Mt SMART-lokit
Järjestelmätapahtumat	Käyttöjärjestelmän kaatumistapahtumat Virtatapahtumat Lämpötapahtumat Käynnistysvirhetapahtumat Diagnostiikkatapahtumat
Suoritin	Suorittimen käyttöaste Samanaikaiset säikeet Jonopituudet C-tilat
Muisti	DIMM-muistin asento DIMM-muistin nimi DIMM-muistin valmistaja

Luokat	Määritteet
	DIMM-muistin osa
	DIMM-muistin sijainti
	DIMM-muistin sarjanumero
	Muistin käyttö, vapaa/käytettävissä
	Sivutustoiminta
Lämpö	Tuulettimen kierros määrä/tila
	Järjestelmän lämpötila
	Akun lämpötila
	Suorittimen lämpötila
Mekaniikka	Sisäisten kaapelien/liittimien kunto
	Saranoiden käyttökerrat
	Virtaliittimen liittämiskerrat – AC/DC
	Telakan käyttökerrat
Verkko	Sovittimen nimi
	Sovittimen MAC-osoite
	Sovitinlaitteen nimi
	Sovittimen IMEI-numero
	Verkon käyttö
	WLAN/WLAN-käyttöaika
	Linkkinopeus
Näyttö	Näytön valmistajan tiedot
	Kirkkaustasot
Ohjelmisto	Asennetut sovellukset
	Ohjaimet
	Käyttöjärjestelmän päivitykset

Seuraavassa taulukossa on lueteltu järjestelmätiedot, jotka kerätään tavallisen järjestelmän valvonnan yhteydessä ja lähetetään Dellille kerran 24 tunnissa.

Taulukko 15. Tavallinen järjestelmän valvonta

Määrite	Kuvaus
Mallin versio	Tavallisessa järjestelmän valvonnassa käytettävän mallin versio
Agentin versio	Järjestelmässä käytettävä SupportAssist-versio
Palvelutunniste	Järjestelmän yksilöivä tunniste
Järjestelmän malli	Järjestelmän mallinimi
Rekisteröintitiedot	SupportAssistin rekisteröinnin tila

Määrite	Kuvaus
Käyttöjärjestelmäversio	Järjestelmän käyttöjärjestelmä
SP-versio	Käyttöjärjestelmän Service Pack -versio
UTC-aika	Päivämäärä ja aika, jolloin tavalliset järjestelmän valvonnan tiedot lähetettiin Dellille
BIOS-versio	Järjestelmään asennettu BIOS-versio
Tila	Ilmoituksen tila, joka riippuu sen vakavuusasteesta, esimerkiksi varoitus
Kuvaus	Tietoja järjestelmävirheestä, esimerkiksi suorittimen korkea käyttöaste
Vapaa kiintolevytila	Järjestelmän kiintolevyllä oleva vapaa tila
Muistin käyttö	Käytössä olevan järjestelmämuistin määrä
Suorittimen käyttö	Suorittimen käyttöaste
Paikallinen aika	Järjestelmälle asetettu päivämäärä ja aika
Edellisen käynnistyksen aika	Järjestyksen edellisen uudelleenkäynnistyksen päivämäärä ja aika
Windows-päivityksen suoritus aika	Edellisen Windows-päivityksen päivämäärä ja aika
BSOD-lukumäärä edellisten 24 tunnin aikana	Edellisten 24 tunnin aikana ilmenneiden sinisten virhenäyttöjen lukumäärä
Ilmoituksen tiedot	Ilmoituksen yksilöllinen tunniste
Lähde	Lähde, jonka perusteella ilmoitus on luotu
Type	Ilmoituksen tyyppi, esimerkiksi ennakoiva ilmoitus

Usein kysytyt kysymykset

Ennen käyttöönottoa

1 Mitä Dell-tilejä minun pitäisi luoda ennen käyttöönoton aloittamista?

Jos aiot hallita SupportAssist-ilmoituksia TechDirectistä, sinulla on oltava Dellin Oma tili, joka on linkitetty TechDirect-tiliisi. Varmista siksi seuraavat asiat:

- Varmista, että sinulla on Dellin Oma tili. Jos sinulla ei ole Dellin Omaa tiliä, luo se osoitteessa www.dell.com/myaccount.
- Rekisteröidy TechDirectiin Dellin Oman tilisi tunnistetiedoilla. Jos haluat rekisteröidä organisaatiosi TechDirectiin, siirry osoitteeseen www.techdirect.com.

2 Miten Dellin Oma tili luodaan?

Voit luoda Dellin Oman tilin seuraavasti:

- a Siirry osoitteeseen www.dell.com/myaccount.
- b Valitse **Kirjaudu**-sivulta **Luo tili**.
- c Anna **Dell.com-tilin rekisteröinti** -sivulla tarvittavat tiedot ja valitse **Päätä rekisteröinti**.

3 Miten määritän TechDirect-tilin?

Yrityksesi tulisi osoittaa järjestelmänvalvoja, joka määrittää yrityksen TechDirect-tilin. Tämän järjestelmänvalvojan on siirryttävä osoitteeseen www.techdirect.com ja aloitettava rekisteröityminen valitsemalla **Rekisteröidy nyt**. Tässä yhteydessä järjestelmänvalvojan on lisättävä teknikkokäyttäjät. He saavat sähköpostitse vahvistuksen rekisteröitymisestään sekä lokitiedot. Käyttäjien, jotka haluavat lähettää osia, on ensin suoritettava maksuttomat verkkosertifiointikurssit, jotka ovat saatavilla TechDirect-verkkoportaalissa. Lisätietoja: www.techdirect.com.

4 Voinko käyttää uudelleen samaa TechDirect-tiliä tai Dellin Omaa tiliä, jos tarvitsen useita versioita käyttöönottokokoonpanosta?

Kyllä. Kun olet luonut kokoonpanotiedoston, voit käyttää tiedostonmuokkaustoimintoa uusien kokoonpanojen luomiseen. Lisätietoja olemassa olevan kokoonpanon muokkaamisesta: [Käyttöön otetun SupportAssist-kokoonpanon muokkaaminen](#).

Olet esimerkiksi IT-järjestelmänvalvoja, joka hallitsee useita järjestelmiä kahdessa toimipaikassa. Haluat käyttää TechDirect-tiliäsi tai Dellin Omaa tiliäsi kummassakin toimipaikassa niin, että voit hallita ilmoituksia ja lähetyksiä keskitetysti yhdestä paikasta. Haluat kuitenkin myös säilyttää eri asetukset, koska toimipaikoissa käytetään eri Internet-yhteysetuksia.

Luo tässä tapauksessa kokoonpano ensin toiselle toimipaikalle. Luo tarvittaessa toiselle toimipaikalle erilainen kokoonpano muokkaamalla olemassa olevaa kokoonpanoa.

Kokoonpano

1 Miten kokoonpano otetaan käyttöön järjestelmissä, joihin SupportAssist on esiasennettu Dell ImageAssistilla osana levynkuvaa?

Lisätietoja kokoonpanon käyttöönotosta järjestelmissä, joihin SupportAssist on esiasennettu Dell ImageAssistilla osana levynkuvaa: *SupportAssist yritystyöasemille -pika-asennusopas Dell ImageAssistin käyttäjille* on saatavilla osoitteesta www.dell.com/serviceabilitytools.

2 Kumpi asetukset minun pitäisi valita Määritysten hallinnassa – Luo uusi kokoonpano vai Muuta olemassa olevaa kokoonpanoa?

Valitse **Luo uusi kokoonpano** seuraavissa tapauksissa:

- Haluat ottaa SupportAssistin käyttöön ja konfiguroida sen ensimmäistä kertaa kohdejärjestelmissä.

- Vanhempi SupportAssist-versio on asennettu ja konfiguroitu, ja haluat nyt asentaa nykyisen version käyttäen samoja tai eri kokoonpanoasetuksia.

Valitse **Muuta olemassa olevaa kokoonpanoa**, jos haluat päivittää käyttöönotetun kokoonpanon.

3 Olen muokannut kokoonpanoa ja päivittänyt SupportAssistin kohdejärjestelmiin. Mistä tiedän, onko asetukset päivitetty oikein?

Jos haluat varmistaa, että asetukset on päivitetty kohdejärjestelmissä, tarkista kohdejärjestelmien rekistereistä HKLM\De11\SupportAssistConfig\Status -avaimen tila. Jos asetukset on päivitetty oikein, avaimen tila näkyy muodossa "0".

Käyttöönotto

1 Mitä käyttöönottopapaa minun pitäisi käyttää?

Valitse käyttöönottopapaa sen olemassa olevan kokoonpanon mukaan, jota on käytetty kokoonpanotietojen käyttöönotossa.

- Windows Installer -tiedosto – käytä tätä käyttöönottopapaa, jos käytössäsi on kokoonpanohallintatyökaluja, kuten SCCM, KACE tai jokin muu kokoonpanoasetusten käyttöönototyökalu.
- Active Directory -mallitiedosto – käytä tätä käyttöönottopapaa, jos voit luoda Active Directory -ryhmäkäytännön vahvistustietojen käyttöönottoa varten eikä sinulla ole mitään kokoonpanohallintatyökalua.
- Vastaustiedosto – käytä tätä käyttöönottopapaa, jos et voi luoda Active Directory -ryhmäkäytäntöä ja sinun on käytettävä vastaustiedostoa kokoonpanotietojen käyttöönotossa.

2 Hallitsen organisaatiossani järjestelmiä, jotka ovat useissa eri sijainneissa ja käyttävät erilaisia asetuksia. Miten otan SupportAssistin käyttöön?

Voit ottaa SupportAssistin käyttöön kahden eri toimipaikan sijainneissa (kuten "Toimipaikka 1" ja "Toimipaikka 2") eri asetuksilla:

- a Avaa ohjattu **Dell SupportAssist -määrittysten hallinta**.
- b Luo uuden kokoonpanon luontitoiminnolla kokoonpanotiedosto (Toimipaikka 1.mst) käyttämällä toimipaikassa 1 tarvittavia asetuksia.
- c Valitse **Yhteenveto**-sivulta **Luo uusi** ja luo kokoonpanotiedosto (Toimipaikka2.xml) käyttämällä toimipaikassa 2 tarvittavia asetuksia.
- d Ota SupportAssist-asennuspaketti käyttöön vastaavien kokoonpanotiedostojen kanssa jollakin käyttöönototyökalulla "Toimipaikassa 1" ja "Toimipaikassa 2" käytettävissä kohdejärjestelmissä.

3 Voiko SupportAssistin asentaa virtuaalikoneeseen?

Ei, SupportAssist ei havaitse ongelmia virtuaalikoneissa, koska se tarvitsee pääsyn laitekomponentteihin.

4 Miten voin ottaa SupportAssistin käyttöön kohdejärjestelmissä, joissa on sekä 32-bittisiä että 64-bittisiä käyttöjärjestelmiä?

Sinun on ladattava sekä 32-bittinen 64-bittinen versio SupportAssist-asennuspaketista ja toimittava seuraavasti:

- Jos valitset käyttöönottavaksi Windows Installer -tiedoston (MST), luo MST-kokoonpanotiedosto käyttämällä vastaavaa **Ohjattua Dell SupportAssist -määrittysten hallintatoimintoa** sekä 32- että 64-bittiselle asennuspaketille.
- Jos valitset käyttöönottavaksi vastaustiedoston tai Active Directory -mallitiedoston, luo kokoonpanotiedosto käyttämällä vastaavaa **Ohjattua Dell SupportAssist -määrittysten hallintatoimintoa** sekä 32- että 64-bittiselle asennuspaketille.

Kun olet luonut kokoonpanotiedostot, valitse käyttöympäristöä vastaavat SupportAssist-paketit ja ota SupportAssist käyttöön kohdejärjestelmissä.

5 Voinko ottaa nykyisen SupportAssist-version käyttöön vanhemmalla versiolla luodun vastaustiedoston avulla?

Ei. Sinun on luotava vastaustiedosto nykyisen SupportAssistin ohjatulla määrittystoiminnolla ja käytettävä kyseistä vastaustiedostoa käyttöönotossa.

Käyttöönoton jälkeen

1 Mistä tiedän, onko SupportAssist asennettu ja määritetty oikein kohdejärjestelmässä?

InstallAndRegistration.ps1-komentosarjan avulla voit varmistaa, onko SupportAssist asennettu ja rekisteröity kohdejärjestelmissä. Voit suorittaa komentosarjan kohdejärjestelmässä seuraavasti:

- a Avaa ohjelmavalikko valitsemalla **Käynnistä**.

- b Napsauta hiiren kakkospainikkeella **Komentokehote**-kohtaa ja valitse **Suorita järjestelmänvalvojana**.
- c Siirry kohteeseen, johon olet purkanut SupportAssist-asennuspaketin, ja toimi seuraavasti:
 - Jos olet ladannut ja purkanut SupportAssist-asennuspaketin 64-bittisen version, siirry kansioon `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - Jos olet ladannut ja purkanut SupportAssist-asennuspaketin 32-bittisen version, siirry kansioon `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- d Kirjoita `InstallAndRegistration.ps1` ja paina Enter-näppäintä.

HUOMAUTUS: Voit suorittaa tämän komentosarjan kohdejärjestelmissä myös valvontakonsolista, kuten System Center Operations Managerista (SCOM). Varmista kuitenkin, että noudatat valvontakonsoleja koskevia ohjeita.

Seuraavassa on esimerkkituloste tilanteesta, jossa SupportAssist on asennettu ja rekisteröity kohdejärjestelmiin:

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

Seuraavassa on esimerkkituloste tilanteesta, jossa SupportAssist on asennettu, mutta ei rekisteröity kohdejärjestelmiin:

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

Seuraavassa on esimerkkituloste tilanteesta, jossa SupportAssistia ei ole asennettu kohdejärjestelmiin:

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

Seuraavassa on esimerkkituloste tilanteesta, jossa SupportAssist on asennettu ja rekisteröity ja palvelu toimii kohdejärjestelmissä:

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

Seuraavassa on esimerkkituloste tilanteesta, jossa SupportAssist on asennettu ja rekisteröity, mutta palvelu ei toimi kohdejärjestelmissä:

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

2 Miten voin varmistaa, että tukipyynnöt on luotu kohdejärjestelmiä varten?

`CaseAndDispatchReport.ps1`-komentosarjan avulla voit varmistaa, onko SupportAssist luonut tukipyynnöt kohdejärjestelmiä varten. Voit suorittaa komentosarjan kohdejärjestelmässä seuraavasti:

- a Avaa ohjelmavalikko valitsemalla **Käynnistä**.
- b Napsauta hiiren kakkospainikkeella **Komentokehote**-kohtaa ja valitse **Suorita järjestelmänvalvojana**.
Komentokehote-ikkuna tulee näkyviin.
- c Siirry kohteeseen, johon olet purkanut SupportAssist-asennuspaketin, ja toimi seuraavasti:
 - Jos olet ladannut ja purkanut SupportAssist-asennuspaketin 64-bittisen version, siirry kansioon `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - Jos olet ladannut ja purkanut SupportAssist-asennuspaketin 32-bittisen version, siirry kansioon `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- d Kirjoita `CaseAndDispatchReport.ps1` ja paina Enter-näppäintä.

HUOMAUTUS: Voit suorittaa tämän komentosarjan kohdejärjestelmissä myös valvontakonsolista, kuten System Center Operations Managerista (SCOM). Varmista kuitenkin, että noudatat valvontakonsoleja koskevia ohjeita.

Seuraavassa on esimerkkituloste, jossa näytetään kohdejärjestelmässä luodun tukipyynnön tiedot.

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

3 Active Directory -koonpanoasetuksia ei käytetä kohdejärjestelmissä. Mitä teen?

Jos olet valinnut käyttöönottavaksi AD-mallin, asetusten päivityksessä voi olla viive, koska kohdejärjestelmien ja toimialueen ohjauksen välinen synkronointi vaatii aikaa. Jos haluat aloittaa synkronoinnin heti, suorita seuraava komento kohdejärjestelmissä:

gpupdate /force

4 Mitä teen, jos WMI-komentosarjat eivät palauta arvoja?

Varmista, että WMI-palvelu on käynnissä. Käynnistä WMI-palvelu seuraavasti:

- Avaa ohjelmavalikko valitsemalla **Käynnistä**.
- Kirjoita hakukenttään **services.msc** ja paina **Enter**-näppäintä.
Palvelut-ikkuna tulee näyttöön.
- Napsauta hiiren kakkospainikkeella kohtaa **WMI-palvelu (Windows Management Instrumentation)** ja napsauta valikosta **Käynnistä**.

5 Havaitseeko SupportAssist kohdejärjestelmien Internet-välityspalvelinasetukset automaattisesti?

Ei. Jos kohdejärjestelmät muodostavat Internet-yhteyden välityspalvelimen kautta, sinun on annettava välityspalvelimen tiedot luodessasi kokoonpanotiedostoa.

6 Käyttöönoton jälkeen jotkin kohdejärjestelmät eivät voi rekisteröityä SupportAssistiin. Mikä voi olla syynä?

Tämä johtuu todennäköisesti kohdejärjestelmissä käytettävistä vääristä Internet-yhteysohjeista. Kokoonpanotiedoston luonnin tai muokkaamisen aikana ohjattu määrittäminen ei voi tarkistaa kohdejärjestelmien Internet-yhteyttä. Jos haluat antaa oikeat Internet-yhteysohjeet, katso kohtaa [Käyttöön otetun SupportAssist-kokoonpanon muokkaaminen](#).

Hälytykset

1 Olen ottanut SupportAssistin käyttöön, mutta ilmoitukset eivät näy TechDirect-tililläni. Miten voin tarkastella niitä?

Varmista, että Dellin Oman tilisi ja TechDirect-tilisi tunnistetiedot ovat samat. Päivitä SupportAssist-asetukset tarvittaessa.

2 Miten voin valvoa SupportAssist-ilmoituksia ja -tukipyynnöjä, jos minulla ei ole TechDirect-tiliä?

Jos sinulla ei ole TechDirect-tiliä, voit valvoa ilmoituksia tapahtumienvälityksessä. Kun SupportAssist luo tukipyynnön havaitulle ongelmalle (myös ennakoivasti), se lisää lokitapahtuman järjestelmän Tapahtumienvälitykseen.

3 Miten voin luoda TechDirectissä manuaalisen tukipyynnön kohdejärjestelmässä havaittua ongelmaa varten?

Voit luoda tukipyynnön TechDirectissä seuraavasti:

- Kirjaudu osoitteeseen www.techdirect.com.
- Siirry kohtaan **Palvelut > Tekninen tuki**.
- Valitse **Luo uusi palvelupyyntö** -pieniohjelmasta **Luo**.
Ohjattu **Luo palvelupyyntö** -toiminto tulee näyttöön.
- Anna ohjatun **Luo palvelupyyntö** -toiminnon ohjeiden mukaisesti järjestelmän palvelutunnus, tapauksen (ongelman) tiedot ja yhteystiedot.
- Valitse **Lähetä**.

Merkitse tukipyynnön numero muistiin. Teknisen tuen edustaja ottaa sinuun yhteyttä ongelman ratkaisemista varten.

4 Saavatko loppukäyttäjät ilmoituksen kohdejärjestelmissä, kun SupportAssist havaitsee jonkin ongelman?

Ei. Vain määritetty yhteyshenkilö saa sähköpostivahvistuksen, kun SupportAssist luo tukipyynnön.

Päivitys

1 Minulla on aiempi SupportAssist-versio asennettuna kohdejärjestelmiin. Miten teen päivityksen nykyiseen versioon?

Jos otit automaattiset päivitykset käyttöön SupportAssistin konfiguroinnin aikana, SupportAssist päivitetään järjestelmissä automaattisesti uusimpaan versioon nykyisillä kokoonpanoasetuksilla. Jos et ottanut automaattisia päivityksiä käyttöön, voit ladata SupportAssistin ja ottaa sen käyttöön manuaalisesti.

Versiossa 2.0.1 voit myös siirtyä käyttämään SupportAssistia manuaalisesti TechDirectissä. Katso kohtaa [SupportAssistin käyttöön siirtyminen TechDirectissä](#).

Asennuksen poistaminen

1 Kun peruutan SupportAssistin asennuksen poistoprosessin, palvelut ovat pysähtyneessä tilassa. Miten käynnistän ne?

Palvelun käynnistäminen

- a Avaa ohjelmavalikko napsauttamalla **Käynnistä**.
- b Kirjoita hakukenttään **services.msc** ja paina Enter-näppäintä.
Palvelut-ikkuna tulee näyttöön.
- c Napsauta hiiren kakkospainikkeella kohtaa **Dell SupportAssist for Business Client** ja napsauta valikosta **Käynnistä**.

Sekalaista

1 Mitä PII tarkoittaa? Mitä tunnistetietoja (PII, Personally Identifiable Information) SupportAssist kerää?

PII (Personally Identifiable Information, tunnistetiedot) tarkoittaa tietoja, joista järjestelmän voi tunnistaa. Jos olet sallinut PII-tietojen keräämisen SupportAssistissa konfiguroinnin yhteydessä, SupportAssist kerää laitteiden IP- ja MAC-osoitteen sekä isäntänimen.

Verkkoyhteyden kaistan käyttö

SupportAssistin käyttää verkkoyhteytesi kaistaa erilaisissa tilanteissa, jotka vaativat yhteyttä Dellin palvelimiin. Käytetty verkkoyhteyden kaistanleveys voi vaihdella SupportAssistin valvomien järjestelmien mukaan. Seuraavassa taulukossa on ilmoitettu SupportAssistin sadan järjestelmän valvonnassa kuukauden aikana käyttämä keskimääräinen kaistanleveys.

Taulukko 16. Keskimääräinen verkkoyhteyden kaistanleveyden käyttö

Tapahtuma	Esiintymistiheys	Verkon kaistanleveys (yksikkönä kbps)
SupportAssistin rekisteröiminen	Kerran käyttöönoton jälkeen	323
Järjestelmän tavallisten valvontatietojen lähetys	Kerran 24 tunnissa käyttöönoton jälkeen	114
Järjestelmän jaksottaisten valvontatietojen lähetys	Kerran 30–45 tunnissa käyttöönoton jälkeen	3 700
Hälytys- ja järjestelmän tilatietojen lähetys	Kun järjestelmä antaa hälytyksen	19
Järjestelmän takuutietojen varmistaminen	Kerran käyttöönoton jälkeen	30
Tukipyynnön luominen	Kun hälytys täyttää tukipyynnön luomisen ehdot	21
Päivitysten tarkistaminen	Kerran viikossa	2 000

Taulukko 17. Sanasto

Termi/lyhenne/kirjainlyhenne	Määritelmä
Järjestelmä	Tarkoittaa Dellin kannettavia tietokoneita, pöytätietokoneita, tabletteja, yhdyskäytäviä ja Embedded box PC -tietokoneita.
Tukipyyntö	Kun järjestelmässä havaitaan ongelma, SupportAssist luo tukipyynnön ja välittää sen tekniseen tukeen ongelman ratkaisemista varten.
TechDirect	Se on keskitetty yritysasiakkaille tarkoitettu tukityökalu, jonka avulla voidaan avata ja hallita Dellin tukipyyntöjä. Voit hallita SupportAssist-ilmoituksia keskitetysti TechDirect-portaalissa.
WMI	Lyhenne sanoista Windows Management Instrumentation
Ilmoitus	Ilmoituksilla tarkoitetaan SupportAssistin luomia ilmoituksia tilanteissa, joissa kohdejärjestelmässä havaitaan jokin ongelma.
suoritin	Keskusyksikkö
MAC	Lyhenne sanoista media access control address, MAC-osoite
BIOS	Lyhenne sanoista basic input/output system.
IMEI	Lyhenne sanoista International Mobile Equipment Identity
WLAN	Langaton lähiverkko
DIMM	Lyhenne sanoista dual in-line memory module, DIMM-muisti
ePPID	Lyhenne sanoista enhanced Performance Profile ID
Gt	Gigatavu
DC	Lyhenne sanoista direct current, tasavirta
Dell CFI	Lyhenne sanoista Dell Custom Factory Integration. Dell CFI on Dellin palvelu, jossa Delliltä ostettuihin järjestelmiin esiasennetaan tarvittavat ohjelmistosovellukset, kun järjestelmä rakennetaan Dellin tehtaassa.
Paikallinen järjestelmä	Paikallisella järjestelmällä tai järjestelmänvalvojan järjestelmällä tarkoitetaan järjestelmää, jonka avulla luot SupportAssist-käyttöönottotiedostot tai -paketin
RAM	Lyhenne sanoista random-access memory, RAM-muisti
Kohdejärjestelmät	Kohdejärjestelmällä tarkoitetaan kaikkia järjestelmiä, joissa otat SupportAssistin käyttöön
MSI	Microsoft Installer -tiedosto (MSI) on Windowsissa käytettävä asennuspaketin tiedostomuoto.
MST	Microsoft Transform -tiedosto (MST) on kokoonpanotiedosto, jota Microsoft Windows Installer käyttää ohjelmistoasennusten asetusten määrittämisessä. SupportAssistin MST-tiedoston sisältämät asetukset määritetään jokaiseen kohdejärjestelmään.

Termi/lyhenne/kirjainlyhenne	Määritelmä
Vastaustiedosto	SupportAssistin vastaustiedosto on XML-pohjainen kokoonpanotiedosto, jonka sisältämät asetukset määritetään jokaiseen kohdejärjestelmään.
Active Directory -hallintamalli (ADML/ADMX)	<p>Active Directory -hallintamalli on ryhmäkäytännön ominaisuus, jota käytetään Active Directory -ympäristössä järjestelmien keskitettyyn hallintaan. SupportAssistin Active Directory -kokoonpanotiedoston sisältämät asetukset määritetään jokaiseen kohdejärjestelmään.</p> <p>Hallintamallitiedostot jakautuvat .adm-x-tiedostoihin ja kielikohtaisiin .adml-tiedostoihin, ja ne on tarkoitettu ryhmäkäytännön järjestelmänvalvojen käytettäväksi. Näihin tiedostoihin tehtävien muutosten avulla järjestelmänvalvojat voivat määrittää saman käytäntöjoukon käyttämällä kahta kieltä. Järjestelmänvalvojat voivat määrittää käytännöt käyttämällä kielikohtaisia .adml-tiedostoja ja kieliriippumattomia .adm-x-tiedostoja.</p>
Käyttönottotyökalut	Työkaluja, joiden avulla SupportAssist voidaan ottaa käyttöön kohdejärjestelmissä.
SCCM	Lyhenne sanoista Microsoft System Center Operations Manager
SCOM	Lyhenne sanoista System Center Operations Manager