

## **Dell SupportAssist για PC και Tablet**

Οδηγός ανάπτυξης για τη Διαχείριση συστημάτων  
επιχείρησης



## Σημείωση, προσοχή και προειδοποίηση

- ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η ΣΗΜΕΙΩΣΗ υποδεικνύει σημαντικές πληροφορίες που σας βοηθούν να χρησιμοποιείτε καλύτερα το προϊόν σας.
- ΠΡΟΣΟΧΗ:** Η ΠΡΟΣΟΧΗ υποδεικνύει είτε ενδεχόμενη ζημιά στο υλισμικό είτε απώλεια δεδομένων και σας ενημερώνει για τον τρόπο με τον οποίο μπορείτε να αποφύγετε το πρόβλημα.
- ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ:** Η ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ υποδεικνύει ότι υπάρχει το ενδεχόμενο να προκληθούν υλική ζημιά και απλός ή θανάσιμος τραυματισμός.

Πνευματικά δικαιώματα © 2017 της Dell Inc. ή των θυγατρικών της. Με επιφύλαξη κάθε νόμιμου δικαιώματος. Οι ονομασίες Dell, EMC και άλλα συναφή εμπορικά σήματα είναι εμπορικά σήματα της Dell Inc. ή των θυγατρικών της. Όλα τα υπόλοιπα εμπορικά σήματα ενδέχεται να είναι εμπορικά σήματα των αντίστοιχων κατόχων τους.

<b>1 Εισαγωγή.....</b>	<b>5</b>
Έκδοση.....	5
Πληροφορίες για το παρόν έγγραφο.....	5
Πληροφορίες για το TechDirect.....	6
Κύρια χαρακτηριστικά.....	6
Δυνατότητες του SupportAssist και σχέδια υπηρεσιών Dell.....	6
Πρόσθετοι πόροι.....	7
Προγράμματα εκμάθησης βίντεο.....	7
<b>2 Απαιτήσεις συστήματος.....</b>	<b>8</b>
Υποστηριζόμενα συστήματα.....	8
Ελάχιστες απαιτήσεις.....	8
<b>3 Προετοιμασία για ανάπτυξη.....</b>	<b>10</b>
<b>4 Λήψη του SupportAssist.....</b>	<b>11</b>
Λήψη και εξαγωγή του πακέτου προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist.....	11
Πρόσβαση στον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist.....	12
<b>5 Ρύθμιση παραμέτρων και ανάπτυξη του SupportAssist.....</b>	<b>14</b>
Επισκόπηση της ανάπτυξης με αρχείο MST.....	14
Δημιουργία αρχείου MST.....	15
Ανάπτυξη του SupportAssist με αρχείο MST.....	17
Επισκόπηση της ανάπτυξης με χρήση της Πολιτικής ομάδας για το Active Directory.....	17
Δημιουργία αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory.....	19
Ανάπτυξη αρχείων προτύπου διαχειριστή Active Directory σε ελεγκτή τομέα.....	20
Ανάπτυξη του SupportAssist με χρήση αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory.....	21
Επισκόπηση της ανάπτυξης με αρχείο απαντήσεων.....	22
Δημιουργία αρχείου απαντήσεων.....	23
Ανάπτυξη του SupportAssist με αρχείο απαντήσεων.....	24
Έλεγχος συνδεσιμότητας SupportAssist.....	25
<b>6 Τροποποίηση των ρυθμίσεων παραμέτρων ανάπτυξης του SupportAssist.....</b>	<b>26</b>
Τροποποίηση αρχείου MST.....	26
Τροποποίηση των υπαρχόντων αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory.....	28
Τροποποίηση αρχείου απαντήσεων.....	30
<b>7 Διαχείριση ειδοποιήσεων του SupportAssist.....</b>	<b>33</b>
Ρύθμιση παραμέτρων κανόνων ειδοποιήσεων στο TechDirect.....	33
Προβολή ειδοποιήσεων του SupportAssist στο TechDirect.....	34
Ειδοποιήσεις SupportAssist.....	34
Ενέργειες σχετικά με τις ειδοποιήσεις του SupportAssist.....	36
Ενεργοποίηση της ενδοποίησης ServiceNow.....	36

Απενεργοποίηση της ενοποίησης της ServiceNow.....	37
<b>8 Ανάκτηση δεδομένων του SupportAssist με χρήση του WMI.....</b>	<b>39</b>
DSA_RegistrationInformation.....	39
DSA_CaseInformation.....	39
DSA_AlertInformation.....	40
DSA_SystemInformation.....	41
<b>9 Δεδομένα που συλλέγονται από το SupportAssist.....</b>	<b>42</b>
<b>10 Συχνές ερωτήσεις.....</b>	<b>46</b>
<b>Παράρτημα Α: Χρήση εύρους ζώνης δικτύου.....</b>	<b>52</b>
<b>Παράρτημα Β: Γλωσσάριο.....</b>	<b>53</b>



# Εισαγωγή

Το Dell SupportAssist είναι μια τεχνολογία προληπτικού και προγνωστικού ελέγχου, που σας επιτρέπει να λαμβάνετε αυτοματοποιημένη τεχνική υποστήριξη για τα συστήματα Dell που χρησιμοποιούνται στην επιχείρησή σας. Όταν γίνεται ανάπτυξη του στα συστήματα Dell που διαθέτετε, το SupportAssist παρακολουθεί κάθε σύστημα και εντοπίζει προληπτικά τα προβλήματα στο υλικό και στο λογισμικό. Με τον εντοπισμό ενός προβλήματος, το SupportAssist ανοίγει αυτόματα ένα αίτημα υποστήριξης στο τμήμα τεχνικής υποστήριξης της Dell για τα συστήματα που έχουν ενεργό σχέδιο υπηρεσιών ProSupport ή ProSupport Plus. Ανάλογα με τον τύπο του προβλήματος, το αίτημα υποστήριξης μπορεί να ξεκινήσει είτε την αυτόματη αποστολή εξαρτημάτων είτε την υποβολή ενός αιτήματος τεχνικής υποστήριξης.

Το SupportAssist συλλέγει επίσης δεδομένα για το υλικό και το λογισμικό αυτόματα από τα συστήματα της Dell και τα στέλνει με ασφαλή τρόπο στο τμήμα τεχνικής υποστήριξης της Dell. Αυτά τα δεδομένα χρησιμοποιούνται από το τμήμα τεχνικής υποστήριξης για την αντιμετώπιση του προβλήματος και για την παροχή λύσης για αυτό.

**① ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Για μια λίστα των δεδομένων που συλλέγονται από τα συστήματά σας από το SupportAssist, βλ. [Δεδομένα που συλλέγονται από το SupportAssist](#).

Θέματα:

- Έκδοση
- Πληροφορίες για το παρόν έγγραφο
- Πληροφορίες για το TechDirect
- Κύρια χαρακτηριστικά
- Δυνατότητες του SupportAssist και σχέδια υπηρεσιών Dell
- Πρόσθετοι πόροι
- Προγράμματα εκμάθησης βίντεο

## Έκδοση

1.1

## Πληροφορίες για το παρόν έγγραφο

Αυτό το έγγραφο παρέχει πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο ρύθμισης παραμέτρων και ανάπτυξης του SupportAssist σε επιχειρήσεις που διαθέτουν ομάδες IT, καθώς και σχετικά με τον τρόπο διαχείρισης των ειδοποιήσεων χρησιμοποιώντας το TechDirect. Επιπλέον, μπορείτε επίσης να βρείτε πληροφορίες για τα ακόλουθα, καθώς και τις συχνές ερωτήσεις.

- Δεδομένα που συλλέγονται από το SupportAssist
- Κλάσεις των οργάνων διαχείρισης των Windows (WMI) που χρησιμοποιούνται για την ανάκτηση δεδομένων του SupportAssist.

**① ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Οι επιχειρήσεις χωρίς ομάδες IT μπορούν να χρησιμοποιήσουν μια άλλη έκδοση του SupportAssist, που επιτρέπει στους τελικούς χρήστες να διαχειρίζονται τα δικά τους συστήματα. Για περισσότερες λεπτομέρειες, επισκεφθείτε τη σελίδα [Dell.com/SupportAssist](https://Dell.com/SupportAssist).

**① ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Σε αυτό το έγγραφο, ο όρος "τοπικό σύστημα" ή "σύστημα διαχειριστή" αφορά το σύστημα που θα χρησιμοποιήσετε για τη δημιουργία των αρχείων ανάπτυξης ή του πακέτου του SupportAssist· ο όρος "συστήματα προορισμού" αφορά όλα τα συστήματα στα οποία θα αναπτυχθεί το SupportAssist.



# Πληροφορίες για το TechDirect

Το TechDirect είναι μια διαδικτυακή πύλη που σας δίνει τη δυνατότητα να διαχειρίζεστε τις ειδοποιήσεις που δημιουργεί το SupportAssist. Οι διαχειριστές μπορούν να δημιουργούν κανόνες στο TechDirect για την αυτόματη προώθηση των ειδοποιήσεων στην Dell για την παροχή τεχνικής υποστήριξης ή για την αποστολή εξαρτημάτων. Εάν η αυτόματη προώθηση είτε για την παροχή τεχνικής υποστήριξης είτε για την αποστολή εξαρτημάτων είναι απενεργοποιημένη, μπορείτε να κάνετε έλεγχο και να καθορίζετε εάν η ειδοποίηση θα πρέπει να προωθηθεί στην Dell. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαχείριση των ειδοποιήσεων του SupportAssist χρησιμοποιώντας το TechDirect βλ. [Διαχείριση ειδοποιήσεων του SupportAssist](#).

## Κύρια χαρακτηριστικά

- Αυτόματη δημιουργία αιτήματος υποστήριξης, όταν εντοπίζεται κάποιο πρόβλημα
- Αυτόματη αποστολή ανταλλακτικών για προβλήματα που απαιτούν αντικατάσταση ενός εξαρτήματος
- Προληπτική επικοινωνία από εκπρόσωπο της τεχνικής υποστήριξης για να σας βοηθήσει να επιλύσετε το πρόβλημα
- Προγνωστική ανίχνευση και ειδοποίηση προβλήματος
- Προώθηση ειδοποιήσεων στο συνδεδεμένο λογαριασμό TechDirect
- Δυνατότητα προβολής των ειδοποιήσεων του SupportAssist με χρήση του συνδεδεμένου λογαριασμού TechDirect
- Δυνατότητα ανάκτησης των δεδομένων του SupportAssist από το σύστημα με χρήση του WMI

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Οι δυνατότητες του SupportAssist που είναι διαθέσιμες για κάθε σύστημα διαφέρουν ανάλογα με το σχέδιο υπηρεσιών Dell του συστήματος.

## Δυνατότητες του SupportAssist και σχέδια υπηρεσιών Dell

Στον ακόλουθο πίνακα συνοψίζονται οι δυνατότητες του SupportAssist που διατίθενται για συστήματα με ενεργά σχέδια υπηρεσιών Basic, ProSupport, ProSupport Plus και ProSupport Flex.

Πίνακας 1. Δυνατότητες του SupportAssist και σχέδια υπηρεσιών Dell

Δυνατότητα	Περιγραφή	Basic	ProSupport	ProSupport Flex	ProSupport Plus
Αυτόματος εντοπισμός προβλημάτων, ειδοποίηση και δημιουργία αιτήματος υποστήριξης *	Αφού δημιουργήσει η Dell ένα αίτημα υποστήριξης για αποστολή εξαρτημάτων ή για τεχνική υποστήριξη, αποστέλλεται σε εσάς μια ειδοποίηση. Για τα αιτήματα τεχνικής υποστήριξης, επικοινωνεί προληπτικά μαζί σας ένας αντιπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης για να σας βοηθήσει να επιλύσετε το πρόβλημα.	✗	✓	✓	✓
Προγνωστικός εντοπισμός προβλημάτων και δημιουργία αιτημάτων υποστήριξης για πρόληψη βλαβών **	Αποστέλλεται μια ειδοποίηση στην κύρια και τη δευτερεύουσα διεύθυνση επικοινωνίας σας σχετικά με την ενδεχόμενη βλάβη του εξαρτήματος. Η Dell ανοίγει ένα αίτημα υποστήριξης και	✗	✗	✗	✓

Δυνατότητα	Περιγραφή	Basic	ProSupport	ProSupport Flex	ProSupport Plus
	επικοινωνεί μαζί σας για την αποστολή του ανταλλακτικού.				

\* Εάν είναι απενεργοποιημένη η αυτόματη προώθηση στο TechDirect είτε για τεχνική υποστήριξη είτε για αποστολή εξαρτημάτων, μπορείτε να εξετάσετε και να προσδιορίσετε εάν η ειδοποίηση πρέπει να προωθηθεί στην Dell.

\*\* Η δυνατότητα προληπτικού εντοπισμού προβλημάτων διατίθεται μόνο για μπαταρίες, σκληρούς δίσκους, δίσκους σταθερής κατάστασης (SSD) και ανεμιστήρες.

**📌 ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Στα συστήματα με το σχέδιο υπηρεσιών **Basic** οι ειδοποιήσεις δεν προωθούνται στην TechDirect.

## Πρόσθετοι πόροι

- Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την εγγραφή της εταιρείας σας, τη διαχείριση των ειδοποιήσεων του SupportAssist, τις ειδοποιήσεις τεχνικής υποστήριξης και τα αιτήματα αποστολής ανταλλακτικών στο TechDirect, επισκεφτείτε την [Πύλη αυτοεξυπηρέτησης TechDirect Self-Service](#).
- Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το SupportAssist, επισκεφτείτε τη σελίδα [Dell.com/SupportAssist](https://Dell.com/SupportAssist).
- Για ερωτήσεις σχετικά με το SupportAssist, επισκεφτείτε τη σελίδα [Dell.com/SupportAssistGroup](https://Dell.com/SupportAssistGroup).
- Για να προσπελάσετε άλλα έγγραφα του SupportAssist, επισκεφτείτε τη σελίδα [Εγχειρίδια SupportAssist για υπολογιστές και tablet](#).

## Προγράμματα εκμάθησης βίντεο

Εκτός από αυτόν τον οδηγό, μπορείτε να παρακολουθήσετε τα παρακάτω εκπαιδευτικά βίντεο που διατίθενται στο [κανάλι Dell TechCenter](#).

- Πρόσβαση στον οδηγό διαχείρισης εγκατάστασης
- Δημιουργία διαμόρφωσης ανάπτυξης με χρήση αρχείου MST
- Ανάπτυξη του SupportAssist και του αρχείου MST με χρήση του SCCM
- Δημιουργία διαμόρφωσης ανάπτυξης (ADML και ADMX)
- Ανάπτυξη των αρχείων ADML και ADMX και του SupportAssist με χρήση του SCCM
- Δημιουργία διαμόρφωσης ανάπτυξης με χρήση αρχείου απαντήσεων
- Ανάπτυξη του SupportAssist και του αρχείου απαντήσεων με χρήση του SCCM
- Χρήση του TechDirect για παρακολούθηση ειδοποιήσεων
- Τροποποίηση της διαμόρφωσης ανάπτυξης
- Δημιουργία διαμόρφωσης ανάπτυξης για προεγκατεστημένα συστήματα
- Ενοποίηση του SupportAssist με τη ServiceNow



## Απαιτήσεις συστήματος

Η ανάπτυξη του SupportAssist υποστηρίζεται σε συστήματα Dell που πληρούν τις απαιτήσεις υλικού, λογισμικού και δικτύου που καθορίζονται στις ακόλουθες ενότητες.

**📌 ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Το SupportAssist δεν υποστηρίζεται σε εικονικές μηχανές.

Θέματα:

- Υποστηριζόμενα συστήματα
- Ελάχιστες απαιτήσεις

### Υποστηριζόμενα συστήματα

- **Φορητοί και επιτραπέζιοι υπολογιστές**
  - Inspiron
  - XPS
  - Alienware
  - Latitude
  - Vostro
  - OptiPlex
  - Precision
- **Tablet**
  - Venue Pro
- **Υπολογιστές Gateway και Embedded**
  - Edge Gateway
  - Υπολογιστές Embedded Box

### Ελάχιστες απαιτήσεις

Στον παρακάτω πίνακα θα βρείτε τις ελάχιστες απαιτήσεις για το SupportAssist.

**Πίνακας 2. Ελάχιστες απαιτήσεις**

Στοιχεία	Απαιτήσεις
Λειτουργικό σύστημα <b>📌 ΣΗΜΕΙΩΣΗ:</b> Το SupportAssist υποστηρίζεται από λειτουργικά συστήματα 32 bit αλλά και 64 bit.	<b>Φορητοί και επιτραπέζιοι υπολογιστές:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Microsoft Windows 7</li> <li>· Microsoft Windows 8</li> <li>· Microsoft Windows 8.1</li> <li>· Microsoft Windows 10</li> </ul> <b>Tablet:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Microsoft Windows 8.1</li> <li>· Microsoft Windows 10</li> </ul>

Στοιχεία	Απαιτήσεις
	<p><b>Dell Edge Gateway:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSP (64 bit)</li> </ul> <p><b>Υπολογιστές Dell Embedded Box:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (μόνο 64 bit)</li> <li>· Microsoft Windows Embedded Standard 7 E (μόνο 64 bit)</li> <li>· Microsoft Windows 7 Professional (μόνο 64 bit)</li> <li>· Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (μόνο 64 bit)</li> <li>· Microsoft Windows 10 Professional (μόνο 64 bit)</li> <li>· Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSP (64 bit)</li> </ul>
Λογισμικό	Microsoft .NET Framework 4.5 ή νεότερη έκδοση
Υλικό	4 GB (προτείνεται)
Δίκτυο	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Σύνδεση Internet</li> <li>· Το τοπικό σύστημα και τα συστήματα προορισμού πρέπει να έχουν δυνατότητα σύνδεσης στους ακόλουθους προορισμούς: <ul style="list-style-type: none"> <li>① <b>ΣΗΜΕΙΩΣΗ:</b> Ο όρος "τοπικό σύστημα" ή "σύστημα διαχειριστή" αφορά το σύστημα που θα χρησιμοποιήσετε για τη δημιουργία των αρχείων ανάπτυξης ή του πακέτου του SupportAssist· ο όρος "συστήματα προορισμού" αφορά όλα τα συστήματα στα οποία θα αναπτυχθεί το SupportAssist.</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <a href="https://apidp.dell.com">https://apidp.dell.com</a></li> <li>· <a href="https://api.dell.com">https://api.dell.com</a></li> <li>· <a href="https://is.us.dell.com">https://is.us.dell.com</a></li> <li>· <a href="https://techdirect.dell.com">https://techdirect.dell.com</a></li> <li>· <a href="https://downloads.dell.com">https://downloads.dell.com</a></li> <li>· <a href="https://www.dell.com">https://www.dell.com</a></li> </ul>

## Προετοιμασία για ανάπτυξη

Πριν από την ανάπτυξη του SupportAssist, θα πρέπει να λάβετε υπόψη τα εξής:

- Αν σχεδιάζετε να κάνετε τη διαχείριση των ειδοποιήσεων του SupportAssist από το TechDirect, θα πρέπει να έχετε ένα λογαριασμό Dell συνδεδεμένο με το λογαριασμό σας στο TechDirect. Συνεπώς, πρέπει να επιβεβαιώσετε τα εξής:
  - Βεβαιωθείτε ότι διαθέτετε λογαριασμό (Ο λογαριασμός μου). Αν δεν διαθέτετε λογαριασμό, επισκεφθείτε τη σελίδα εγγραφής [Ο λογαριασμός μου](#) και δημιουργήστε έναν.
  - Εγγραφείτε στο TechDirect ως διαχειριστής με τα ίδια διαπιστευτήρια που χρησιμοποιείτε για τον λογαριασμό σας. Για να κάνετε εγγραφή της επιχείρησής σας στο TechDirect, επισκεφθείτε τη σελίδα [Εγγραφή στο TechDirect](#).

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Για να δείτε ή να διαχειριστείτε τις ειδοποιήσεις για προβλήματα υλικού, πρέπει να κάνετε εγγραφή στην υπηρεσία αυτοδιεκπεραίωσης του TechDirect.

- Εάν διαχειρίζετε διάφορες τοποθεσίες που έχουν διαφορετικές ρυθμίσεις Internet ή διαφορετικές πληροφορίες επικοινωνίας και αποστολής, βεβαιωθείτε ότι έχετε στη διάθεσή σας τις πληροφορίες Internet, επικοινωνίας και αποστολής.
- Εάν η ανάπτυξη αναμένεται να γίνει σε συστήματα που διαθέτουν λειτουργικά συστήματα 32 bit και 64 bit, η Dell συνιστά να κάνετε αναλόγως την ομαδοποίηση των συστημάτων. Η δημιουργία αυτών των ομάδων διευκολύνει τη διαδικασία ανάπτυξης.
- Εάν διαθέτετε συστήματα που έχουν το SupportAssist προεγκατεστημένο μέσω της ανάπτυξης ενός προσαρμοσμένου ειδώλου του συστήματος που έχει δημιουργηθεί με το ImageAssist, ενημερώστε τις ρυθμίσεις του SupportAssist στα συστήματα προορισμού. Για περισσότερες πληροφορίες, βλ. [Συχνές ερωτήσεις](#).

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Για να διαμορφώσετε τις ρυθμίσεις του SupportAssist, πρέπει να διαθέτετε λογαριασμό (Ο λογαριασμός μου). Συνιστάται η δημιουργία λογαριασμού TechDirect, δεν είναι όμως υποχρεωτική.

## Λήψη του SupportAssist

Το πακέτο εγκατάστασης του SupportAssist (MSI) διατίθεται σε μορφή 32 bit και 64 bit. Ως πρώτο βήμα για τη διαδικασία ανάπτυξης, πρέπει να κάνετε λήψη και εξαγωγή του κατάλληλου πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist στο τοπικό σύστημα. Το πακέτο εγκατάστασης που πρέπει να λάβετε και να εξαγάγετε εξαρτάται από το επίπεδο των bit του λειτουργικού συστήματος που χρησιμοποιείται στα συστήματα προορισμού. Αν η επιχείρησή σας διαθέτει συστήματα 32 bit και 64 bit, πρέπει να κάνετε λήψη και των δύο εκδόσεων του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist στο τοπικό σύστημα.

**① ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Μπορείτε να πραγματοποιήσετε λήψη και των δύο πακέτων προγράμματος εγκατάστασης, 32 bit και 64 bit, στο τοπικό σύστημα, ωστόσο η διαδικασία δημιουργίας του αρχείου ρύθμισης παραμέτρων είναι η ίδια.

Στην παρούσα ενότητα παρέχονται οδηγίες για τα εξής:

- Λήψη και εξαγωγή του πακέτου προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist.
- Πρόσβαση στον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist** που θα χρησιμοποιήσετε για τη δημιουργία του αρχείου ρύθμισης παραμέτρων.

Θέματα:

- Λήψη και εξαγωγή του πακέτου προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist
- Πρόσβαση στον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist

## Λήψη και εξαγωγή του πακέτου προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist

### Προαπαιτούμενο

Πρέπει να έχετε συνδεθεί στο τοπικό σύστημα με λογαριασμό που έχει δικαιώματα διαχειριστή.

### Βήματα

- 1 Επισκεφτείτε τη σελίδα [Dell.com/SupportAssist](https://Dell.com/SupportAssist) και κάντε λήψη του κατάλληλου πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist για υπολογιστές και tablet στο τοπικό σας σύστημα.

**① ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Ο όρος "τοπικό σύστημα" ή "σύστημα διαχειριστή" αφορά το σύστημα που θα χρησιμοποιήσετε για τη δημιουργία των αρχείων ανάπτυξης ή του πακέτου του SupportAssist· ο όρος "συστήματα προορισμού" αφορά όλα τα συστήματα στα οποία θα αναπτυχθεί το SupportAssist.

Γίνεται λήψη του ακόλουθου πακέτου προγράμματος εγκατάστασης στο τοπικό σύστημα:

- SupportAssistx64.msi — Χρησιμοποιείται για την ανάπτυξη σε συστήματα προορισμού 64 bit.
- SupportAssistx86.msi — Χρησιμοποιείται για την ανάπτυξη σε συστήματα προορισμού 32 bit.

**① ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Για την ανάπτυξη του SupportAssist σε συστήματα προορισμού τόσο 32 bit όσο και 64 bit, πρέπει να πραγματοποιήσετε λήψη και των δύο πακέτων προγράμματος εγκατάστασης (SupportAssistx64.msi και SupportAssistx86.msi).

**① ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Για την ανάπτυξη του SupportAssist, χρησιμοποιήστε το πακέτο εγκατάστασης (.msi) του SupportAssist που λάβατε. Δεν πρέπει να χρησιμοποιήσετε το πακέτο εγκατάστασης (.msi) που έχετε εξαγάγει με το ίδιο όνομα στο βήμα 6.

- 2 Κάντε κλικ στο πλήκτρο με το **Λογότυπο των Windows** και πληκτρολογήστε command στο πλαίσιο αναζήτησης. Το μενού **έναρξης** εμφανίζει τα αποτελέσματα που αντιστοιχούν.



- 3 Κάντε δεξί κλικ στη **Γραμμή εντολών** και πατήστε **Εκτέλεση ως διαχειριστής**.  
Εμφανίζεται το παράθυρο **Command Prompt** (Γραμμή εντολών).
- 4 Μεταβείτε στο φάκελο όπου έχετε κάνει λήψη του πακέτου προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist.
- 5 Για να εξαγάγετε το πακέτο προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist, πληκτρολογήστε την ακόλουθη εντολή, ανάλογα με τις απαιτήσεις σας:

- Για εξαγωγή του πακέτου προγράμματος εγκατάστασης 64 bit:

```
msiexec /a SupportAssistx64.msi TARGETDIR=<folder path> /qn
```

Όπου η *διαδρομή φακέλου* είναι η θέση στην οποία θέλετε να γίνει η εξαγωγή των αρχείων.

- Για εξαγωγή του πακέτου προγράμματος εγκατάστασης 32 bit:

```
msiexec /a SupportAssistx86.msi TARGETDIR=<folder path> /qn
```

Όπου η *διαδρομή φακέλου* είναι η θέση στην οποία θέλετε να γίνει η εξαγωγή των αρχείων.

**① ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Δεν μπορείτε να εξαγάγετε το πακέτο εγκατάστασης στον ίδιο φάκελο όπου έχετε τοποθετήσει το πακέτο εγκατάστασης. Βεβαιωθείτε ότι έχετε ορίσει ένα διαφορετικό φάκελο προορισμού για την εξαγωγή του πακέτου εγκατάστασης.

Γίνεται εξαγωγή του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist στην καθορισμένη διαδρομή φακέλου. Μετά την ολοκλήρωση της εξαγωγής δημιουργούνται οι ακόλουθοι φάκελοι:

- **Dell** — Περιέχει τα αρχεία που χρησιμοποιούνται για συλλογή πληροφοριών για το υλικό και το λογισμικό από τα συστήματα.
- **Program Files 64** (σε συστήματα 64 bit) ή **program files** (σε συστήματα 32 bit) — Περιέχει τα εκτελέσιμα αρχεία του SupportAssist.
- **SupportAssistx64.msi** (σε συστήματα 64 bit) ή **SupportAssistx86.msi** (σε συστήματα 32 bit) — Αντίγραφο του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist.

### Επόμενο βήμα

Ανοίξτε τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist** για να δημιουργήσετε το αρχείο διαμόρφωσης.

## Πρόσβαση στον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist

### Προϋποθέσεις

- Πρέπει να έχετε συνδεθεί στο τοπικό σύστημα με λογαριασμό που έχει δικαιώματα διαχειριστή.
- Πρέπει να έχετε εξαγάγει το πακέτο προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist στο φάκελο που θέλετε στο τοπικό σύστημα.

### Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Ο οδηγός **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist** σας επιτρέπει να δημιουργείτε το αρχείο ρύθμισης παραμέτρων που απαιτείται για την ανάπτυξη του SupportAssist. Πρέπει επίσης να χρησιμοποιήσετε τον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης για να ενημερώσετε τις ρυθμίσεις στο αρχείο ρύθμισης παραμέτρων που αναπτύξατε προηγουμένως.

**① ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Εάν θέλετε να αναπτύξετε το SupportAssist τόσο στο σύστημα 32-bit όσο και στο σύστημα 64-bit, μπορείτε να κάνετε εξαγωγή και εκκίνηση του οδηγού Διαχείριση εγκατάστασης SupportAssist είτε από πακέτο εγκατάστασης συστήματος 32-bit ή συστήματος 64-bit του SupportAssist. Τα αρχεία ρύθμισης παραμέτρων που δημιουργούνται από τον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist μπορούν να αναπτυχθούν σε συστήματα προορισμού 32-bit αλλά και 64-bit.

### Βήματα

- 1 Στο τοπικό σύστημα, ανοίξτε την Εξερεύνηση των Windows, μεταβείτε στη θέση όπου έχετε εξαγάγει το πακέτο προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist και κάντε ένα από τα εξής:
  - Εάν κάνατε εξαγωγή του πακέτου εγκατάστασης 64-bit μεταβείτε στη διαδρομή `x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
  - Εάν κάνατε εξαγωγή του πακέτου εγκατάστασης 32-bit μεταβείτε στη διαδρομή `x\program files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`

Όπου **x** είναι η τοποθεσία όπου εξαγάγατε το πακέτο εγκατάστασης του SupportAssist.

- 2 Κάντε δεξί κλικ στην εντολή **SupportAssistWizard.exe** και πατήστε **Εκτέλεση ως διαχειριστής**.

Εμφανίζεται η **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**.

### **Επόμενο βήμα**

Ακολουθήστε τις οδηγίες του οδηγού **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist** για να δημιουργήσετε τα αρχεία ρύθμισης παραμέτρων που απαιτούνται για την ανάπτυξη του SupportAssist. Για περισσότερες πληροφορίες, [Ρύθμιση παραμέτρων και ανάπτυξη του SupportAssist](#).



# Ρύθμιση παραμέτρων και ανάπτυξη του SupportAssist

Η ανάπτυξη του SupportAssist χρειάζεται τα εξής στοιχεία, ώστε να είναι δυνατή η διαχείριση των μοναδικών ρυθμίσεων του οργανισμού σας.

- Ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet
- Διαπιστευτήρια για TechDirect ή για το "Ο Λογαριασμός μου"
- Πληροφορίες επικοινωνίας και αποστολής
- Προτιμήσεις

Ο οδηγός **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist** σας επιτρέπει να δημιουργείτε το αρχείο ρύθμισης παραμέτρων με τις παραπάνω ρυθμίσεις. Στον οδηγό, επιλέξτε ένα από τα παρακάτω αρχεία ρύθμισης παραμέτρων με βάση το υπάρχον εργαλείο που χρησιμοποιείται για την ανάπτυξη ρυθμίσεων παραμέτρων.

- Αρχείο Windows Installer (MST) — Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε αυτό το αρχείο ρύθμισης παραμέτρων αν χρησιμοποιείτε εργαλεία διαχείρισης ρυθμίσεων, όπως το Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), το KACE, ή οποιοδήποτε άλλο εργαλείο για την ανάπτυξη των πληροφοριών ρυθμίσεων.
- Πρότυπο διαχείρισης Active Directory — Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε αυτό το αρχείο ρύθμισης παραμέτρων αν μπορείτε να δημιουργήσετε μια πολιτική ομάδας Active Directory για την ανάπτυξη των πληροφοριών ρυθμίσεων.
- Αρχείο απαντήσεων — Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε αυτό το αρχείο ρύθμισης παραμέτρων αν θέλετε να χρησιμοποιήσετε ένα αρχείο απαντήσεων για την ανάπτυξη των πληροφοριών ρυθμίσεων.

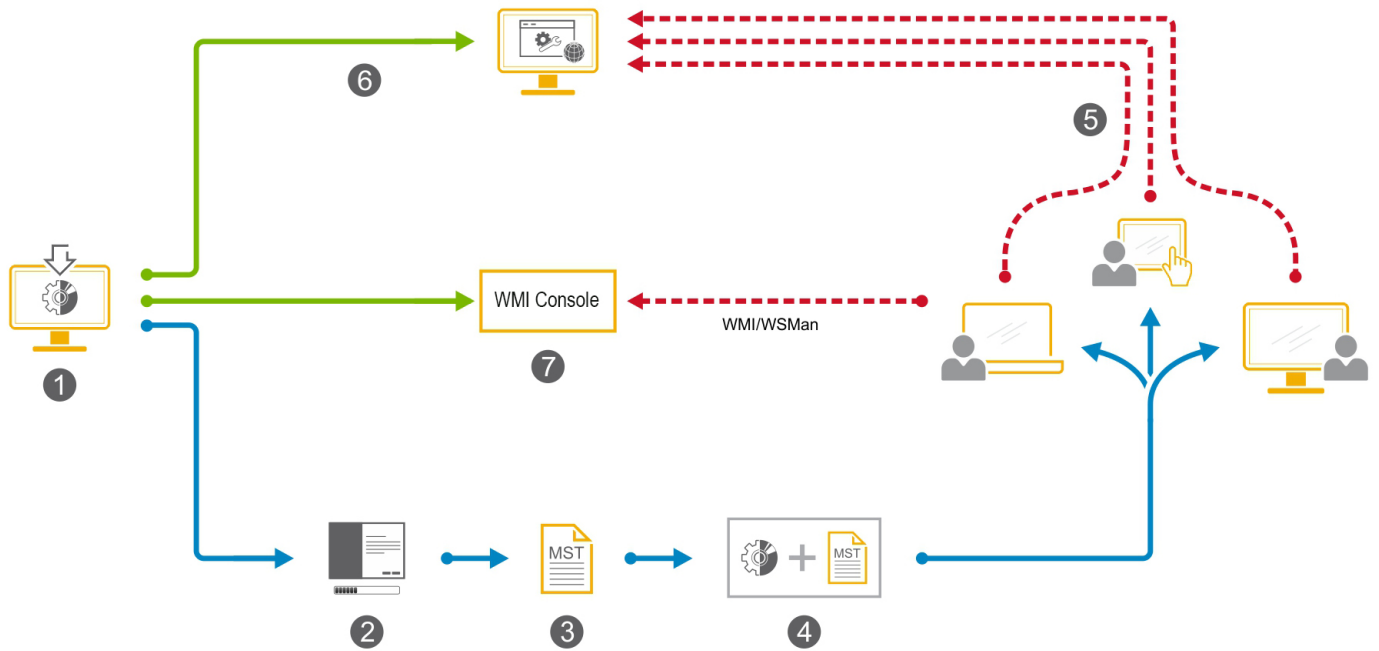
Θέματα:

- [Επισκόπηση της ανάπτυξης με αρχείο MST](#)
- [Επισκόπηση της ανάπτυξης με χρήση της Πολιτικής ομάδας για το Active Directory](#)
- [Επισκόπηση της ανάπτυξης με αρχείο απαντήσεων](#)
- [Έλεγχος συνδεσιμότητας SupportAssist](#)

## Επισκόπηση της ανάπτυξης με αρχείο MST

Σε αυτήν την ενότητα παρέχονται οδηγίες για τη δημιουργία του αρχείου MST που περιέχει τις ρυθμίσεις παραμέτρων, και για την ανάπτυξη, στη συνέχεια, του SupportAssist με το αρχείο MST στα συστήματα προορισμού.

Στην εικόνα που ακολουθεί απεικονίζεται η ροή εργασιών για τη δημιουργία του αρχείου MST και την ανάπτυξή του με το SupportAssist στα συστήματα προορισμού.



### Αριθμός 1. Ανάπτυξη με αρχείο MST

### Πίνακας 3. Ανάπτυξη με αρχείο MST

Βήμα	Περιγραφή
1	Κάντε λήψη και εξαγωγή του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist στο τοπικό σύστημα. Βλ. <a href="#">Λήψη και εξαγωγή του πακέτου προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist</a> .
2	Ανοίξτε τον οδηγό <b>Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist</b> . Βλ. <a href="#">Πρόσβαση στον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist</a> .
3	Δημιουργήστε το αρχείο MST και αποθηκεύστε το στο τοπικό σύστημα. Βλ. <a href="#">Δημιουργία αρχείου MST</a> .
4	Εκτελέστε την ανάπτυξη του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist και του αρχείου MST στα συστήματα προορισμού χρησιμοποιώντας οποιοδήποτε εργαλείο ανάπτυξης. Βλ. <a href="#">Ανάπτυξη του SupportAssist με αρχείο MST</a> .
5	Αφού ολοκληρωθεί η ανάπτυξη, οι ειδοποιήσεις του SupportAssist θα εισέρχονται στο λογαριασμό TechDirect για εύκολη, κεντρική διαχείριση.
6	Συνδεθείτε στο TechDirect για να δείτε και να διαχειριστείτε τις ειδοποιήσεις του SupportAssist. Βλ. <a href="#">Διαχείριση ειδοποιήσεων του SupportAssist</a> .
7	Ανακτήστε τα δεδομένα του SupportAssist από ένα σύστημα χρησιμοποιώντας κονσόλες WMI όπως οι SCCM ή SCOM. Βλ. <a href="#">Ανάκτηση δεδομένων του SupportAssist με χρήση του WMI</a> .

## Δημιουργία αρχείου MST

Ο οδηγός **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist** σας καθοδηγεί στη διαδικασία δημιουργίας του αρχείου MST με τις ρυθμίσεις διαμόρφωσης.

### Προϋποθέσεις

- Πρέπει να έχετε συνδεθεί στο τοπικό σύστημα με δικαιώματα διαχειριστή των Microsoft Windows.
- Το τοπικό σύστημα πρέπει να έχει συνδεσιμότητα στο Internet.
- Πρέπει να έχετε δημιουργήσει ένα "Όλο λογαριασμός μου" και ένα λογαριασμό TechDirect με τα ίδια διαπιστευτήρια.

## Βήματα

- 1 Ανοίξτε τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**. Βλ. [Πρόσβαση στον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist](#).
  - 2 Βεβαιωθείτε ότι πληρούνται όλες οι προϋποθέσεις και πατήστε **Επόμενο**.
  - 3 Στη σελίδα **Τύπος ρύθμισης**, επιλέξτε **Δημιουργία νέας διαμόρφωσης** και κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.
  - 4 Στη σελίδα **Σύμβαση**, διαβάστε τη σύμβαση και τους όρους κοινής χρήσης των πληροφοριών του συστήματος Dell, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Επιτρέπω στην Dell να συλλέγει την ετικέτα εξυπηρέτησης και άλλες πληροφορίες χρήσης του συστήματος** και κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.
  - 5 Στη σελίδα **Ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet**, επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα στοιχεία:
    - **Απευθείας σύνδεση** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο εάν το τοπικό σύστημά σας συνδέεται απευθείας στο Internet.
    - **Σύνδεση μέσω διακομιστή μεσολάβησης** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν το τοπικό σύστημά σας συνδέεται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης και μετά πληκτρολογήστε τη διεύθυνση και τη θύρα του διακομιστή μεσολάβησης. Αν απαιτείται έλεγχος ταυτότητας για το διακομιστή μεσολάβησης, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Για αυτό το διακομιστή μεσολάβησης απαιτείται έλεγχος ταυτότητας** και εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για το διακομιστή μεσολάβησης.
- ① ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Για τον έλεγχο ταυτότητας του διακομιστή μεσολάβησης, η Dell συνιστά να εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης ενός λογαριασμού υπηρεσίας που δεν έχει ημερομηνία λήξης.
- 6 Αν στα συστήματα προορισμού χρησιμοποιούνται διαφορετικές ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Τα συστήματα προορισμού διαθέτουν διαφορετικές ρυθμίσεις** και, στην καρτέλα **Συστήματα προορισμού**, επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα:
    - **Απευθείας σύνδεση** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν τα συστήματα προορισμού συνδέονται απευθείας στο Internet.
    - **Σύνδεση μέσω διακομιστή μεσολάβησης** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο εάν τα συστήματα προορισμού συνδέονται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης και μετά πληκτρολογήστε τη διεύθυνση και τη θύρα του διακομιστή μεσολάβησης. Αν απαιτείται έλεγχος ταυτότητας για το διακομιστή μεσολάβησης, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Για αυτό το διακομιστή μεσολάβησης απαιτείται έλεγχος ταυτότητας** και εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για το διακομιστή μεσολάβησης.
- ① ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η συνδεσιμότητα στο Internet των συστημάτων προορισμού δεν μπορεί να επαληθευτεί από τον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist.
- 7 Πατήστε **Επόμενο**.  
Εμφανίζεται η σελίδα **Είσοδος στο λογαριασμό μου Dell**.
  - 8 Πατήστε **Επόμενο**.  
Θα εμφανιστεί η σελίδα εισόδου στο λογαριασμό Dell σε νέο παράθυρο.
  - 9 Πληκτρολογήστε τα στοιχεία εισόδου στο λογαριασμό σας και πατήστε **Είσοδος**.  
Εμφανίζεται η σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**.
  - 10 Στη σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.
    - Ελέγξτε εάν τα στοιχεία **Εταιρεία, Όνομα, Email**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικό email, Αριθμός τηλεφώνου**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικός αριθμός τηλεφώνου** εμφανίζονται σωστά και, εάν χρειάζεται, κάντε αλλαγές. Επιλέξτε την προτιμώμενη μέθοδο επαφής:
      - **Email**
      - **Τηλέφωνο**
    - Προαιρετικά, για να προσθέσετε τα στοιχεία μιας δευτερεύουσας επαφής, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Προσθήκη δευτερεύουσας επαφής** και εισαγάγετε τα στοιχεία **Όνομα, Email**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικό email, Αριθμός τηλεφώνου**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικός αριθμός τηλεφώνου**. Επιλέξτε την προτιμώμενη μέθοδο επαφής:
      - **Email**
      - **Τηλέφωνο**
    - Στην ενότητα **Διεύθυνση αποστολής/εξυπηρέτησης**, ελέγξτε εάν τα στοιχεία **Χώρα, Διεύθυνση αποστολής, Πόλη, Νομός/Περιφέρεια** και **Ταχυδρομικός κώδικας** εμφανίζονται σωστά και κάντε αλλαγές, εάν απαιτείται.
  - 11 Στη σελίδα **Προτιμήσεις**, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και μετά πατήστε **Επόμενο**.
    - Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Αποδοχή και εγκατάσταση ενημερώσεων**, για να επιτρέψετε την αυτόματη λήψη και εγκατάσταση των πιο πρόσφατων ενημερώσεων του SupportAssist.
    - Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Να συμπεριλαμβάνονται πληροφορίες λογισμικού στις συλλογές** για να επιτρέψετε στην Dell να συλλέγει πληροφορίες από τα συστήματά σας σχετικά με τις εγκατεστημένες εφαρμογές, τα προγράμματα οδήγησης και τις ενημερώσεις του λειτουργικού συστήματος.

 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Το SupportAssist δεν συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τη χρήση των εφαρμογών σας.

- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Ρυθμίσεις πληροφοριών αναγνώρισης**, για να επιτρέψετε στην Dell να συλλέξει πληροφορίες αναγνώρισης του συστήματος.
- 12 Στη σελίδα **Τύπος ανάπτυξης**, επιλέξτε **Αρχείο Windows Installer** και εκτελέστε τα εξής:
- Στο πεδίο **Επιλογή αρχείου MSI** πατήστε **Αναζήτηση** και διαλέξτε το πακέτο εγκατάστασης του SupportAssist (SupportAssistx64.msi ή SupportAssistx64.msi) που λάβατε νωρίτερα.
  - Στο πεδίο **Επιλογή του ονόματος και της διαδρομής αρχείου** πατήστε **Αναζήτηση** και επιλέξτε τη διαδρομή αρχείου όπου θέλετε να αποθηκεύσετε το αρχείο ρύθμισης παραμέτρων και καταχωρήστε ένα όνομα για το αρχείο MST.
- 13 Πατήστε **Δημιουργία**.
- Δημιουργείται ένα αρχείο MST με το όνομα που καθορίσατε στην καθορισμένη διαδρομή αρχείου.
- 14 Στη σελίδα **Περίληψη**, εκτελέστε τα ακόλουθα:
- Για να δημιουργήσετε ένα άλλο αρχείο διαμόρφωσης με διαφορετικές ρυθμίσεις, κάντε κλικ στην επιλογή **Δημιουργία νέου** και εκτελέστε τα βήματα 5 έως 13.  
Αν θέλετε να εκτελέσετε ανάπτυξη του SupportAssist σε πολλές τοποθεσίες με διαφορετικές ρυθμίσεις, πρέπει να δημιουργήσετε ένα αρχείο διαμόρφωσης για κάθε τοποθεσία με αντίστοιχες ρυθμίσεις.
  - Για να κλείσετε τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**, πατήστε **Κλείσιμο**.

### Επόμενο βήμα

Εκτελέστε την ανάπτυξη του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist μαζί με το αρχείο MST χρησιμοποιώντας ένα εργαλείο ανάπτυξης. Βλ. [Ανάπτυξη του SupportAssist με αρχείο MST](#).

## Ανάπτυξη του SupportAssist με αρχείο MST

### Προϋποθέσεις

- Τα συστήματα προορισμού πρέπει να καλύπτουν τις ελάχιστες απαιτήσεις συστήματος για το SupportAssist. Βλ. [Απαιτήσεις συστήματος](#).
- Πρέπει να έχετε δικαιώματα διαχειριστή στα συστήματα προορισμού για να εγκαταστήσετε το SupportAssist.
- Πρέπει να έχετε δημιουργήσει τα αρχεία MST για τα συστήματα που είναι διαθέσιμα σε διαφορετικές θέσεις της τοποθεσίας, βλ. [Δημιουργία αρχείου MST](#).


### Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Η Dell έχει επικυρώσει την ανάπτυξη του SupportAssist στα συστήματα προορισμού με χρήση του Microsoft System Center Configuration Manager 2012 (SCCM 2012). Ωστόσο, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε οποιοδήποτε εργαλείο ανάπτυξης για την ανάπτυξη του πακέτου προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist (SupportAssistx64.msi ή SupportAssistx86.msi) μαζί με το αρχείο MST. Στο εργαλείο ανάπτυξης, χρησιμοποιήστε την ακόλουθη εντολή και αναπτύξτε το SupportAssist στα συστήματα προορισμού:

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

Για παράδειγμα:

```
msiexec /i "c:\extract\SupportAssistx64.msi" TRANSFORMS="c:\config\SupportAssistConfig.mst" /qn
```

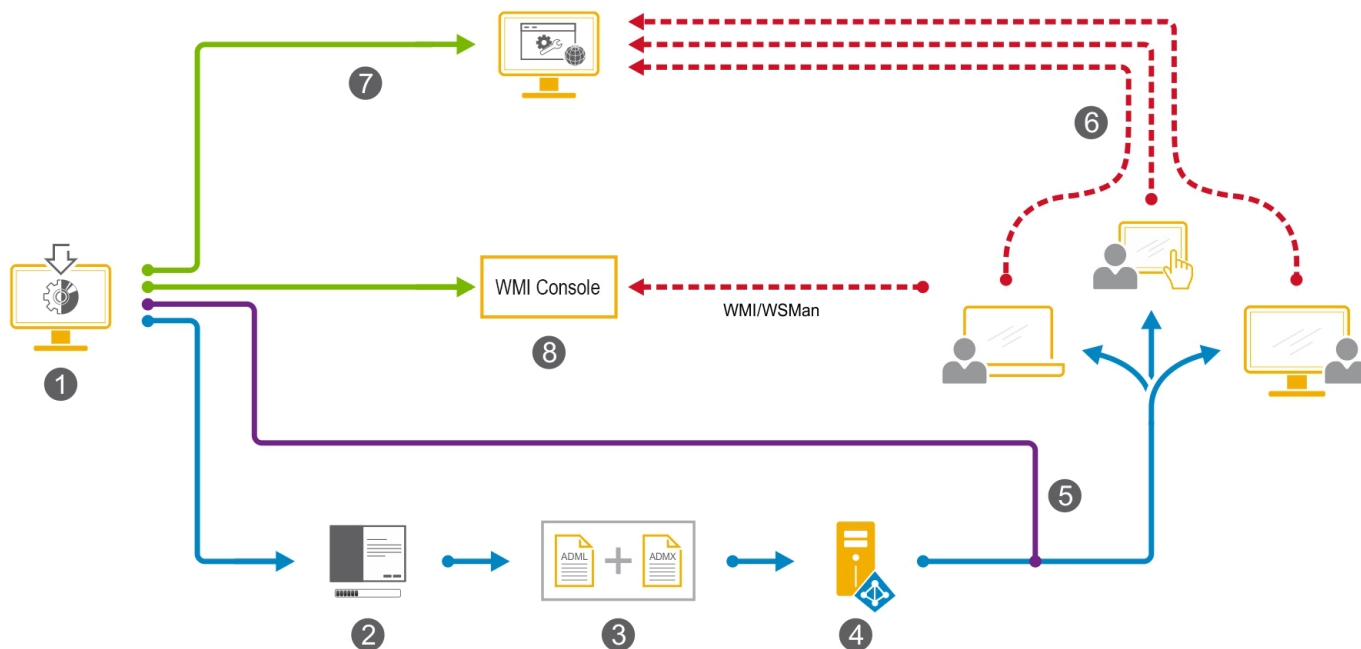
 **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Βεβαιωθείτε ότι χρησιμοποιείτε το πακέτο προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist (SupportAssistx64.msi ή SupportAssistx32.msi) που λάβατε από την Dell για την ανάπτυξη του SupportAssist στα συστήματα προορισμού. Μη χρησιμοποιείτε το αρχείο supportassistx64.msi ή το αρχείο supportassistx32.msi που εξάγεται από το πακέτο προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist.

## Επισκόπηση της ανάπτυξης με χρήση της Πολιτικής ομάδας για το Active Directory

Σε αυτήν την ενότητα παρέχονται οδηγίες για τη δημιουργία των αρχείων προτύπου Active Directory (AD) που περιέχουν τις ρυθμίσεις παραμέτρων, και για την ανάπτυξη, στη συνέχεια, του SupportAssist με τα αρχεία προτύπου AD στα συστήματα προορισμού.



Στην εικόνα που ακολουθεί απεικονίζεται η ροή εργασιών για τη δημιουργία των αρχείων προτύπου AD (ADML και ADMX), τη δημιουργία του αντικειμένου πολιτικής ομάδας, και την ανάπτυξη του SupportAssist στα συστήματα προορισμού.



## Αριθμός 2. Ανάπτυξη με χρήση της Πολιτικής ομάδας για το Active Directory

### Πίνακας 4. Ανάπτυξη με χρήση της Πολιτικής ομάδας για το Active Directory

Βήμα	Περιγραφή
1	Κάντε λήψη και εξαγωγή του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist στο τοπικό σύστημα. Βλ. <a href="#">Λήψη και εξαγωγή του πακέτου προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist</a> .
2	Ανοίξτε τον οδηγό <b>Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist</b> . Βλ. <a href="#">Πρόσβαση στον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist</a> .
3	Δημιουργήστε τα αρχεία προτύπου για το Active Directory (ADML και ADMX) και αποθηκεύστε τα στο τοπικό σύστημα. Βλ. <a href="#">Δημιουργία αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory</a> .
4	Στο Active Directory, δημιουργήστε ένα αντικείμενο Πολιτικής ομάδας και εφαρμόστε τα αρχεία ADML και ADMX. Βλ. <a href="#">Ανάπτυξη αρχείων προτύπου διαχειριστή Active Directory σε ελεγκτή τομέα</a> .
5	Εκτελέστε την ανάπτυξη του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist στα συστήματα προορισμού χρησιμοποιώντας οποιοδήποτε εργαλείο ανάπτυξης. Βλ. <a href="#">Ανάπτυξη του SupportAssist με χρήση αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory</a> .
6	Αφού ολοκληρωθεί η ανάπτυξη, οι ειδοποιήσεις του SupportAssist θα εισέρχονται στο λογαριασμό TechDirect για εύκολη, κεντρική διαχείριση. Βλ. <a href="#">Διαχείριση ειδοποιήσεων του SupportAssist</a> .
7	Συνδεθείτε στο TechDirect για να δείτε και να διαχειριστείτε τις ειδοποιήσεις του SupportAssist. Βλ. <a href="#">Διαχείριση ειδοποιήσεων του SupportAssist</a> .
8	Ανακτήστε τα δεδομένα του SupportAssist από ένα σύστημα χρησιμοποιώντας κονσόλες WMI όπως οι SCCM ή SCOM. Βλ. <a href="#">Ανάκτηση δεδομένων του SupportAssist με χρήση του WMI</a> .

# Δημιουργία αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory

Ο οδηγός **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist** σας καθοδηγεί στη διαδικασία δημιουργίας των αρχείων προτύπου διαχείρισης του Active Directory (ADML και ADMX).

## Προϋποθέσεις

- Πρέπει να έχετε συνδεθεί στο τοπικό σύστημα με δικαιώματα διαχειριστή των Microsoft Windows.
- Το τοπικό σύστημα πρέπει να έχει συνδεσιμότητα στο Internet.
- Πρέπει να έχετε δημιουργήσει ένα "Όλο λογαριασμός μου" και ένα λογαριασμό TechDirect με τα ίδια διαπιστευτήρια.

## Βήματα

- 1 Ανοίξτε τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**. Βλ. [Πρόσβαση στον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist](#).
  - 2 Βεβαιωθείτε ότι πληρούνται όλες οι προϋποθέσεις και πατήστε **Επόμενο**.
  - 3 Στη σελίδα **Τύπος ρύθμισης**, επιλέξτε **Δημιουργία νέας διαμόρφωσης** και κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.
  - 4 Στη σελίδα **Σύμβαση**, διαβάστε τη σύμβαση και τους όρους κοινής χρήσης των πληροφοριών του συστήματος Dell, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Επιτρέπω στην Dell να συλλέγει την ετικέτα εξυπηρέτησης και άλλες πληροφορίες χρήσης του συστήματος** και κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.
  - 5 Στη σελίδα **Ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet**, επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα στοιχεία:
    - **Απευθείας σύνδεση** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο εάν το τοπικό σύστημά σας συνδέεται απευθείας στο Internet.
    - **Σύνδεση μέσω διακομιστή μεσολάβησης** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν το τοπικό σύστημά σας συνδέεται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης και μετά πληκτρολογήστε τη διεύθυνση και τη θύρα του διακομιστή μεσολάβησης. Αν απαιτείται έλεγχος ταυτότητας για το διακομιστή μεσολάβησης, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Για αυτό το διακομιστή μεσολάβησης απαιτείται έλεγχος ταυτότητας** και εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για το διακομιστή μεσολάβησης.
- 📌 ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Για τον έλεγχο ταυτότητας του διακομιστή μεσολάβησης, η Dell συνιστά να εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης ενός λογαριασμού υπηρεσίας που δεν έχει ημερομηνία λήξης.
- 6 Αν στα συστήματα προορισμού χρησιμοποιούνται διαφορετικές ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Τα συστήματα προορισμού διαθέτουν διαφορετικές ρυθμίσεις** και, στην καρτέλα **Συστήματα προορισμού**, επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα:
    - **Απευθείας σύνδεση** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν τα συστήματα προορισμού συνδέονται απευθείας στο Internet.
    - **Σύνδεση μέσω διακομιστή μεσολάβησης** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο εάν τα συστήματα προορισμού συνδέονται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης και μετά πληκτρολογήστε τη διεύθυνση και τη θύρα του διακομιστή μεσολάβησης. Αν απαιτείται έλεγχος ταυτότητας για το διακομιστή μεσολάβησης, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Για αυτό το διακομιστή μεσολάβησης απαιτείται έλεγχος ταυτότητας** και εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για το διακομιστή μεσολάβησης.
- 📌 ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η συνδεσιμότητα στο Internet των συστημάτων προορισμού δεν μπορεί να επαληθευτεί από τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**.
- 7 Πατήστε **Επόμενο**.  
Εμφανίζεται η σελίδα **Είσοδος στο λογαριασμό μου Dell**.
  - 8 Πατήστε **Επόμενο**.  
Θα εμφανιστεί η σελίδα εισόδου στο λογαριασμό Dell σε νέο παράθυρο.
  - 9 Πληκτρολογήστε τα στοιχεία εισόδου στο λογαριασμό σας και πατήστε **Είσοδος**.  
Εμφανίζεται η σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**.
  - 10 Στη σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.
    - Ελέγξτε εάν τα στοιχεία **Εταιρεία**, **Όνομα**, **Email**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικό email**, **Αριθμός τηλεφώνου**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικός αριθμός τηλεφώνου** εμφανίζονται σωστά και, εάν χρειάζεται, κάντε αλλαγές. Επιλέξτε την προτιμώμενη μέθοδο επαφής:
      - **Email**



- **Τηλέφωνο**
  - Προαιρετικά, για να προσθέσετε τα στοιχεία μιας δευτερεύουσας επαφής, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Προσθήκη δευτερεύουσας επαφής** και εισαγάγετε τα στοιχεία **Όνομα, Email**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικό email, Αριθμός τηλεφώνου**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικός αριθμός τηλεφώνου**. Επιλέξτε την προτιμώμενη μέθοδο επαφής:
    - **Email**
    - **Τηλέφωνο**
  - Στην ενότητα **Διεύθυνση αποστολής/εξυπηρέτησης**, ελέγξτε εάν τα στοιχεία **Χώρα, Διεύθυνση αποστολής, Πόλη, Νομός/Περιφέρεια** και **Ταχυδρομικός κώδικας** εμφανίζονται σωστά και κάντε αλλαγές, εάν απαιτείται.
- 11 Στη σελίδα **Προτιμήσεις**, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και μετά πατήστε **Επόμενο**.
- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Αποδοχή και εγκατάσταση ενημερώσεων**, για να επιτρέψετε την αυτόματη λήψη και εγκατάσταση των πιο πρόσφατων ενημερώσεων του SupportAssist.
  - Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Να συμπεριλαμβάνονται πληροφορίες λογισμικού στις συλλογές** για να επιτρέψετε στην Dell να συλλέγει πληροφορίες από τα συστήματά σας σχετικά με τις εγκατεστημένες εφαρμογές, τα προγράμματα οδήγησης και τις ενημερώσεις του λειτουργικού συστήματος.
- ℹ | ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Το SupportAssist δεν συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τη χρήση των εφαρμογών σας.
- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Ρυθμίσεις πληροφοριών αναγνώρισης**, για να επιτρέψετε στην Dell να συλλέξει πληροφορίες αναγνώρισης του συστήματος.
- 12 Στη σελίδα **Τύπος ανάπτυξης**, επιλέξτε **Active Directory (AD)** και πατήστε **Επόμενο**.
- 13 Πληκτρολογήστε ένα όνομα για το πρότυπο διαχείρισης.
- 14 Πατήστε **Αναζήτηση** και επιλέξτε μια διαδρομή αρχείου για την αποθήκευση των αρχείων προτύπου διαχείρισης του Active Directory.
- ℹ | ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η Dell συνιστά να ονομάσετε τα αρχεία προτύπου Active Directory με βάση την οργανωτική ή επιχειρηματική μονάδα σας.
- 15 Πατήστε **Δημιουργία**.
- Τα δύο αρχεία προτύπου διαχείρισης Active Directory (ADML και ADMX) δημιουργούνται στην καθορισμένη διαδρομή αρχείου.
- 16 Στη σελίδα **Περίληψη**, εκτελέστε τα ακόλουθα:
- Για να δημιουργήσετε ένα άλλο αρχείο διαμόρφωσης με διαφορετικές ρυθμίσεις, πατήστε **Δημιουργία νέου** και εκτελέστε τα βήματα 5 έως 15.  
Αν θέλετε να εκτελέσετε ανάπτυξη του SupportAssist σε πολλές τοποθεσίες με διαφορετικές ρυθμίσεις, πρέπει να δημιουργήσετε ένα αρχείο διαμόρφωσης για κάθε τοποθεσία με αντίστοιχες ρυθμίσεις.
  - Για να κλείσετε τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**, πατήστε **Κλείσιμο**.

### Επόμενα βήματα

- 1 Ανάπτυξη αρχείων προτύπου διαχείρισης του Active Directory (ADML και ADMX) σε ελεγκτή τομέα. Βλ. [Ανάπτυξη αρχείων προτύπου διαχειριστή Active Directory σε ελεγκτή τομέα](#).
- 2 Ανάπτυξη πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist με χρήση εργαλείου ανάπτυξης. Βλ. [Ανάπτυξη του SupportAssist με χρήση αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory](#).

## Ανάπτυξη αρχείων προτύπου διαχειριστή Active Directory σε ελεγκτή τομέα

### Προϋποθέσεις

- Πρέπει να έχετε δημιουργήσει τα αρχεία προτύπου διαχειριστή Active Directory. Βλέπε [Δημιουργία αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory](#)
- Τα συστήματα προορισμού πρέπει να είναι συνδεδεμένα στο δίκτυο τομέα.

### Βήματα

- 1 Μεταβείτε στον κεντρικό χώρο αποθήκευσης στον ελεγκτή τομέα.

① **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η θέση του κεντρικού χώρου αποθήκευσης αφορά τη θέση SYSVOL. Παράδειγμα: C:\Windows \SYSVOL\sysvol\<το όνομα του τομέα σας>\Policies\PolicyDefinitions.

2 Δημιουργήστε ένα φάκελο με το όνομα του κωδικού γλώσσας που χρησιμοποιείται από το λειτουργικό σύστημα.

① **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Με βάση τις ρυθμίσεις γλώσσας του λειτουργικού σας συστήματος, δημιουργήστε ένα φάκελο γλώσσας με τον κωδικό γλώσσας ως το όνομα του φακέλου. Για παράδειγμα, αν το λειτουργικό σας σύστημα είναι στα Αγγλικά, δημιουργήστε ένα φάκελο με το όνομα en-US.

3 Αντιγράψτε το αρχείο ADML και επικολλήστε το στο φάκελο που δημιουργήσατε.

4 Αντιγράψτε το αρχείο ADMX και επικολλήστε το στη θέση του κεντρικού χώρου αποθήκευσης.

① **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Οποιοσδήποτε αλλαγές γίνονται στα αρχεία προτύπου διαχείρισης Active Directory χρειάζονται λίγο χρόνο για να ενημερωθούν σε όλα τα συστήματα που είναι συνδεδεμένα στο δίκτυο του τομέα. Για να διασφαλίσετε ότι η ενημέρωση θα γίνει γρήγορα, σε κάθε σύστημα που είναι συνδεδεμένο στο δίκτυο τομέα, ανοίξτε τη Γραμμή εντολών ως διαχειριστής, πληκτρολογήστε `groupdate` και πατήστε **Enter**.

5 Ανοίξτε το στοιχείο **Διαχείριση πολιτικής ομάδας**, κάντε δεξί κλικ στο φάκελο τομέα και επιλέξτε **Δημιουργία GPO** σε αυτόν τον τομέα και σύνδεσή του εδώ.

Εμφανίζεται το αναδυόμενο παράθυρο **Νέο GPO**.

6 Εισαγάγετε το προτιμώμενο όνομα τομέα και πατήστε **OK**.

7 Κάντε δεξί κλικ σε κάθε φάκελο λειτουργικής μονάδας και πατήστε **Δημιουργία GPO** σε αυτόν τον τομέα και σύνδεσή του εδώ.

Εμφανίζεται το αναδυόμενο παράθυρο **Νέο GPO**.

8 Εισαγάγετε το όνομα προτύπου διαχείρισης Active Directory της λειτουργικής μονάδας και πατήστε **OK**.

9 Κάντε δεξί κλικ στην πολιτική ομάδας τομέα που δημιουργήθηκε και πατήστε **Επεξεργασία**.

Εμφανίζεται το στοιχείο **Επεξεργασία διαχείρισης πολιτικής ομάδας**.

10 Μεταβείτε στο πρότυπο διαχείρισης Active Directory που δημιουργήθηκε. Πατήστε **Εισαγωγή του περιεχομένου ανάπτυξης προς διανομή**.

Εμφανίζεται η σελίδα **Εισαγωγή του περιεχομένου ανάπτυξης προς διανομή**.

11 Κάντε κλικ στο **Ενεργοποιήθηκε** και κατόπιν στο **Εφαρμογή**.

12 Κάντε κλικ στην επιλογή **OK**.

## Ανάπτυξη του SupportAssist με χρήση αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory

### Προϋποθέσεις

- Τα συστήματα προορισμού πρέπει να καλύπτουν τις ελάχιστες απαιτήσεις συστήματος για το SupportAssist. Βλ. [Απαιτήσεις συστήματος](#).
- Πρέπει να έχετε δικαιώματα διαχειριστή στα συστήματα προορισμού για να εγκαταστήσετε το SupportAssist.
- Πρέπει να έχετε δημιουργήσει τα αρχεία ADML και ADMX για τα συστήματα που είναι διαθέσιμα σε διάφορες θέσεις τοποθεσίας. Βλέπε [Δημιουργία αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory](#).

### Πληροφορίες για αυτήν την εργασία

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε οποιοδήποτε εργαλείο ανάπτυξης για την ανάπτυξη του πακέτου προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist (SupportAssistx64.msi ή SupportAssistx86.msi). Στο εργαλείο ανάπτυξης, χρησιμοποιήστε την παρακάτω εντολή και αναπτύξτε το SupportAssist στα συστήματα προορισμού:

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

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

Το SupportAssist αναπτύσσεται αυτόματα στο παρασκήνιο.

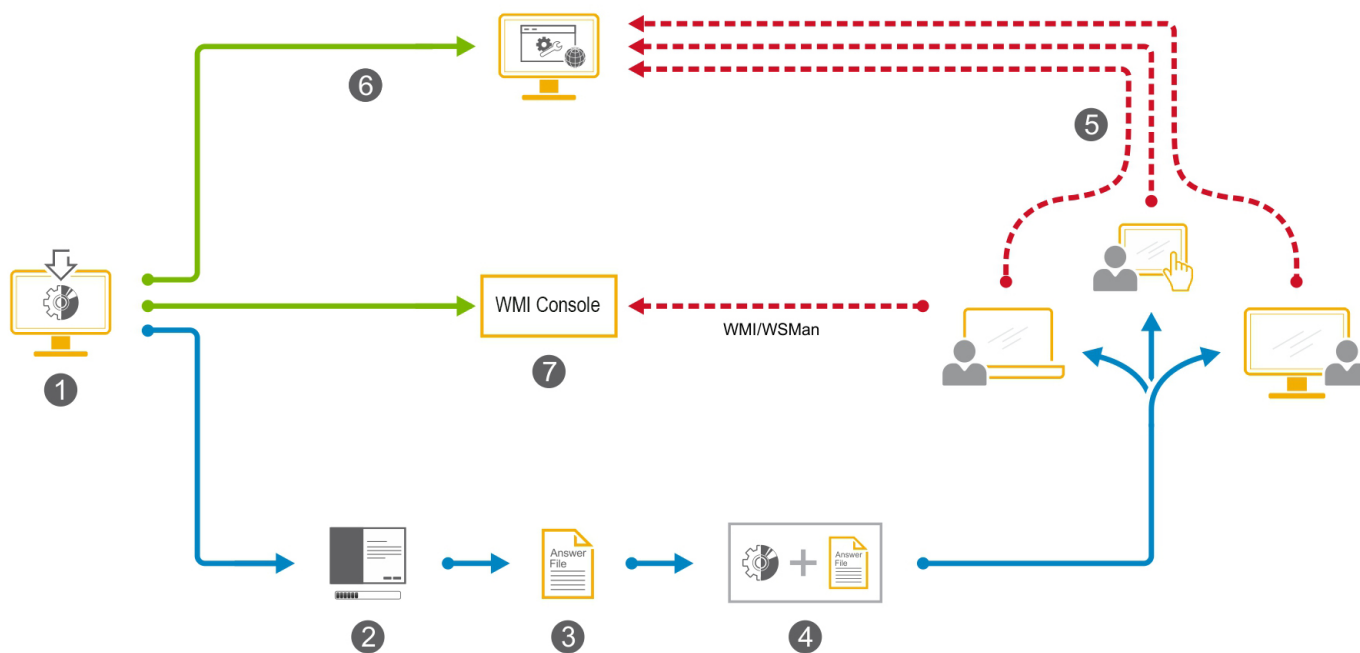


❶ **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Βεβαιωθείτε ότι χρησιμοποιείτε το πακέτο προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist (SupportAssistx64.msi ή SupportAssistx32.msi) που λάβατε από την Dell για την ανάπτυξη του SupportAssist στα συστήματα προορισμού. Μη χρησιμοποιείτε το αρχείο supportassistx64.msi ή το αρχείο supportassistx32.msi που εξάγεται από το πακέτο προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist.

## Επισκόπηση της ανάπτυξης με αρχείο απαντήσεων

Σε αυτήν την ενότητα παρέχονται οδηγίες για τη δημιουργία του αρχείου απαντήσεων που περιέχει τις ρυθμίσεις παραμέτρων, και για την ανάπτυξη, στη συνέχεια, του SupportAssist με το αρχείο απαντήσεων στα συστήματα προορισμού.

Στην εικόνα που ακολουθεί απεικονίζεται η ροή εργασιών για τη δημιουργία του αρχείου απαντήσεων και την ανάπτυξή του με το SupportAssist.



### Αριθμός 3. Ανάπτυξη με αρχείο απαντήσεων

### Πίνακας 5. Ανάπτυξη με αρχείο απαντήσεων

Βήμα	Περιγραφή
1	Κάντε λήψη και εξαγωγή του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist στο τοπικό σύστημα. Βλ. <a href="#">Λήψη και εξαγωγή του πακέτου προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist</a> .
2	Ανοίξτε τον οδηγό <b>Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist</b> . Βλ. <a href="#">Πρόσβαση στον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist</a> .
3	Δημιουργήστε το αρχείο απαντήσεων και αποθηκεύστε το στο τοπικό σύστημα. Βλ. <a href="#">Δημιουργία αρχείου απαντήσεων</a> .
4	Εκτελέστε την ανάπτυξη του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist και του αρχείου απαντήσεων στα συστήματα προορισμού χρησιμοποιώντας οποιοδήποτε εργαλείο ανάπτυξης. Βλ. <a href="#">Ανάπτυξη του SupportAssist με αρχείο απαντήσεων</a> .
5	Αφού ολοκληρωθεί η ανάπτυξη, οι ειδοποιήσεις του SupportAssist θα εισέρχονται στο λογαριασμό TechDirect για εύκολη, κεντρική διαχείριση. Βλ. <a href="#">Διαχείριση ειδοποιήσεων του SupportAssist</a> .
6	Συνδεθείτε στο TechDirect για να δείτε και να διαχειριστείτε τις ειδοποιήσεις του SupportAssist. Βλ. <a href="#">Διαχείριση ειδοποιήσεων του SupportAssist</a> .

- 7 Ανακτήστε τα δεδομένα του SupportAssist από ένα σύστημα χρησιμοποιώντας κονσόλες WMI όπως οι SCCM ή SCOM. Βλ. [Ανάκτηση δεδομένων του SupportAssist με χρήση του WMI](#).

## Δημιουργία αρχείου απαντήσεων

Ο οδηγός **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist** σας καθοδηγεί στη διαδικασία δημιουργίας του αρχείου απαντήσεων.

### Προϋποθέσεις

- Πρέπει να έχετε συνδεθεί στο τοπικό σύστημα με δικαιώματα διαχειριστή των Microsoft Windows.
- Το τοπικό σύστημα πρέπει να έχει συνδεσιμότητα στο Internet.
- Πρέπει να έχετε δημιουργήσει ένα "Όλο λογαριασμός μου" και ένα λογαριασμό TechDirect με τα ίδια διαπιστευτήρια.

### Βήματα

- 1 Ανοίξτε τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**. Βλ. [Πρόσβαση στον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist](#).
  - 2 Βεβαιωθείτε ότι πληρούνται όλες οι προϋποθέσεις και πατήστε **Επόμενο**.
  - 3 Στη σελίδα **Τύπος ρύθμισης**, επιλέξτε **Δημιουργία νέας διαμόρφωσης** και κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.
  - 4 Στη σελίδα **Σύμβαση**, διαβάστε τη σύμβαση και τους όρους κοινής χρήσης των πληροφοριών του συστήματος Dell, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Επιτρέπω στην Dell να συλλέγει την ετικέτα εξυπηρέτησης και άλλες πληροφορίες χρήσης του συστήματος** και κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.
  - 5 Στη σελίδα **Ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet**, επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα στοιχεία:
    - **Απευθείας σύνδεση** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο εάν το τοπικό σύστημά σας συνδέεται απευθείας στο Internet.
    - **Σύνδεση μέσω διακομιστή μεσολάβησης** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν το τοπικό σύστημά σας συνδέεται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης και μετά πληκτρολογήστε τη διεύθυνση και τη θύρα του διακομιστή μεσολάβησης. Αν απαιτείται έλεγχος ταυτότητας για το διακομιστή μεσολάβησης, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Για αυτό το διακομιστή μεσολάβησης απαιτείται έλεγχος ταυτότητας** και εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για το διακομιστή μεσολάβησης.
- ① ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Για τον έλεγχο ταυτότητας του διακομιστή μεσολάβησης, η Dell συνιστά να εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης ενός λογαριασμού υπηρεσίας που δεν έχει ημερομηνία λήξης.
- 6 Αν στα συστήματα προορισμού χρησιμοποιούνται διαφορετικές ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Τα συστήματα προορισμού διαθέτουν διαφορετικές ρυθμίσεις** και, στην καρτέλα **Συστήματα προορισμού**, επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα:
    - **Απευθείας σύνδεση** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν τα συστήματα προορισμού συνδέονται απευθείας στο Internet.
    - **Σύνδεση μέσω διακομιστή μεσολάβησης** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο εάν τα συστήματα προορισμού συνδέονται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης και μετά πληκτρολογήστε τη διεύθυνση και τη θύρα του διακομιστή μεσολάβησης. Αν απαιτείται έλεγχος ταυτότητας για το διακομιστή μεσολάβησης, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Για αυτό το διακομιστή μεσολάβησης απαιτείται έλεγχος ταυτότητας** και εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για το διακομιστή μεσολάβησης.
- ① ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η συνδεσιμότητα στο Internet των συστημάτων προορισμού δεν μπορεί να επαληθευτεί από τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**.
- 7 Πατήστε **Επόμενο**.  
Εμφανίζεται η σελίδα **Είσοδος στο λογαριασμό μου Dell**.
  - 8 Πατήστε **Επόμενο**.  
Θα εμφανιστεί η σελίδα εισόδου στο λογαριασμό Dell σε νέο παράθυρο.
  - 9 Πληκτρολογήστε τα στοιχεία εισόδου στο λογαριασμό σας και πατήστε **Είσοδος**.  
Εμφανίζεται η σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**.
  - 10 Στη σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και κάντε κλικ στην επιλογή **Επόμενο**.
    - Ελέγξτε εάν τα στοιχεία **Εταιρεία**, **Όνομα**, **Email**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικό email**, **Αριθμός τηλεφώνου**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικός αριθμός τηλεφώνου** εμφανίζονται σωστά και, εάν χρειάζεται, κάντε αλλαγές. Επιλέξτε την προτιμώμενη μέθοδο επαφής:

- **Email**
  - **Τηλέφωνο**
- Προαιρετικά, για να προσθέσετε τα στοιχεία μιας δευτερεύουσας επαφής, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Προσθήκη δευτερεύουσας επαφής** και εισαγάγετε τα στοιχεία **Όνομα**, **Email**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικό email**, **Αριθμός τηλεφώνου**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικός αριθμός τηλεφώνου**. Επιλέξτε την προτιμώμενη μέθοδο επαφής:
    - **Email**
    - **Τηλέφωνο**
  - Στην ενότητα **Διεύθυνση αποστολής/εξυπηρέτησης**, ελέγξτε εάν τα στοιχεία **Χώρα**, **Διεύθυνση αποστολής**, **Πόλη**, **Νομός/Περιφέρεια** και **Ταχυδρομικός κώδικας** εμφανίζονται σωστά και κάντε αλλαγές, εάν απαιτείται.
- 11 Στη σελίδα **Προτιμήσεις**, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και μετά πατήστε **Επόμενο**.
- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Αποδοχή και εγκατάσταση ενημερώσεων**, για να επιτρέψετε την αυτόματη λήψη και εγκατάσταση των πιο πρόσφατων ενημερώσεων του SupportAssist.
  - Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Να συμπεριλαμβάνονται πληροφορίες λογισμικού στις συλλογές** για να επιτρέψετε στην Dell να συλλέγει πληροφορίες από τα συστήματά σας σχετικά με τις εγκατεστημένες εφαρμογές, τα προγράμματα οδήγησης και τις ενημερώσεις του λειτουργικού συστήματος.
- 📘 ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Το SupportAssist δεν συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τη χρήση των εφαρμογών σας.
- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Ρυθμίσεις πληροφοριών αναγνώρισης**, για να επιτρέψετε στην Dell να συλλέξει πληροφορίες αναγνώρισης του συστήματος.
- 12 Στη σελίδα **Τύπος ανάπτυξης**, επιλέξτε **Αρχείο απαντήσεων** και εισαγάγετε ένα κλειδί για την κρυπτογράφηση του αρχείου απαντήσεων.
- 📘 ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Φροντίστε να σημειώσετε το κλειδί κρυπτογράφησης, επειδή το ίδιο κλειδί θα απαιτηθεί κατά την ανάπτυξη του SupportAssist με το αρχείο απαντήσεων στα συστήματα προορισμού.
- 13 Πατήστε **Αναζήτηση**, επιλέξτε τη διαδρομή του φακέλου όπου θέλετε να αποθηκευτεί το αρχείο απαντήσεων και εισαγάγετε το όνομα για το αρχείο απαντήσεων.
- 14 Πατήστε **Δημιουργία**.
- Δημιουργείται ένα αρχείο απαντήσεων στην καθορισμένη διαδρομή αρχείου.
- 15 Στη σελίδα **Περίληψη**, εκτελέστε τα ακόλουθα:
- Για να δημιουργήσετε ένα άλλο αρχείο διαμόρφωσης με διαφορετικές ρυθμίσεις, πατήστε **Δημιουργία νέου** και εκτελέστε τα βήματα 5 έως 14.  
Αν θέλετε να εκτελέσετε ανάπτυξη του SupportAssist σε πολλές τοποθεσίες με διαφορετικές ρυθμίσεις, πρέπει να δημιουργήσετε ένα αρχείο διαμόρφωσης για κάθε τοποθεσία με αντίστοιχες ρυθμίσεις.
  - Για να κλείσετε τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**, πατήστε **Κλείσιμο**.

### Επόμενο βήμα

Εκτελέστε την ανάπτυξη του αρχείου απαντήσεων μαζί με το πακέτο εγκατάστασης του SupportAssist χρησιμοποιώντας ένα εργαλείο ανάπτυξης. Βλ. [Ανάπτυξη του SupportAssist με αρχείο απαντήσεων](#).

## Ανάπτυξη του SupportAssist με αρχείο απαντήσεων

### Προϋποθέσεις

- Τα συστήματα προορισμού πρέπει να καλύπτουν τις ελάχιστες απαιτήσεις συστήματος για το SupportAssist. Βλ. [Απαιτήσεις συστήματος](#).
- Πρέπει να έχετε δικαιώματα διαχειριστή στα συστήματα προορισμού για να εγκαταστήσετε το SupportAssist.
- Πρέπει να έχετε δημιουργήσει τα αρχεία απαντήσεων για τα συστήματα που είναι διαθέσιμα σε διάφορες θέσεις της τοποθεσίας. [Δημιουργία αρχείου απαντήσεων](#).

### Πληροφορίες γι αυτήν την εργασία

Η Dell έχει εγκρίνει την ανάπτυξη του SupportAssist σε συστήματα προορισμού με χρήση του Microsoft System Center Configuration Manager 2012 (SCCM 2012). Ωστόσο, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε οποιοδήποτε κατάλληλο εργαλείο για την ανάπτυξη του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist (SupportAssistx64.msi ή SupportAssistx86.msi) μαζί με το αρχείο απαντήσεων στα συστήματα

προορισμού. Στο εργαλείο ανάπτυξης, χρησιμοποιήστε την ακόλουθη εντολή για να εκτελέσετε την ανάπτυξη του SupportAssist στα συστήματα προορισμού:

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

Όπου **κλειδί** είναι το κλειδί κρυπτογράφησης που χρησιμοποιήθηκε για την κρυπτογράφηση του αρχείου απαντήσεων στον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**.

Για παράδειγμα:

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

- ❶ **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Βεβαιωθείτε ότι χρησιμοποιείτε το πακέτο προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist (SupportAssistx64.msi ή SupportAssistx32.msi) που λάβατε από την Dell για την ανάπτυξη του SupportAssist στα συστήματα προορισμού. Μην χρησιμοποιείτε το αρχείο supportassistx64.msi ή το αρχείο supportassistx32.msi που εξάγεται από το πακέτο προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist.
- ❷ **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Εάν το κλειδί που χρησιμοποιήθηκε για την κρυπτογράφηση του αρχείου απαντήσεων περιέχει ειδικούς χαρακτήρες, περικλείστε το κλειδί σε εισαγωγικά.
- ❸ **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Αν εκτελέσετε την ανάπτυξη της πιο πρόσφατης έκδοσης του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist στα συστήματα προορισμού με λανθασμένο κλειδί απαντήσεων, θα καταργηθεί η εγκατάσταση της προηγούμενης έκδοσης του SupportAssist. Ωστόσο, δεν θα εγκατασταθεί η πιο πρόσφατη έκδοση του SupportAssist. Αν προκύψει αυτό το ζήτημα, επαναλάβετε την ανάπτυξη του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist με το σωστό κλειδί για το αρχείο απαντήσεων.

## Έλεγχος συνδεσιμότητας SupportAssist

### Προαπαιτούμενο

Το σύστημα στόχοι πρέπει να έχουν πρόσβαση σε μια ενεργή σύνδεση στο Internet.

### Πληροφορίες γι αυτήν την εργασία

Για να παρακολουθεί τα συστήματά σας και να παρέχει αυτοματοποιημένη τεχνική υποστήριξη, το SupportAssist πρέπει να είναι συνδεδεμένο με τη Dell. Η δοκιμή συνδεσιμότητας σας βοηθάει να καθορίζετε εάν το SupportAssist είναι σωστά συνδεδεμένο με τη Dell. Μπορείτε να εκτελείτε δοκιμή συνδεσιμότητας σε οποιοδήποτε σύστημα προορισμό μετά την ανάπτυξη.

### Βήματα

- 1 Προσπελάστε το σύστημα προορισμό στο οποίο θέλετε να εκτελέσετε τη δοκιμή συνδεσιμότητας.
- 2 Πατήστε το πλήκτρο με το **Λογότυπο των Windows** και πληκτρολογήστε `command` στο πλαίσιο αναζήτησης. Το μενού **Έναρξη** εμφανίζει τα αποτελέσματα που αντιστοιχούν.
- 3 Κάντε δεξί κλικ στη **Γραμμή εντολών** και πατήστε **Εκτέλεση ως διαχειριστής**. Εμφανίζεται το παράθυρο **Γραμμή εντολών**.
- 4 Μεταβείτε στην παρακάτω τοποθεσία ανάλογα με την αρχιτεκτονική του λειτουργικού συστήματος:
  - Στα συστήματα 64-bit: `\Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
  - Στα συστήματα 32-bit: `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 5 Πληκτρολογήστε `SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity` και πατήστε `Enter`.
  - Εάν οι ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet στο αρχείο ρύθμισης παραμέτρων δεν είναι σωστές, εμφανίζεται το παρακάτω μήνυμα:  
`Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.`
  - Εάν η σύνδεση στη Dell δεν είναι διαθέσιμη λόγω προσωρινής διακοπής, εμφανίζεται το παρακάτω μήνυμα:  
`Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.`
  - Εάν η εγκατάσταση έχει ολοκληρωθεί και το SupportAssist μπορεί να συνδεθεί στη Dell, εμφανίζεται το παρακάτω μήνυμα:  
`Connection successful.`



# Τροποποίηση των ρυθμίσεων παραμέτρων ανάπτυξης του SupportAssist

Μετά την ανάπτυξη του SupportAssist, μπορείτε να τροποποιήσετε τις ρυθμίσεις παραμέτρων του SupportAssist που αναπτύχθηκαν στα συστήματα προορισμού. Για παράδειγμα, ίσως να θέλετε να τροποποιήσετε τις ρυθμίσεις παραμέτρων για τη συνδεσιμότητα στο Internet, τις προτιμήσεις, τα στοιχεία του λογαριασμού "Ο Λογαριασμός μου", ή τα στοιχεία επικοινωνίας και αποστολής. Ο οδηγός **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist** σας δίνει τη δυνατότητα να τροποποιήσετε τις ρυθμίσεις ενός αρχείου ρύθμισης παραμέτρων. Μετά την τροποποίηση ενός αρχείου ρύθμισης παραμέτρων, χρησιμοποιήστε οποιοδήποτε εργαλείο ανάπτυξης για να ενημερώσετε τις ρυθμίσεις του SupportAssist στα συστήματα προορισμού.

- Για την τροποποίηση των ρυθμίσεων σε ένα αρχείο MST. Βλέπε [Τροποποίηση αρχείου MST](#).
- Για την τροποποίηση των ρυθμίσεων σε αρχεία προτύπου διαχείρισης Active Directory. Βλέπε [Τροποποίηση των υπαρχόντων αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory](#).
- Για την τροποποίηση των ρυθμίσεων σε ένα αρχείο απαντήσεων. [Τροποποίηση αρχείου απαντήσεων](#).

Θέματα:

- [Τροποποίηση αρχείου MST](#)
- [Τροποποίηση των υπαρχόντων αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory](#)
- [Τροποποίηση αρχείου απαντήσεων](#)

## Τροποποίηση αρχείου MST

Ο οδηγός **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist** σας επιτρέπει να τροποποιείτε τις ρυθμίσεις σε ένα υπάρχον αρχείο MST. Μετά την τροποποίηση του αρχείου MST, χρησιμοποιήστε οποιοδήποτε εργαλείο ανάπτυξης για να εκτελέσετε την ανάπτυξη των τροποποιημένων ρυθμίσεων διαμόρφωσης του SupportAssist στα συστήματα προορισμού.

### Προϋποθέσεις

- Πρέπει να έχετε συνδεθεί στο τοπικό σύστημα με λογαριασμό χρήστη που έχει δικαιώματα διαχειριστή.
- Πρέπει να έχετε τη δυνατότητα πρόσβασης στο υπάρχον αρχείο MST.
- Το τοπικό σύστημα πρέπει να έχει συνδεσιμότητα στο Internet.

### Βήματα

- 1 Εκτελέστε ένα από τα ακόλουθα βήματα για να ανοίξετε τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**.
  - Εάν το SupportAssist είναι ήδη εγκατεστημένο στο σύστημα, μεταβείτε στη διεύθυνση C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin, κάντε δεξί κλικ στο αρχείο SupportAssistWizard.exe και επιλέξτε **Εκτέλεση ως διαχειριστής**.
  - Εάν το SupportAssist δεν είναι εγκατεστημένο στο σύστημα, ανατρέξτε στην ενότητα [Πρόσβαση στον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist](#) για οδηγίες σχετικά με το άνοιγμα του οδηγού Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist.
- 2 Βεβαιωθείτε ότι πληρούνται όλες οι προϋποθέσεις και πατήστε **Επόμενο**.
- 3 Στη σελίδα **Τύπος ρύθμισης**, επιλέξτε **Τροποποίηση υπάρχουσας διαμόρφωσης**, επιλέξτε ή ακυρώστε τις επιλογές των ρυθμίσεων που θέλετε να τροποποιήσετε και πατήστε **Επόμενο**.
  - **Σύνδεση στο Internet**
  - **Ο Λογαριασμός μου Dell**
  - **Επικοινωνία και αποστολή**
  - **Προτιμήσεις**

① **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Αν επιλέξατε τα στοιχεία **Ο λογαριασμός μου Dell, Επικοινωνία και αποστολή ή Προτιμήσεις**, αλλά δεν έχετε ενεργή σύνδεση στο Internet, το SupportAssist θα σας ζητήσει να επαληθεύσετε τη σύνδεση στο Internet. Για να συνεχίσετε, πρέπει να καθορίσετε τις σωστές ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet.

① **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Αν επιλέξατε για τροποποίηση μόνο το στοιχείο **Επικοινωνία και αποστολή**, το SupportAssist θα σας ζητήσει να συνδεθείτε και να επαληθεύσετε το λογαριασμό σας, για να επιβεβαιώσετε τη διεύθυνση επικοινωνίας και αποστολής. Για να συνεχίσετε, πρέπει να συνδεθείτε στο λογαριασμό σας στην Dell.

4 Εάν το SupportAssist είναι εγκατεστημένο στο τοπικό σύστημα, οι υπάρχουσες ρυθμίσεις παραμέτρων ανακτώνται αυτόματα και εμφανίζονται για τροποποίηση. Εάν το SupportAssist δεν είναι εγκατεστημένο στο τοπικό σύστημα, μπορείτε να επιλέξετε ένα υπάρχον αρχείο ρύθμισης παραμέτρων. Για να επιλέξετε ένα υπάρχον αρχείο ρύθμισης παραμέτρων, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και πατήστε **Επόμενο**.

- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Χρήση υπάρχοντος αρχείου ρύθμισης παραμέτρων**.
- Πατήστε **Αναζήτηση** και επιλέξτε το αρχείο πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist που λάβατε από την τοποθεσία web της Dell.
- Πατήστε **Αναζήτηση** και επιλέξτε το υπάρχον αρχείο διαμόρφωσης του SupportAssist (αρχείο MST) που θέλετε να χρησιμοποιήσετε και να τροποποιήσετε.

5 Στη σελίδα **Ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet**, επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα στοιχεία:

- Απευθείας σύνδεση** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν το τοπικό σύστημά σας συνδέεται απευθείας στο Internet.
- Σύνδεση μέσω διακομιστή μεσολάβησης** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν το τοπικό σύστημά σας συνδέεται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης και μετά πληκτρολογήστε τη διεύθυνση και τη θύρα του διακομιστή μεσολάβησης. Αν απαιτείται έλεγχος ταυτότητας για το διακομιστή μεσολάβησης, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Για αυτό το διακομιστή μεσολάβησης απαιτείται έλεγχος ταυτότητας** και εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για το διακομιστή μεσολάβησης.

6 Αν στα συστήματα προορισμού χρησιμοποιούνται διαφορετικές ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Τα συστήματα προορισμού διαθέτουν διαφορετικές ρυθμίσεις** και, στην καρτέλα **Συστήματα προορισμού**, επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα:

- Απευθείας σύνδεση** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν τα συστήματα προορισμού συνδέονται απευθείας στο Internet.
- Σύνδεση μέσω διακομιστή μεσολάβησης** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν τα συστήματα προορισμού συνδέονται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης και μετά πληκτρολογήστε τη διεύθυνση και τη θύρα του διακομιστή μεσολάβησης. Αν απαιτείται έλεγχος ταυτότητας για το διακομιστή μεσολάβησης, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Για αυτό το διακομιστή μεσολάβησης απαιτείται έλεγχος ταυτότητας** και εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για το διακομιστή μεσολάβησης.

7 Πατήστε **Επόμενο**.

Εμφανίζεται η σελίδα **Είσοδος στο λογαριασμό μου Dell**.

8 Πατήστε **Επόμενο**.

Θα εμφανιστεί η σελίδα εισόδου στο λογαριασμό Dell σε νέο παράθυρο.

① **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Πρέπει να έχετε δημιουργήσει ένα **"Ο Λογαριασμός μου Dell"** και ένα λογαριασμό **TechDirect** χρησιμοποιώντας τα ίδια διαπιστευτήρια.

9 Πληκτρολογήστε τα στοιχεία εισόδου στο λογαριασμό σας και πατήστε **Είσοδος**.

Εμφανίζεται η σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**.

10 Στη σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και μετά πατήστε **Επόμενο**.

- Ελέγξτε αν τα στοιχεία **Εταιρεία, Όνομα, Email**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικό email, Αριθμός τηλεφώνου**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικός αριθμός τηλεφώνου** εμφανίζονται σωστά και, αν χρειάζεται, κάντε αλλαγές. Επιλέξτε τη μέθοδο επικοινωνίας που προτιμάτε:
  - Email**
  - Τηλέφωνο**
- Προαιρετικά, για να προσθέσετε τα στοιχεία μιας δευτερεύουσας επαφής, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Προσθήκη δευτερεύουσας επαφής** και εισαγάγετε τα στοιχεία **Όνομα, Email**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικό email, Αριθμός τηλεφώνου** και (προαιρετικά) **Εναλλακτικός αριθμός τηλεφώνου**. Επιλέξτε την προτιμώμενη μέθοδο επαφής:
  - Email**
  - Τηλέφωνο**



- Στην ενότητα **Διεύθυνση αποστολής/εξυπηρέτησης**, ελέγξτε αν τα στοιχεία **Χώρα**, **Διεύθυνση αποστολής**, **Πόλη**, **Νομός/Επαρχία** και **Ταχυδρομικός κώδικας** εμφανίζονται σωστά και κάντε αλλαγές, αν θέλετε να τροποποιήσετε οποιοδήποτε από τα πεδία.
- 11 Στη σελίδα **Προτιμήσεις**, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και μετά πατήστε **Επόμενο**.
- ⓘ ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η σελίδα Προτιμήσεις εμφανίζεται μόνο αν έχετε ενεργοποιήσει την επιλογή Σύνδεση στο Internet στη σελίδα Τύπος ρύθμισης.
- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Αποδοχή και εγκατάσταση ενημερώσεων**, για να επιτρέψετε την αυτόματη λήψη και εγκατάσταση των πιο πρόσφατων ενημερώσεων του SupportAssist.
  - Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Να συμπεριλαμβάνονται πληροφορίες λογισμικού στις συλλογές** για να επιτρέψετε στην Dell να συλλέγει πληροφορίες από τα συστήματά σας σχετικά με τις εγκατεστημένες εφαρμογές, τα προγράμματα οδήγησης και τις ενημερώσεις του λειτουργικού συστήματος.
- ⓘ ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Το SupportAssist δεν συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τη χρήση των εφαρμογών σας.
- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Ρυθμίσεις πληροφοριών αναγνώρισης**, για να επιτρέψετε στην Dell να συλλέξει τη διεύθυνση MAC του συστήματος.
- 12 Στη σελίδα **Τύπος ανάπτυξης**, επιλέξτε **Αρχείο εγκατάστασης για Windows**.
- 13 Πατήστε **Αναζήτηση**, επιλέξτε το φάκελο όπου θέλετε να αποθηκευτεί το αρχείο MST και εισαγάγετε ένα όνομα για το αρχείο MST.
- 14 Πατήστε **Δημιουργία**.
- Στο φάκελο που ορίσατε, δημιουργείται ένα αρχείο MST με τις τροποποιημένες πληροφορίες και το αρχείο SupportAssistConfiguration.msi.
- 15 Στη σελίδα **Περίληψη**, πατήστε **Κλείσιμο**.

### Επόμενο βήμα

Εκτελέστε την ανάπτυξη του αρχείου SupportAssistConfiguration.msi μαζί με το αρχείο MST χρησιμοποιώντας οποιοδήποτε εργαλείο ανάπτυξης. Στο εργαλείο ανάπτυξης, χρησιμοποιήστε την ακόλουθη εντολή και εκτελέστε την ανάπτυξη του αρχείου SupportAssistConfiguration.msi μαζί με το αρχείο MST, για να ενημερώσετε τις ρυθμίσεις παραμέτρων στα συστήματα προορισμού.

Για παράδειγμα:

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

## Τροποποίηση των υπαρχόντων αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory

Ο οδηγός **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist** σας επιτρέπει να δημιουργήσετε ένα πρότυπο AD με τροποποιημένες ρυθμίσεις. Μετά τη δημιουργία του προτύπου AD, χρησιμοποιήστε οποιοδήποτε σχετικό εργαλείο για να εκτελέσετε την ανάπτυξη του SupportAssist μαζί με το πρότυπο AD που περιέχει τις πληροφορίες διαμόρφωσης που θα τροποποιηθούν στα συστήματα προορισμού.

### Προϋποθέσεις

- Πρέπει να έχετε συνδεθεί στο τοπικό σύστημα με λογαριασμό χρήστη που έχει δικαιώματα διαχειριστή.
- Έχετε πρόσβαση στα υπάρχοντα αρχεία προτύπου διαχείρισης.
- Το τοπικό σύστημα πρέπει να έχει συνδεσιμότητα στο Internet.

### Βήματα

- 1 Εκτελέστε ένα από τα ακόλουθα βήματα για να ανοίξετε τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**.
  - Εάν το SupportAssist είναι ήδη εγκατεστημένο στο σύστημα, μεταβείτε στη διεύθυνση C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin, κάντε δεξί κλικ στο αρχείο SupportAssistWizard.exe και επιλέξτε **Εκτέλεση ως διαχειριστής**.
  - Εάν το SupportAssist δεν είναι εγκατεστημένο στο σύστημα, ανατρέξτε στην ενότητα [Πρόσβαση στον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist](#) για οδηγίες σχετικά με το άνοιγμα του οδηγού Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist.
- 2 Βεβαιωθείτε ότι πληρούνται όλες οι προϋποθέσεις και πατήστε **Επόμενο**.
- 3 Στη σελίδα **Τύπος ρύθμισης**, επιλέξτε **Τροποποίηση υπάρχουσας διαμόρφωσης**, επιλέξτε ή ακυρώστε τις επιλογές των ρυθμίσεων που θέλετε να τροποποιήσετε και πατήστε **Επόμενο**.
  - **Σύνδεση στο Internet**

- **Ο Λογαριασμός μου Dell**
- **Επικοινωνία και αποστολή**
- **Προτιμήσεις**

① **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Αν επιλέξατε τα στοιχεία **Ο λογαριασμός μου Dell, Επικοινωνία και αποστολή ή Προτιμήσεις**, αλλά **δεν έχετε ενεργή σύνδεση στο Internet**, το SupportAssist θα σας ζητήσει να επαληθεύσετε τη σύνδεση στο Internet. Για να συνεχίσετε, πρέπει να καθορίσετε τις σωστές ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet.

① **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Αν επιλέξατε για τροποποίηση μόνο το στοιχείο **Επικοινωνία και αποστολή**, το SupportAssist θα σας ζητήσει να συνδεθείτε και να επαληθεύσετε το λογαριασμό σας, για να επιβεβαιώσετε τη διεύθυνση επικοινωνίας και αποστολής. Για να συνεχίσετε, πρέπει να συνδεθείτε στο λογαριασμό σας στην Dell.

4 Αν το SupportAssist είναι εγκατεστημένο στο τοπικό σύστημά σας, οι υπάρχουσες ρυθμίσεις διαμόρφωσης ανακτώνται αυτόματα και εμφανίζονται για να τις τροποποιήσετε. Αν το SupportAssist δεν είναι εγκατεστημένο στο σύστημά σας, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τις ρυθμίσεις από τα υπάρχοντα αρχεία. Για να χρησιμοποιήσετε ένα υπάρχον αρχείο, εκτελέστε τα παρακάτω βήματα και μετά πατήστε **Επόμενο**. Για να χρησιμοποιήσετε τα υπάρχοντα αρχεία, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και μετά πατήστε **Επόμενο**:

- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Χρήση υπάρχοντος αρχείου ρύθμισης παραμέτρων**.
- Πατήστε **Αναζήτηση** και επιλέξτε το υπάρχον αρχείο προτύπου διαχείρισης του SupportAssist (ADML) που θέλετε να χρησιμοποιήσετε και να τροποποιήσετε.

5 Στη σελίδα **Ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet**, επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα στοιχεία:

- **Απευθείας σύνδεση** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν το τοπικό σύστημά σας συνδέεται απευθείας στο Internet.
- **Σύνδεση μέσω διακομιστή μεσολάβησης** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν το τοπικό σύστημά σας συνδέεται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης και μετά πληκτρολογήστε τη διεύθυνση και τη θύρα του διακομιστή μεσολάβησης. Αν απαιτείται έλεγχος ταυτότητας για το διακομιστή μεσολάβησης, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Για αυτό το διακομιστή μεσολάβησης απαιτείται έλεγχος ταυτότητας** και εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για το διακομιστή μεσολάβησης.

6 Αν στα συστήματα προορισμού χρησιμοποιούνται διαφορετικές ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Τα συστήματα προορισμού διαθέτουν διαφορετικές ρυθμίσεις** και, στην καρτέλα **Συστήματα προορισμού**, επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα:

- **Απευθείας σύνδεση** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν τα συστήματα προορισμού συνδέονται απευθείας στο Internet.
- **Σύνδεση μέσω διακομιστή μεσολάβησης** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν τα συστήματα προορισμού συνδέονται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης και μετά πληκτρολογήστε τη διεύθυνση και τη θύρα του διακομιστή μεσολάβησης. Αν απαιτείται έλεγχος ταυτότητας για το διακομιστή μεσολάβησης, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Για αυτό το διακομιστή μεσολάβησης απαιτείται έλεγχος ταυτότητας** και εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για το διακομιστή μεσολάβησης.

7 Πατήστε **Επόμενο**.

Εμφανίζεται η σελίδα **Είσοδος στο λογαριασμό μου Dell**.

8 Πατήστε **Επόμενο**.

Θα εμφανιστεί η σελίδα εισόδου στο λογαριασμό Dell σε νέο παράθυρο.

① **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Πρέπει να έχετε δημιουργήσει ένα **"Ο Λογαριασμός μου Dell"** και ένα λογαριασμό TechDirect χρησιμοποιώντας τα ίδια διαπιστευτήρια.

9 Πληκτρολογήστε τα στοιχεία εισόδου στο λογαριασμό σας και πατήστε **Είσοδος**.

Εμφανίζεται η σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**.

10 Στη σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και μετά πατήστε **Επόμενο**.

- Ελέγξτε αν τα στοιχεία **Εταιρεία, Όνομα, Email**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικό email, Αριθμός τηλεφώνου**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικός αριθμός τηλεφώνου** εμφανίζονται σωστά και, αν χρειάζεται, κάντε αλλαγές. Επιλέξτε τη μέθοδο επικοινωνίας που προτιμάτε:

- **Email**
- **Τηλέφωνο**

- Προαιρετικά, για να προσθέσετε τα στοιχεία μιας δευτερεύουσας επαφής, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Προσθήκη δευτερεύουσας επαφής** και εισαγάγετε τα στοιχεία **Όνομα, Email**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικό email, Αριθμός τηλεφώνου** και (προαιρετικά) **Εναλλακτικός αριθμός τηλεφώνου**. Επιλέξτε την προτιμώμενη μέθοδο επαφής:

- **Email**



- **Τηλέφωνο**
  - Στην ενότητα **Διεύθυνση αποστολής/εξυπηρέτησης**, ελέγξτε αν τα στοιχεία **Χώρα**, **Διεύθυνση αποστολής**, **Πόλη**, **Νομός/Επαρχία** και **Ταχυδρομικός κώδικας** εμφανίζονται σωστά και κάντε αλλαγές, αν θέλετε να τροποποιήσετε οποιοδήποτε από τα πεδία.
- 11 Στη σελίδα **Προτιμήσεις**, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και μετά πατήστε **Επόμενο**.
- ① | ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η σελίδα Προτιμήσεις εμφανίζεται μόνο αν έχετε ενεργοποιήσει την επιλογή Σύνδεση στο Internet στη σελίδα Τύπος ρύθμισης.
- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Αποδοχή και εγκατάσταση ενημερώσεων**, για να επιτρέψετε την αυτόματη λήψη και εγκατάσταση των πιο πρόσφατων ενημερώσεων του SupportAssist.
  - Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Να συμπεριλαμβάνονται πληροφορίες λογισμικού στις συλλογές** για να επιτρέψετε στην Dell να συλλέγει πληροφορίες από τα συστήματά σας σχετικά με τις εγκατεστημένες εφαρμογές, τα προγράμματα οδήγησης και τις ενημερώσεις του λειτουργικού συστήματος.
- ② | ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Το SupportAssist δεν συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τη χρήση των εφαρμογών σας.
- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Ρυθμίσεις πληροφοριών αναγνώρισης**, για να επιτρέψετε στην Dell να συλλέξει τη διεύθυνση MAC του συστήματος.
- 12 Στη σελίδα **Τύπος ανάπτυξης**, επιλέξτε **Active Directory (AD)**.
- 13 Πληκτρολογήστε ένα όνομα για το πρότυπο διαχείρισης.
- 14 Πατήστε **Αναζήτηση** και επιλέξτε τη διαδρομή του φακέλου όπου θέλετε να αποθηκευτούν τα αρχεία προτύπου διαχείρισης του Active Directory.
- 15 Πατήστε **Δημιουργία**.
- 16 Στη σελίδα **Περίληψη**, πατήστε **Κλείσιμο**.  
Τα δύο αρχεία προτύπου διαχείρισης Active Directory ADML και ADMX με τις τροποποιημένες ρυθμίσεις παραμέτρων αποθηκεύονται στην καθορισμένη διαδρομή αρχείου.

### Επόμενο βήμα

Αντιγράψτε και αντικαταστήστε τα υπάρχοντα αρχεία ADML και ADMX στον ελεγκτή τομέα. Επεξεργαστείτε την πολιτική ομάδας κάνοντας δεξί κλικ στο αντίστοιχο πρότυπο του Active Directory. Πατήστε **Επεξεργασία ρυθμίσεων πολιτικής**. Για να εφαρμόσετε ξανά τις τροποποιημένες ρυθμίσεις, πατήστε **Απενεργοποίηση** και μετά ξανά **Ενεργοποίηση**. Πατήστε **Εφαρμογή**. Το μητρώο και η Πολιτική ομάδας ενημερώνονται. Το τροποποιημένο πρότυπο διαχείρισης ενημερώνεται μετά την εφαρμογή της πολιτικής ομάδας.

## Τροποποίηση αρχείου απαντήσεων

Ο οδηγός **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist** σας επιτρέπει να δημιουργήσετε ένα αρχείο απαντήσεων με τροποποιημένες ρυθμίσεις. Μετά τη δημιουργία του αρχείου απαντήσεων, χρησιμοποιήστε οποιοδήποτε σχετικό εργαλείο για να εκτελέσετε την ανάπτυξη του SupportAssist μαζί με το αρχείο απαντήσεων που περιέχει τις πληροφορίες διαμόρφωσης που θα τροποποιηθούν στα συστήματα προορισμού.

### Προϋποθέσεις

- Πρέπει να έχετε συνδεθεί στο τοπικό σύστημα με λογαριασμό χρήστη που έχει δικαιώματα διαχειριστή.
- Έχετε πρόσβαση στο υπάρχον αρχείο απαντήσεων.
- Το τοπικό σύστημα πρέπει να έχει συνδεσιμότητα στο Internet.

### Βήματα

- 1 Εκτελέστε ένα από τα ακόλουθα βήματα για να ανοίξετε τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**.
  - Εάν το SupportAssist είναι ήδη εγκατεστημένο στο σύστημα, μεταβείτε στη διεύθυνση C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin, κάντε δεξί κλικ στο αρχείο SupportAssistWizard.exe και επιλέξτε **Εκτέλεση ως διαχειριστής**.
  - Εάν το SupportAssist δεν είναι εγκατεστημένο στο σύστημα, ανατρέξτε στην ενότητα [Πρόσβαση στον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist](#) για οδηγίες σχετικά με το άνοιγμα του οδηγού Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist.
- 2 Βεβαιωθείτε ότι πληρούνται όλες οι προϋποθέσεις και πατήστε **Επόμενο**.
- 3 Στη σελίδα **Τύπος ρύθμισης**, επιλέξτε **Τροποποίηση υπάρχουσας διαμόρφωσης**, επιλέξτε ή ακυρώστε τις επιλογές των ρυθμίσεων που θέλετε να τροποποιήσετε και πατήστε **Επόμενο**.
  - **Σύνδεση στο Internet**
  - **Ο Λογαριασμός μου Dell**

- **Επικοινωνία και αποστολή**
- **Προτιμήσεις**

① **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Αν επιλέξατε τα στοιχεία **Ο λογαριασμός μου Dell, Επικοινωνία και αποστολή ή Προτιμήσεις**, αλλά **δεν έχετε ενεργή σύνδεση στο Internet**, το SupportAssist θα σας ζητήσει να επαληθεύσετε τη σύνδεση στο Internet. Για να συνεχίσετε, πρέπει να καθορίσετε τις σωστές ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet.

① **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Αν επιλέξατε για τροποποίηση μόνο το στοιχείο **Επικοινωνία και αποστολή**, το SupportAssist θα σας ζητήσει να συνδεθείτε και να επαληθεύσετε το λογαριασμό σας, για να επιβεβαιώσετε τη διεύθυνση επικοινωνίας και αποστολής. Για να συνεχίσετε, πρέπει να συνδεθείτε στο λογαριασμό σας στην Dell.

4 Αν το SupportAssist είναι εγκατεστημένο στο τοπικό σύστημά σας, οι υπάρχουσες ρυθμίσεις διαμόρφωσης ανακτώνται αυτόματα και εμφανίζονται για να τις τροποποιήσετε. Αν το SupportAssist δεν είναι εγκατεστημένο στο σύστημά σας, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τις ρυθμίσεις από τα υπάρχοντα αρχεία. Για να χρησιμοποιήσετε ένα υπάρχον αρχείο, εκτελέστε τα παρακάτω βήματα και μετά πατήστε **Επόμενο**. Για να χρησιμοποιήσετε τα υπάρχοντα αρχεία, εκτελέστε τα παρακάτω βήματα και μετά πατήστε **Επόμενο**.

- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Χρήση υπάρχοντος αρχείου διαμόρφωσης**.
- Πατήστε **Αναζήτηση**, επιλέξτε το αρχείο απαντήσεων που θέλετε να χρησιμοποιήσετε και τροποποιήστε τις ρυθμίσεις.

5 Στο παράθυρο διαλόγου που εμφανίζεται, εισαγάγετε το κλειδί για την αποκρυπτογράφηση του αρχείου απαντήσεων.

6 Στη σελίδα **Ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet**, επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα στοιχεία:

- **Απευθείας σύνδεση** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν το τοπικό σύστημά σας συνδέεται απευθείας στο Internet.
- **Σύνδεση μέσω διακομιστή μεσολάβησης** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν το τοπικό σύστημά σας συνδέεται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης και μετά πληκτρολογήστε τη διεύθυνση και τη θύρα του διακομιστή μεσολάβησης. Αν απαιτείται έλεγχος ταυτότητας για το διακομιστή μεσολάβησης, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Για αυτό το διακομιστή μεσολάβησης απαιτείται έλεγχος ταυτότητας** και εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για το διακομιστή μεσολάβησης.

7 Αν στα συστήματα προορισμού χρησιμοποιούνται διαφορετικές ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Τα συστήματα προορισμού διαθέτουν διαφορετικές ρυθμίσεις** και, στην καρτέλα **Συστήματα προορισμού**, επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα:

- **Απευθείας σύνδεση** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν τα συστήματα προορισμού συνδέονται απευθείας στο Internet.
- **Σύνδεση μέσω διακομιστή μεσολάβησης** — Επιλέξτε αυτό το στοιχείο, αν τα συστήματα προορισμού συνδέονται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης και μετά πληκτρολογήστε τη διεύθυνση και τη θύρα του διακομιστή μεσολάβησης. Αν απαιτείται έλεγχος ταυτότητας για το διακομιστή μεσολάβησης, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Για αυτό το διακομιστή μεσολάβησης απαιτείται έλεγχος ταυτότητας** και εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για το διακομιστή μεσολάβησης.

8 Πατήστε **Επόμενο**.

Εμφανίζεται η σελίδα **Είσοδος στο λογαριασμό μου Dell**.

9 Πατήστε **Επόμενο**.

Θα εμφανιστεί η σελίδα εισόδου στο λογαριασμό Dell σε νέο παράθυρο.

① **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Πρέπει να έχετε δημιουργήσει ένα **"Ο Λογαριασμός μου Dell"** και ένα λογαριασμό **TechDirect** χρησιμοποιώντας τα ίδια διαπιστευτήρια.

10 Πληκτρολογήστε τα στοιχεία εισόδου στο λογαριασμό σας και πατήστε **Είσοδος**.

Εμφανίζεται η σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**.

11 Στη σελίδα **Επικοινωνία και αποστολή**, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και μετά πατήστε **Επόμενο**.

- Ελέγξτε αν τα στοιχεία **Εταιρεία, Όνομα, Email**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικό email, Αριθμός τηλεφώνου**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικός αριθμός τηλεφώνου** εμφανίζονται σωστά και, αν χρειάζεται, κάντε αλλαγές. Επιλέξτε τη μέθοδο επικοινωνίας που προτιμάτε:

- **Email**
- **Τηλέφωνο**

- Προαιρετικά, για να προσθέσετε τα στοιχεία μιας δευτερεύουσας επαφής, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Προσθήκη δευτερεύουσας επαφής** και εισαγάγετε τα στοιχεία **Όνομα, Email**, (προαιρετικά) **Εναλλακτικό email, Αριθμός τηλεφώνου** και (προαιρετικά) **Εναλλακτικός αριθμός τηλεφώνου**. Επιλέξτε την προτιμώμενη μέθοδο επαφής:

- **Email**



- **Τηλέφωνο**
  - Στην ενότητα **Διεύθυνση αποστολής/εξυπηρέτησης**, ελέγξτε αν τα στοιχεία **Χώρα, Διεύθυνση αποστολής, Πόλη, Νομός/Επαρχία** και **Ταχυδρομικός κώδικας** εμφανίζονται σωστά και κάντε αλλαγές, αν θέλετε να τροποποιήσετε οποιοδήποτε από τα πεδία.
- 12 Στη σελίδα **Προτιμήσεις**, εκτελέστε τα ακόλουθα βήματα και μετά πατήστε **Επόμενο**.
- ① ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η σελίδα Προτιμήσεις εμφανίζεται μόνο αν έχετε ενεργοποιήσει την επιλογή Σύνδεση στο Internet στη σελίδα Τύπος ρύθμισης.
- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Αποδοχή και εγκατάσταση ενημερώσεων**, για να επιτρέψετε την αυτόματη λήψη και εγκατάσταση των πιο πρόσφατων ενημερώσεων του SupportAssist.
  - Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Να συμπεριλαμβάνονται πληροφορίες λογισμικού στις συλλογές** για να επιτρέψετε στην Dell να συλλέγει πληροφορίες από τα συστήματά σας σχετικά με τις εγκατεστημένες εφαρμογές, τα προγράμματα οδήγησης και τις ενημερώσεις του λειτουργικού συστήματος.
- ① ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Το SupportAssist δεν συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τη χρήση των εφαρμογών σας.
- Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Ρυθμίσεις πληροφοριών αναγνώρισης**, για να επιτρέψετε στην Dell να συλλέξει τη διεύθυνση MAC του συστήματος.
- 13 Στη σελίδα **Τύπος ανάπτυξης**, επιλέξτε **Αρχείο απαντήσεων** και εισαγάγετε το κλειδί για την κρυπτογράφηση του αρχείου απαντήσεων.
- ① ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Φροντίστε να σημειώσετε το κλειδί κρυπτογράφησης, επειδή το ίδιο κλειδί θα απαιτηθεί κατά την ανάπτυξη του SupportAssist με το αρχείο απαντήσεων στα συστήματα προορισμού.
- 14 Πατήστε **Αναζήτηση**, επιλέξτε τη διαδρομή του φακέλου όπου θέλετε να αποθηκευτεί το αρχείο απαντήσεων και εισαγάγετε το όνομα για το αρχείο απαντήσεων.
- 15 Πατήστε **Δημιουργία**.  
Ένα αρχείο απαντήσεων με το όνομα που καθορίσατε αποθηκεύεται στη διαδρομή της τοπικής μονάδας δίσκου.
- 16 Στη σελίδα **Περίληψη**, πατήστε **Κλείσιμο**.  
Στη διαδρομή που ορίσατε, αποθηκεύεται ένα αρχείο απαντήσεων με ενημερωμένες πληροφορίες μαζί με το αρχείο SupportAssistConfiguration.msi.

### Επόμενο βήμα

Εκτελέστε την ανάπτυξη του αρχείου SupportAssistConfiguration.msi μαζί με το αρχείο απαντήσεων χρησιμοποιώντας οποιοδήποτε εργαλείο ανάπτυξης. Στο εργαλείο ανάπτυξης, χρησιμοποιήστε την ακόλουθη εντολή για να εκτελέσετε την ανάπτυξη του ενημερωμένου αρχείου απαντήσεων στα συστήματα προορισμού:

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

Όπου **κλειδί** είναι το κλειδί κρυπτογράφησης που χρησιμοποιήθηκε για την κρυπτογράφηση του αρχείου απαντήσεων στον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**.

Για παράδειγμα:

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

**① ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Εάν το κλειδί που χρησιμοποιήθηκε για την κρυπτογράφηση του αρχείου απαντήσεων περιέχει ειδικούς χαρακτήρες, περικλείστε το κλειδί σε εισαγωγικά.

# Διαχείριση ειδοποιήσεων του SupportAssist

Μπορείτε να διαχειρίζεστε τις ειδοποιήσεις του SupportAssist χρησιμοποιώντας τον λογαριασμό σας στο TechDirect ή τη λύση ServiceNow. Εάν έχετε ρυθμίσει τις παραμέτρους του SupportAssist με τα διαπιστευτήριά σας στον λογαριασμό TechDirect, όλες οι ειδοποιήσεις προωθούνται στον λογαριασμό σας στο TechDirect. Μπορείτε επίσης να ενοποιήσετε τη ServiceNow με το SupportAssist για να ανακατευθύνετε όλες τις ειδοποιήσεις σας στη λύση ServiceNow. Αυτό το κεφάλαιο παρέχει πληροφορίες για τη διαχείριση των ειδοποιήσεων του SupportAssist στο TechDirect και την ενοποίηση της ServiceNow με το SupportAssist.

Θέματα:

- Ρύθμιση παραμέτρων κανόνων ειδοποιήσεων στο TechDirect
- Προβολή ειδοποιήσεων του SupportAssist στο TechDirect
- Ειδοποιήσεις SupportAssist
- Ενέργειες σχετικά με τις ειδοποιήσεις του SupportAssist
- Ενεργοποίηση της ενοποίησης ServiceNow
- Απενεργοποίηση της ενοποίησης της ServiceNow

## Ρύθμιση παραμέτρων κανόνων ειδοποιήσεων στο TechDirect

Οι διαχειριστές του οργανισμού σας μπορούν να διαμορφώσουν κανόνες για να προσδιορίσουν τον τρόπο με τον οποίο θα αντιμετωπίζονται από την πύλη TechDirect οι ειδοποιήσεις που δημιουργούνται από το SupportAssist. Για παράδειγμα, μπορούν να επιλέξουν την αυτόματη προώθηση όλων των ειδοποιήσεων στην Τεχνική υποστήριξη της Dell ή την τοποθέτησή τους στη σειρά αναμονής ειδοποιήσεων του SupportAssist για έλεγχο από τη δική σας ομάδα υποστήριξης και προσδιορισμό αν η ειδοποίηση πρέπει να προωθηθεί στην Dell.

### Προαπαιτούμενο

Βεβαιωθείτε ότι τα διαπιστευτήρια του λογαριασμού TechDirect είναι ίδια με τα διαπιστευτήρια του "Ο Λογαριασμός μου" που χρησιμοποιήθηκαν κατά την ανάπτυξη του SupportAssist.

### Βήματα

1. Επισκεφτείτε τον ιστότοπο [TechDirect.com](https://TechDirect.com)
2. Συνδεθείτε στο TechDirect χρησιμοποιώντας ένα λογαριασμό διαχειριστή.  
Εμφανίζεται ο πίνακας εργαλείων διαχειριστή του TechDirect.
3. Επιλέξτε **Υπηρεσίες > SupportAssist**.  
Εμφανίζεται η σελίδα **SupportAssist**.
4. Στην καρτέλα **Ειδοποιήσεις & Πάγια** επιλέξτε **Ρύθμιση παραμέτρων** στο εργαλείο **Κανόνες ρύθμισης παραμέτρων**.  
Εμφανίζεται η σελίδα **Κανόνες ρύθμισης παραμέτρων ειδοποιήσεων SupportAssist**.
5. Στο πεδίο **Ειδοποίηση περιόδου αδράνειας** πληκτρολογήστε την επιθυμητή διάρκεια.
6. Στην ερώτηση **Αυτοματοποιημένα αιτήματα υποθέσεων τεχνικής υποστήριξης**; επιλέξτε ένα από τα παρακάτω:
  - Επιλέξτε **Ναι** για να προωθούνται αυτόματα όλες οι ειδοποιήσεις για τεχνική υποστήριξη στη Dell.
  - Επιλέξτε **Όχι** για να αποστέλλονται όλες οι ειδοποιήσεις για τεχνική υποστήριξη του SupportAssist σε ουρά αναμονής για εξέταση από την ομάδα υποστήριξης της εταιρείας σας που θα καθορίσει εάν η ειδοποίηση πρέπει να προωθηθεί στη Dell.
7. Στην ερώτηση **Αυτόματη προώθηση όλων των ειδοποιήσεων αποστολών στη Dell**; επιλέξτε ένα από τα παρακάτω:
  - Επιλέξτε **Ναι** για να προωθούνται αυτόματα όλες οι ειδοποιήσεις αποστολών στη Dell.
  - Επιλέξτε **Όχι** για να αποστέλλονται όλες οι ειδοποιήσεις αποστολών του SupportAssist σε ουρά αναμονής για εξέταση από την ομάδα υποστήριξης της εταιρείας σας που θα καθορίσει εάν η ειδοποίηση πρέπει να προωθηθεί στη Dell.



Η ενότητα **Διαχείριση ομάδας** εμφανίζεται εάν έχετε επιλέξει να προωθείτε όλες τις ειδοποιήσεις αποστολών εξαρτημάτων στη Dell.

8 Πατήστε **Προσθήκη κανόνα ομάδας**.

Οι κανόνες ομάδας θα χρησιμοποιούνται για να προσδιορίζουν τη διεύθυνση στην οποία πρέπει να αποστέλλονται τα εξαρτήματα. Όποτε μια ειδοποίηση του SupportAssist προωθείται στη Dell για αποστολή ανταλλακτικών, η διεύθυνση της ειδοποίησης συγκρίνεται με τη διεύθυνση που ορίζεται στους κανόνες ομάδας. Εάν υπάρχει αντιστοιχία οι πληροφορίες της διεύθυνσης που σχετίζεται με αυτόν τον κανόνα ομάδας θα χρησιμοποιηθούν για τον προσδιορισμό της διεύθυνσης όπου πρέπει να σταλούν τα εξαρτήματα.

9 Στη σελίδα **Προσθήκη κανόνα ομάδας**, επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα στοιχεία:

- **Ανά χώρα** — Ορίστε αυτή την επιλογή εάν θέλετε να δρομολογήσετε όλες τις αυτόματες αποστολές από μια χώρα σε μια συγκεκριμένη διεύθυνση.
- **Ανά πολιτεία/περιοχή** — Ορίστε αυτή την επιλογή εάν θέλετε να δρομολογήσετε όλες τις αυτόματες αποστολές από μια πολιτεία ή περιοχή σε μια συγκεκριμένη διεύθυνση.
- **Ανά πόλη** — Ορίστε αυτή την επιλογή εάν θέλετε να δρομολογήσετε όλες τις αυτόματες αποστολές από μια πόλη σε μια συγκεκριμένη διεύθυνση.
- **Ανά ταχυδρομικό κώδικα** — Ορίστε αυτή την επιλογή εάν θέλετε να δρομολογήσετε όλες τις αυτόματες αποστολές από έναν ταχυδρομικό κώδικα σε μια συγκεκριμένη διεύθυνση.

10 Καταχωρήστε τις απαιτούμενες λεπτομέρειες βάσει της επιλογής που ορίσατε στο Βήμα 8 και πατήστε **Αποθήκευση κανόνα**.

11 Επιλέξτε **Αποθήκευση κανόνων ειδοποιήσεων**.

## Προβολή ειδοποιήσεων του SupportAssist στο TechDirect

Στα συστήματα που είναι διαμορφωμένα με ένα αρχείο MST, ένα αρχείο απαντήσεων ή ένα πρότυπο διαχείρισης Active Directory, όταν το SupportAssist ανιχνεύσει ένα πρόβλημα, δημιουργείται αυτόματα μια ειδοποίηση στο TechDirect.

### Προϋποθέσεις

- Πρέπει να έχετε εγγράψει την εταιρία σας στο TechDirect.
- Πρέπει να έχετε χρησιμοποιήσει κοινά διαπιστευτήρια σύνδεσης και κωδικού πρόσβασης στο αρχείο MST του SupportAssist, στο αρχείο απαντήσεων, στο πρότυπο διαχείρισης Active Directory, στο "Ο Λογαριασμός μου" και στη ρύθμιση του λογαριασμού TechDirect.

### Βήματα

- 1 Επισκεφτείτε τη σελίδα [TechDirect.com](https://TechDirect.com)  
Θα εμφανιστεί η σελίδα προορισμού της πύλης του TechDirect.
- 2 Πατήστε **Είσοδος**.
- 3 Πληκτρολογήστε τα διαπιστευτήριά σας για το TechDirect και πατήστε **Υποβολή**.  
Εμφανίζεται ο **Πίνακας εργαλείων** του TechDirect.
- 4 Επιλέξτε **Υπηρεσίες > SupportAssist**.  
Εμφανίζεται η σελίδα **SupportAssist**.
- 5 Στην καρτέλα Ειδοποιήσεις & Πάγια πατήστε **Διαχείριση** στο εργαλείο **Διαχείριση ειδοποιήσεων SupportAssist**.  
Εμφανίζεται η σελίδα **Ειδοποιήσεις SupportAssist**.

## Ειδοποιήσεις SupportAssist

Μπορείτε να προβάλετε λεπτομέρειες για τις ειδοποιήσεις που δημιουργούνται από το SupportAssist μέσω της πύλης TechDirect. Ο παρακάτω πίνακας περιγράφει τις λεπτομέρειες που εμφανίζονται στη σελίδα **Ειδοποιήσεις SupportAssist**.

## Πίνακας 6. Λεπτομέρειες ειδοποιήσεων

Όνομα	Περιγραφή
Ετικέτα εξυπηρέτησης	Εμφανίζει το μοναδικό αναγνωριστικό του συστήματος που ανέφερε το πρόβλημα.
Αριθμός ειδοποίησης	Εμφανίζει τον μοναδικό αριθμό αιτήματος υποστήριξης που έχει αντιστοιχιστεί στην ειδοποίηση, στον οποίο μπορείτε να αναφερθείτε κατά την επικοινωνία σας με την Τεχνική υποστήριξη.
Τύπος ειδοποίησης	Εμφανίζει τον τύπο της ειδοποίησης: <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Τεχνική υποστήριξη</b></li> <li>· <b>Αποστολή</b></li> </ul>
Σημειώσεις	Εμφανίζει λεπτομέρειες για το πρόβλημα που ανιχνεύτηκε και τις πληροφορίες του σφάλματος για διερεύνηση.
Δημιουργία χρονικής σήμανσης	Εμφανίζει την ημερομηνία και την ώρα που δημιουργήθηκε η ειδοποίηση στο TechDirect.
Χρόνος τελευταίας δραστηριότητας	Εμφανίζει την ημερομηνία και την ώρα της τελευταίας ενέργειας που πραγματοποίησε ο διαχειριστής ή ο χρήστης-τεχνικός πελάτη.
Κατάσταση	Εμφανίζει την κατάσταση της ειδοποίησης: <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Μη αντιστοιχισμένη</b> — Κανένας χρήστης-τεχνικός πελάτη δεν έχει αναλάβει την ιδιοκτησία</li> <li>· <b>Αντιστοιχισμένη</b> — Ένας χρήστης-τεχνικός πελάτη έχει την ιδιοκτησία</li> <li>· <b>Η υποβολή απέτυχε</b> — Η προσπάθεια προώθησης στην Dell απέτυχε</li> </ul>
Ενέργειες	Κάντε κλικ για να προβάλετε τις διαθέσιμες ενέργειες για την ειδοποίηση. Οι χρήστες-τεχνικοί μπορούν: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Να αναλάβουν την ιδιοκτησία της ειδοποίησης</li> <li>· Να ενημερώσουν τις λεπτομέρειες της ειδοποίησης</li> <li>· Να κλείσουν την ειδοποίηση</li> <li>· Να προωθήσουν την ειδοποίηση στην Dell</li> </ul> <p>Οι διαχειριστές μπορούν να πραγματοποιούν όλες τις ενέργειες που είναι διαθέσιμες για χρήστες με το ρόλο <b>Τεχνικός</b>. Οι διαχειριστές μπορούν να αντιστοιχίσουν μια ειδοποίηση σε έναν από τους χρήστες-τεχνικούς.</p>
Ιδιοκτήτης	Εμφανίζει τον χρήστη-τεχνικό που είναι επί του παρόντος ο ιδιοκτήτης μιας ειδοποίησης.  <b> ⓘ ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Το πεδίο Ιδιοκτήτης δεν εμφανίζεται στην προεπιλεγμένη προβολή. Μπορείτε να επιλέξετε το πεδίο Ιδιοκτήτης μέσω της σύνδεσης Προτιμήσεις στήλης.</b>

# Ενέργειες σχετικά με τις ειδοποιήσεις του SupportAssist

Μπορείτε να προβείτε σε ενέργειες σχετικά με τις ειδοποιήσεις που δημιουργούνται από το SupportAssist μέσω της πύλης TechDirect. Ο παρακάτω πίνακας περιγράφει τις ενέργειες που διατίθενται για τις ειδοποιήσεις που δημιουργούνται από το SupportAssist.

Πίνακας 7. Ενέργειες σχετικά με τις ειδοποιήσεις

Τύπος λογαριασμού TechDirect	Διαθέσιμες ενέργειες	Περιγραφή
Διαχειριστής και χρήστες-τεχνικοί	<b>Ανάληψη ιδιοκτησίας</b>	Οι μεμονωμένοι χρήστες-τεχνικοί που έχουν λογαριασμό TechDirect μπορούν να βλέπουν όλες τις ειδοποιήσεις του SupportAssist που λαμβάνονται. Ένας χρήστης-τεχνικός μπορεί να αναλάβει την ιδιοκτησία μιας ειδοποίησης. Οι χρήστες-τεχνικοί δεν μπορούν να αντιστοιχίσουν εκ νέου τις ειδοποιήσεις, αυτό μπορεί να το κάνει μόνο ο διαχειριστής του λογαριασμού TechDirect.
	<b>Ενημέρωση</b>	Εμφανίζει τη σελίδα <b>Details</b> (Λεπτομέρειες) στην οποία μπορείτε να προσθέσετε μια σημείωση ή μια επισύναψη για την ειδοποίηση.
	<b>Κλείσιμο ειδοποίησης</b>	Κλείνει την ειδοποίηση. Τόσο εσείς όσο και η Dell δεν θα μπορείτε να προβείτε σε περαιτέρω ενέργειες για την ειδοποίηση.
	<b>Προώθηση στην Dell</b>	Πρωωθεί το αίτημα υποστήριξης στην Τεχνική υποστήριξη. Μπορείτε να συνεχίσετε να παρακολουθείτε τη διαδικασία από τις σελίδες <b>Τεχνική υποστήριξη</b> ή <b>Περίληψη αποστολής</b> στο TechDirect.
Διαχειριστής	<b>Αντιστοίχιση ιδιοκτησίας</b>	Αντιστοιχεί ένα χρήστη-τεχνικό ως ιδιοκτήτη μιας ειδοποίησης. Επίσης, μπορεί να χρησιμοποιηθεί για εκ νέου αντιστοίχιση σε άλλο χρήστη-τεχνικό.

## Ενεργοποίηση της ενοποίησης ServiceNow

### Προαπαιτούμενο

Πρέπει να έχετε συνδεθεί στο TechDirect ως διαχειριστής.

### Πληροφορίες γι αυτήν την εργασία

Εάν η εταιρεία σας χρησιμοποιεί τη ServiceNow για διαχείριση IT και Helpdesk, μπορείτε να ενοποιήσετε τις ειδοποιήσεις του SupportAssist στη λύση ServiceNow που χρησιμοποιείτε. Η ενοποίηση με τη ServiceNow επιτρέπει την αυτόματη δημιουργία ενός περιστατικού στη ServiceNow για τις ειδοποιήσεις του SupportAssist σας.

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Μετά την ενεργοποίηση της ενοποίησης της ServiceNow, δεν μπορείτε πλέον να διαχειρίζεστε τις ειδοποιήσεις του SupportAssist χρησιμοποιώντας το TechDirect. Ωστόσο, θα πρέπει να χρησιμοποιείτε το TechDirect για να ζητάτε την αποστολή εξαρτημάτων ή να υποβάλετε αιτήματα υποστήριξης στη Dell.

### Βήματα

1. Επισκεφτείτε τη σελίδα [TechDirect.com](https://www.techdirect.com) και πατήστε **Είσοδος**.
2. Πληκτρολογήστε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης στα κατάλληλα πεδία και επιλέξτε **Είσοδος**.
3. Επιλέξτε **Υπηρεσίες > SupportAssist**.  
Εμφανίζεται η σελίδα **SupportAssist**.
4. Εάν έχετε πολλούς λογαριασμούς, επιλέξτε τον απαιτούμενο λογαριασμό από τη λίστα **Επιλογή λογαριασμού**.

① **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η λίστα **Επιλογή λογαριασμού** εμφανίζεται μόνο εάν έχετε πολλούς λογαριασμούς.

- 5 Στο εργαλείο **Διαχείριση παγίων** πατήστε **Διαχείριση**.  
Εμφανίζεται η σελίδα **Διαχείριση παγίων**.
- 6 Πατήστε **Ενοποίηση με τη ServiceNow**.  
Εμφανίζεται το παράθυρο **Ενοποίηση διαχείρισης υποθέσεων ServiceNow**.
- 7 Επιλέξτε την απαιτούμενη τοποθεσία από τη λίστα **Επιλογή τοποθεσίας SupportAssist**.

① **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η τοποθεσία που εμφανίζεται στη λίστα τοποθεσιών του SupportAssist είναι το όνομα της εταιρείας που καταχωρήσατε στο αρχείο ρύθμισης παραμέτρων του SupportAssist.

① **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η επιλογή μιας τοποθεσίας δίνει τη δυνατότητα στο TechDirect να προωθεί τις ειδοποιήσεις που δημιουργούνται από όλα τα συστήματα στην τοποθεσία στη ServiceNow.

- 8 Εάν θέλετε το SupportAssist να δημιουργεί αυτόματα ένα περιστατικό στη ServiceNow:
  - a Επιλέξτε **Χρήση περίπτωσης ServiceNow**.
  - b Πληκτρολογήστε το αναγνωριστικό περίπτωσης του ServiceNow, το όνομα χρήστη, τον κωδικό πρόσβασης και τη διεύθυνση email για κοινοποιήσεις βλάβης στα κατάλληλα πεδία.

① **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Εάν το SupportAssist δεν έχει τη δυνατότητα να κάνει αυτόματη δημιουργία περιστατικού στο ServiceNow, το email θα σταλεί στη διεύθυνση email που παρέχεται στο πεδίο **Κοινοποίηση βλάβης**.

- c Πατήστε **Αποστολή δοκιμαστικής ειδοποίησης** για να στείλετε μια δοκιμαστική ειδοποίηση στην περίπτωση του ServiceNow.
- 9 Εάν θέλετε να λάβετε λεπτομέρειες για τις ειδοποιήσεις του SupportAssist μέσω email:
    - a Επιλέξτε **Χρήση email**.
    - b Στο πεδίο **Από** πληκτρολογήστε τη διεύθυνση του email στο οποίο θέλετε να λάβετε τις λεπτομέρειες της ειδοποίησης του SupportAssist.
    - c Στο πεδίο **Κοινοποιήσεις ειδοποιήσεων** πληκτρολογήστε τη διεύθυνση του email στο οποίο θέλετε να στείλετε τις λεπτομέρειες της ειδοποίησης του SupportAssist.
    - d Στο πεδίο **Κοινοποίηση βλάβης** πληκτρολογήστε τη διεύθυνση του email στο οποίο πρέπει να σταλεί μια κοινοποίηση εάν το SupportAssist δεν μπορεί να στείλει τις λεπτομέρειες της ειδοποίησης.
    - e Πατήστε **Αποστολή δοκιμαστικής ειδοποίησης** για να στείλετε ένα δοκιμαστικό email στη διεύθυνση email που έχει καταχωρηθεί.
  - 10 Επιλέξτε **Αποθήκευση**.

## Απενεργοποίηση της ενοποίησης της ServiceNow

### Προαπαιτούμενο

Πρέπει να συνδεθείτε στο TechDirect ως διαχειριστής.

### Πληροφορίες γι αυτήν την εργασία

Μπορείτε να απενεργοποιήσετε την ενοποίηση των ειδοποιήσεων του SupportAssist με τη λύση ServiceNow οποιαδήποτε στιγμή.

① **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Αφού απενεργοποιηθεί η ενοποίηση της ServiceNow μπορείτε να διαχειρίζεστε τις ειδοποιήσεις του SupportAssist χρησιμοποιώντας το TechDirect.

### Βήματα

- 1 Επισκεφτείτε τη διεύθυνση [TechDirect.com](https://TechDirect.com) και επιλέξτε **Είσοδος**.
- 2 Πληκτρολογήστε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης στα αντίστοιχα πεδία και πατήστε **Είσοδος**.
- 3 Επιλέξτε **Υπηρεσίες > SupportAssist**.  
Εμφανίζεται η σελίδα **SupportAssist**.
- 4 Εάν έχετε πολλούς λογαριασμούς επιλέξτε τον απαιτούμενο λογαριασμό από τη λίστα **Επιλογή λογαριασμού**.  
  
① **ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η λίστα **Επιλογή λογαριασμού** εμφανίζεται μόνο εάν έχετε πολλούς λογαριασμούς.
- 5 Στο εργαλείο **Διαχείριση παγίων** επιλέξτε **Διαχείριση**.  
Εμφανίζεται η σελίδα **Διαχείριση συσκευών**.
- 6 Στη σελίδα **Διαχείριση συσκευών** επιλέξτε **Ενοποίηση με τη ServiceNow**.



Εμφανίζεται το παράθυρο **Ενοποίηση υποθέσεων διαχείρισης ServiceNow**.

- 7 Επιλέξτε την απαιτούμενη τοποθεσία από τη λίστα **Επιλογή τοποθεσίας SupportAssist**.

**① ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η τοποθεσία που εμφανίζεται στη λίστα τοποθεσιών του SupportAssist είναι το όνομα της εταιρείας που καταχωρήσατε στο αρχείο ρύθμισης παραμέτρων του SupportAssist.

- 8 Επιλέξτε **Απενεργοποίηση**.

Η ενοποίηση της ServiceNow για τις ειδοποιήσεις του SupportAssist έχει απενεργοποιηθεί.

# Ανάκτηση δεδομένων του SupportAssist με χρήση του WMI

Μπορείτε να λάβετε πληροφορίες για την κατάσταση κάθε συστήματος όπου γίνεται η ανάπτυξη του SupportAssist χρησιμοποιώντας κλάσεις των Οργάνων διαχείρισης των Windows (WMI). Ο χώρος ονομάτων για την πρόσβαση στα προφίλ και τις κλάσεις του SupportAssist είναι το `root\supportassist`. Οι πληροφορίες που εκτίθενται από τις κλάσεις WMI είναι οι εξής:

- Κατάσταση καταχώρισης
- Λεπτομέρειες αιτημάτων υποστήριξης
- Λεπτομέρειες ειδοποιήσεων
- Λεπτομέρειες διαμόρφωσης και δικαιωμάτων

Αυτό το κεφάλαιο παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες κλάσεις WMI.

## DSA\_RegistrationInformation

Πίνακας 8. DSA\_RegistrationInformation

Ιδιότητα	Τύπος ιδιότητας	Περιγραφή
<b>InstanceID</b>	CIM_STRING [KEY]	Μια συμβολοσειρά που προσδιορίζει με αποκλειστικό τρόπο την παρουσία της κλάσης.
<b>IsRegistrationDone</b>	CIM_BOOLEAN	Μια τιμή boolean που δείχνει αν το SupportAssist είναι καταχωρισμένο στην Dell. Οι πιθανές τιμές είναι: <ul style="list-style-type: none"> <li>• True — Το SupportAssist είναι καταχωρισμένο στην Dell.</li> <li>• False — Το SupportAssist δεν είναι καταχωρισμένο στην Dell.</li> </ul>
<b>RegistrationTime</b>	CIM_DATETIME	Δείχνει την ημερομηνία και την ώρα καταχώρισης του SupportAssist.

## DSA\_CaseInformation

Πίνακας 9. DSA\_CaseInformation

Ιδιότητα	Τύπος ιδιότητας	Περιγραφή
<b>InstanceID</b>	CIM_STRING [KEY]	Μια συμβολοσειρά που προσδιορίζει με αποκλειστικό τρόπο την παρουσία της κλάσης.
<b>CaseID</b>	CIM_STRING	Μια συμβολοσειρά που προσδιορίζει τον αριθμό αιτήματος υποστήριξης που δημιουργήθηκε για μια περίπτωση.



Ιδιότητα	Τύπος ιδιότητας	Περιγραφή
Περιγραφή	CIM_STRING	Μια συμβολοσειρά που παρέχει μια περιγραφή του αιτήματος υποστήριξης.
Type	CIM_UNIT16	Μια ακέραια τιμή που υποδεικνύει τον τύπο του αιτήματος υποστήριξης. Οι πιθανές τιμές είναι: <ul style="list-style-type: none"> <li>0 — Οποιοδήποτε άλλο αίτημα υποστήριξης.</li> <li>1 — Αίτημα υποστήριξης για λήψη υποστήριξης από το τμήμα τεχνικής υποστήριξης της Dell.</li> <li>2 — Αίτημα υποστήριξης για αποστολή εξαρτημάτων.</li> </ul>
Status	CIM_UNIT16	Μια ακέραια τιμή που δείχνει την κατάσταση του αιτήματος υποστήριξης. Οι πιθανές τιμές είναι: <ul style="list-style-type: none"> <li>0 — Οποιοδήποτε άλλη κατάσταση.</li> <li>1 — Το αίτημα υποστήριξης έχει υποβληθεί.</li> <li>2 — Το αίτημα υποστήριξης είναι ανοιχτό.</li> <li>3 — Το αίτημα υποστήριξης έχει ανοίξει ξανά.</li> <li>4 — Το αίτημα υποστήριξης βρίσκεται σε εξέλιξη.</li> <li>5 — Ο πελάτης έχει μεταθέσει χρονικά το αίτημα υποστήριξης.</li> <li>6 — Το αίτημα υποστήριξης έχει κλείσει.</li> </ul>
CaseCreationTime	CIM_DATETIME	Υποδεικνύει την ημερομηνία και την ώρα δημιουργίας του αιτήματος υποστήριξης.
AlertDetails	CIM_STRING	Συμβολοσειρά που παρέχει λεπτομέρειες για την ειδοποίηση για την οποία δημιουργείται το αίτημα υποστήριξης.

## DSA\_AlertInformation

Πίνακας 10. DSA\_AlertInformation

Ιδιότητα	Τύπος ιδιότητας	Περιγραφή
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Μια συμβολοσειρά που προσδιορίζει με αποκλειστικό τρόπο την παρουσία της κλάσης.
TrapID	CIM_STRING	Μια συμβολοσειρά που προσδιορίζει το αναγνωριστικό παγίδευσης της ειδοποίησης.
EventID	CIM_STRING	Μια συμβολοσειρά που προσδιορίζει το αναγνωριστικό της ειδοποίησης.
AlertDescription	CIM_STRING	Μια συμβολοσειρά που περιγράφει την ειδοποίηση.
AlertTime	CIM_DATETIME	Δείχνει την ημερομηνία και την ώρα δημιουργίας της ειδοποίησης.

# DSA\_SystemInformation

Πίνακας 11. DSA\_SystemInformation

Ιδιότητα	Τύπος ιδιότητας	Περιγραφή
<b>Name</b>	CIM_STRING [KEY]	Μια συμβολοσειρά που παρέχει το όνομα του συστήματος.
<b>IsConfigurationSet</b>	CIM_BOOLEAN	Μια τιμή boolean που δείχνει αν η διαμόρφωση έχει εφαρμοστεί στο σύστημα. Οι πιθανές τιμές είναι: <ul style="list-style-type: none"><li>• True — Η διαμόρφωση έχει εφαρμοστεί στο σύστημα.</li><li>• False — Η διαμόρφωση δεν έχει εφαρμοστεί στο σύστημα.</li></ul>
<b>Entitlement</b>	CIM_UNIT16	Υποδεικνύει το σχέδιο υπηρεσιών του συστήματος. Οι πιθανές τιμές είναι: <ul style="list-style-type: none"><li>• 0 — Άλλο</li><li>• 1 — Basic</li><li>• 2 — ProSupport</li><li>• 3 — ProSupport Plus</li><li>• 4 — Premium</li><li>• 5 — Premium Support Plus</li><li>• 6 — ProSupport Flex</li><li>• 7 — Άγνωστη εγγύηση</li></ul>
<b>EntitlementExpiryDate</b>	CIM_DATETIME	Υποδεικνύει την ημερομηνία λήξης του σχεδίου υπηρεσιών του συστήματος.
<b>Version</b>	CIM_STRING	Μια συμβολοσειρά που προσδιορίζει την έκδοση του SupportAssist που είναι εγκατεστημένη στο σύστημα.



## Δεδομένα που συλλέγονται από το SupportAssist

Τα δεδομένα που απαιτούνται για την αντιμετώπιση ενός προβλήματος συλλέγονται αυτόματα από το σύστημα μέσω του SupportAssist και αποστέλλονται με ασφαλή τρόπο στο τμήμα τεχνικής υποστήριξης. Τα δεδομένα επιτρέπουν στην Dell να σας παρέχει μια βελτιωμένη, αποτελεσματική και γρήγορη εμπειρία υποστήριξης.

Ο παρακάτω πίνακας αναφέρει τα δεδομένα που συλλέγονται από διάφορα στοιχεία του συστήματός σας.

**Πίνακας 12. Παρακολούθηση συστήματος**

Κατηγορίες	Χαρακτηριστικά
Πληροφορίες συστήματος	System Service Tag
	Μοντέλο συστήματος
	ePPID μητρικής πλακέτας
	Έκδοση BIOS
	Τύπος συστήματος
	Processor Information (Πληροφορίες για τον επεξεργαστή)
	Processor Speed
	Ελεγκτής γραφικών
	Byte Video RAM
	Αριθμός οθονών
	Λειτουργικό σύστημα
	Watt μετασχηματιστή AC
	Πληροφορίες λογικής μονάδας δίσκου
	RAM συστήματος (GB)
Χρήση και ισχύς συστήματος	Ώρες με τροφοδοσία AC
	Ώρες με τροφοδοσία DC
	Απενεργοποιήσεις και ενεργοποιήσεις
	Καταστάσεις αναμονής
	Χρόνος σε καταστάσεις αναμονής
	Ρυθμίσεις διαχείρισης ενέργειας
Μπαταρία	Θέση
	Manufacture Date
	Σειριακός αριθμός

Κατηγορίες	Χαρακτηριστικά
	Χημεία
	Χωρητικότητα σχεδίασης
	Όνομα
	Ονομασία κατασκευαστή
	ePPID
	Ρεύμα
	Τάση
	Κύκλοι
	Χωρητικότητα πλήρους φόρτισης
	Θερμοκρασία
	Αρχεία καταγραφής κατασκευαστή
Αποθήκευση (HDD/ SSD)	Θέση δίσκου
	Όνομα δίσκου
	Μοντέλο μάρκας δίσκου
	MB μεγέθους δίσκου
	ePPID δίσκου
	Θέση διαμερίσματος δίσκου
	Όνομα διαμερίσματος δίσκου
	MB μεγέθους διαμερίσματος δίσκου
	Ποσοστό χρόνου ανάγνωσης
	Ποσοστό χρόνου εγγραφής
	Ποσοστό χρόνου αδράνειας
	MB byte ανάγνωσης
	MB byte εγγραφής
	Αρχεία καταγραφής SMART
Συμβάντα συστήματος	Συμβάντα σφαλμάτων ΛΣ
	Power Events
	Thermal Events
	Συμβάντα σφαλμάτων εκκίνησης
	Διαγνωστικά συμβάντα
Επεξεργαστής	Χρήση CPU
	Ταυτόχρονα νήματα
	Διάρκεια ουράς
	Καταστάσεις C
Μνήμη	Θέση DIMM



Κατηγορίες	Χαρακτηριστικά
	Όνομα DIMM
	Κατασκευαστής DIMM
	Εξάρτημα DIMM
	Τοποθεσία DIMM
	Σειριακό DIMM
	Χρήση ελεύθερης/διαθέσιμης μνήμης
	Δραστηριότητα σελιδοποίησης
Θερμοκρασίες	RPM / Κατάσταση ανεμιστήρα
	Θερμοκρασίες συστήματος
	Θερμοκρασίες μπαταρίας
	Θερμοκρασίες CPU
Μηχανικά	Εύρυθμη λειτουργία εσωτερικού καλωδίου/ συνδέσμου
	Κύκλοι αρθρώσεων
	Είσοδοι ισχύος - AC/DC
	Κύκλοι αγκύρωσης
Δίκτυο	Όνομα προσαρμογέα
	MAC προσαρμογέα
	Όνομα συσκευής προσαρμογέα
	IMEI προσαρμογέα
	Χρήση δικτύου
	Χρόνος χρήσης WLAN / WLAN
	Ταχύτητα σύνδεσης
Οθόνη	Στοιχεία προμηθευτή οθόνης
	Επίπεδα φωτεινότητας
Λογισμικό	Εγκαταστημένες εφαρμογές
	Προγράμματα οδήγησης
	Ενημερώσεις λειτουργικού συστήματος

Ο παρακάτω πίνακας περιγράφει τις πληροφορίες συστήματος που συγκεντρώνονται και αποστέλλονται στη Dell μία φορά ανά 24 ώρες στο πλαίσιο της τακτικής παρακολούθησης συστήματος.

### Πίνακας 13. Τακτική παρακολούθηση συστήματος.

Χαρακτηριστικό	Περιγραφή
Έκδοση σχήματος	Έκδοση του σχήματος που χρησιμοποιείται για την τακτική παρακολούθηση συστήματος
Έκδοση εκπροσώπου	Έκδοση του SupportAssist που αναπτύχθηκε στο σύστημα

Χαρακτηριστικό	Περιγραφή
Ετικέτα εξυπηρέτησης	Μοναδικός κωδικός αναγνώρισης του συστήματος
Μοντέλο συστήματος	Όνομα μοντέλου συστήματος
Πληροφορίες εγγραφής	Κατάσταση εγγραφής του SupportAssist
Έκδοση OS	Έκδοση του λειτουργικού συστήματος που εκτελείται στο σύστημα
Έκδοση SP	Το service pack του λειτουργικού συστήματος
Ημερομηνία UTC	Η ημερομηνία και η ώρα κατά την οποία στάλθηκαν οι πληροφορίες της τακτικής παρακολούθησης συστήματος στη Dell
Έκδοση BIOS	Η έκδοση του BIOS που έχει εγκατασταθεί στο σύστημα
Κατάσταση	Η κατάσταση της ειδοποίησης που εξαρτάται από τη σοβαρότητα, για παράδειγμα, προειδοποίηση
Περιγραφή	Πληροφορίες για τη βλάβη του συστήματος, για παράδειγμα υψηλή χρήση CPU
Ελεύθερος χώρος στον σκληρό δίσκο	Ελεύθερος χώρος διαθέσιμος στον σκληρό δίσκο του συστήματος
Χρήση μνήμης	Ποσότητα μνήμης συστήματος που χρησιμοποιείται
Χρήση CPU	Ποσότητα CPU που χρησιμοποιείται
Τοπική ημερομηνία	Ημερομηνία και ώρα του συστήματος
Τελευταία ημερομηνία επανεκκίνησης	Ημερομηνία και ώρα που έγινε η τελευταία επανεκκίνηση του συστήματος
Ημερομηνία εκτέλεσης ενημέρωσης Windows	Ημερομηνία και ώρα της τελευταίας ενημέρωσης των Windows στο σύστημα
Καταμέτρηση BSOD 24 ώρες	Αριθμός εμφανίσεων μπλε οθόνης τις τελευταίες 24 ώρες
Πληροφορίες ειδοποίησης	Μοναδικός κωδικός αναγνώρισης της ειδοποίησης
Πηγή	Πηγή από την οποία δημιουργήθηκε η ειδοποίηση
Τύπος	Τύπος ειδοποίησης, για παράδειγμα προγνωστική ειδοποίηση

## Συχνές ερωτήσεις

### Μπορώ να εγκαταστήσω το SupportAssist σε εικονικές μηχανές (VM);

Όχι, το SupportAssist δεν έχει σχεδιαστεί για να εντοπίζει προβλήματα σε εικονικές μηχανές, επειδή απαιτεί πρόσβαση σε στοιχείο υλικού.

### Ποιους λογαριασμούς Dell πρέπει να δημιουργήσω πριν να ξεκινήσω την ανάπτυξη;

Αν σχεδιάζετε να κάνετε τη διαχείριση των ειδοποιήσεων του SupportAssist από το TechDirect, θα πρέπει να έχετε ένα λογαριασμό Dell συνδεδεμένο με το λογαριασμό σας στο TechDirect. Συνεπώς, πρέπει να επιβεβαιώσετε τα εξής:

- Βεβαιωθείτε ότι διαθέτετε λογαριασμό (Ο λογαριασμός μου). Αν δεν διαθέτετε λογαριασμό, επισκεφθείτε τη σελίδα εγγραφής [Ο λογαριασμός μου](#) και δημιουργήστε έναν.
- Εγγραφείτε στο TechDirect με τα ίδια διαπιστευτήρια που χρησιμοποιείτε για το στοιχείο "Ο λογαριασμός μου". Για να κάνετε εγγραφή της επιχείρησής σας στο TechDirect, επισκεφθείτε τη σελίδα [Εγγραφή στο TechDirect](#).

### Πώς μπορώ να δημιουργήσω το "Ο Λογαριασμός μου";

Για να δημιουργήσετε ένα "Ο Λογαριασμός μου", ακολουθήστε τα παρακάτω βήματα:

1. Επισκεφτείτε τη σελίδα [ecomm.dell.com/myaccount](http://ecomm.dell.com/myaccount).
2. Στη σελίδα **Είσοδος**, κάντε κλικ στην επιλογή **Δημιουργία λογαριασμού**.
3. Στη σελίδα **Δήλωση λογαριασμού Dell.com**, εισαγάγετε τις απαιτούμενες λεπτομέρειες, κάντε κλικ στην επιλογή **Ολοκλήρωση δήλωσης**.

### Πώς μπορώ να δημιουργήσω ένα λογαριασμό TechDirect;

Η εταιρεία σας θα πρέπει να καθορίσει ένα διαχειριστή που θα ρυθμίσει το λογαριασμό σας στο TechDirect. Αυτός ο διαχειριστής θα μεταβεί στη διεύθυνση [TechDirect.com](http://TechDirect.com) και θα επιλέξει **Δήλωση τώρα** για να ξεκινήσει η διαδικασία εγγραφής. Ως μέρος αυτής της διαδικασίας, ο διαχειριστής θα προσθέσει χρήστες-τεχνικούς που θα λάβουν ένα email που επιβεβαιώνει την εγγραφή τους και που θα περιλαμβάνει τα στοιχεία εισόδου. Οι χρήστες που θέλουν να αποστείλουν εξαρτήματα πρέπει πρώτα να ολοκληρώσουν τα δωρεάν online μαθήματα πιστοποίησης που είναι διαθέσιμα στην online πύλη του TechDirect. Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφτείτε τη διεύθυνση [techdirect.dell.com/portal/register](http://techdirect.dell.com/portal/register).

### Έκανα ανάπτυξη του SupportAssist, αλλά δεν εμφανίζονται ειδοποιήσεις στο λογαριασμό μου στο TechDirect. Πώς μπορώ να τις προβάλλω;

Βεβαιωθείτε ότι το στοιχείο "Ο λογαριασμός μου" και ο λογαριασμός σας στο TechDirect χρησιμοποιούν τα ίδια διαπιστευτήρια εισόδου. Εξετάστε το ενδεχόμενο να ενημερώσετε τη διαμόρφωση του SupportAssist, εάν απαιτείται.

### Ποιον τύπο ανάπτυξης θα πρέπει να χρησιμοποιήσω;

Επιλέξτε τύπο ανάπτυξης με βάση την υφιστάμενη εγκατάσταση που χρησιμοποιείται για την ανάπτυξη των πληροφοριών ρύθμισης παραμέτρων:

- Αρχείο Windows Installer — Χρησιμοποιήστε αυτόν τον τύπο ανάπτυξης, αν χρησιμοποιείτε ένα εργαλείο διαχείρισης ρυθμίσεων παραμέτρων, όπως το SCCM, το KACE, ή οποιοδήποτε άλλο εργαλείο ανάπτυξης για την ανάπτυξη των πληροφοριών ρυθμίσεων παραμέτρων.
- Αρχείο προτύπου Active Directory — Χρησιμοποιήστε αυτόν τον τύπο ανάπτυξης, αν μπορείτε να δημιουργήσετε μια πολιτική ομάδας Active Directory για την ανάπτυξη των πληροφοριών ρυθμίσεων παραμέτρων και δεν έχετε κάποιο εργαλείο διαχείρισης ρυθμίσεων παραμέτρων.

- Αρχείο απαντήσεων — Χρησιμοποιήστε αυτόν τον τύπο ανάπτυξης, αν δεν μπορείτε να δημιουργήσετε μια πολιτική ομάδας Active Directory και πρέπει να χρησιμοποιήσετε ένα αρχείο απαντήσεων για την ανάπτυξη των πληροφοριών ρυθμίσεων παραμέτρων.

### **Ποια επιλογή πρέπει να χρησιμοποιήσω "Δημιουργία νέων ρυθμίσεων παραμέτρων" ή "Τροποποίηση υφιστάμενων ρυθμίσεων παραμέτρων" στον οδηγό εγκατάστασης;**

Θα πρέπει να επιλέξετε το στοιχείο "Δημιουργία νέων ρυθμίσεων παραμέτρων" για τις εξής περιπτώσεις:

- Όταν θέλετε να αναπτύξετε και να διαμορφώσετε το SupportAssist για πρώτη φορά στα συστήματα προορισμού.
- Όταν έχει εγκατασταθεί και διαμορφωθεί μια παλιότερη έκδοση του SupportAssist και τώρα θέλετε να εγκαταστήσετε την τρέχουσα έκδοση με τις ίδιες ή διαφορετικές ρυθμίσεις παραμέτρων.

Θα πρέπει να επιλέξετε το στοιχείο "Τροποποίηση υφιστάμενων ρυθμίσεων παραμέτρων" όταν η τρέχουσα έκδοση του SupportAssist έχει ήδη αναπτυχθεί και διαμορφωθεί στα συστήματα προορισμού και θέλετε να ενημερώσετε τις υπάρχουσες ρυθμίσεις.

### **Πώς μπορώ να κάνω ανάπτυξη της διαμόρφωσης σε συστήματα όπου υπάρχει προεγκατεστημένο το SupportAssist ως μέρος των προσαρμοσμένων ειδώλων συστήματος με χρήση του ImageAssist;**

Εάν έχετε αγοράσει συστήματα από την Dell με το προσαρμοσμένο είδωλο, το SupportAssist μπορεί να είναι προεγκατεστημένο σε αυτά τα συστήματα. Εκτελέστε τα παρακάτω βήματα για να διαμορφώσετε τις ρυθμίσεις του SupportAssist σε αυτά τα συστήματα:

- 1 Ανοίξτε τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**. Βλ. [Πρόσβαση στον οδηγό Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist](#).
- 2 Χρησιμοποιήστε την επιλογή **Τροποποίηση υπάρχουσας διαμόρφωσης** στον οδηγό, για να δημιουργήσετε και να ενημερώσετε τη διαμόρφωση:
  - Για να τροποποιήσετε τις ρυθμίσεις σε ένα αρχείο MST. Βλ. [Τροποποίηση αρχείου MST](#).
  - Για να τροποποιήσετε τις ρυθμίσεις στα αρχεία προτύπου διαχείρισης Active Directory. Βλ. [Τροποποίηση των υπαρχόντων αρχείων προτύπου διαχείρισης Active Directory](#).
  - Για να τροποποιήσετε τις ρυθμίσεις σε ένα αρχείο απαντήσεων. Βλ. [Τροποποίηση αρχείου απαντήσεων](#).
- 3 Αναπτύξτε τις ενημερωμένες ρυθμίσεις παραμέτρων.

### **Μετά την ανάπτυξη, δεν είναι δυνατή η δήλωση στο SupportAssist ορισμένων από τα συστήματα προορισμού. Ποια μπορεί να είναι η αιτία;**

Αυτό πιθανώς οφείλεται στην εφαρμογή μη έγκυρων ρυθμίσεων συνδεσιμότητας στο Internet στα συστήματα προορισμού. Κατά τη δημιουργία ή την τροποποίηση του αρχείου ρύθμισης παραμέτρων, η συνδεσιμότητα στο Internet για τα συστήματα προορισμού δεν μπορεί να επικυρωθεί από τον οδηγό εγκατάστασης. Για να παρέχετε τις σωστές ρυθμίσεις συνδεσιμότητας στο Internet, βλ. [Τροποποίηση των ρυθμίσεων παραμέτρων ανάπτυξης του SupportAssist](#)

### **Στον οργανισμό μου, διαχειρίζομαι συστήματα που βρίσκονται σε πολλές τοποθεσίες με διαφορετικές ρυθμίσεις. Πώς μπορώ να κάνω ανάπτυξη του SupportAssist;**

Χρησιμοποιήστε την παρακάτω μέθοδο για να κάνετε ανάπτυξη του SupportAssist σε δύο διαφορετικές θέσεις της τοποθεσίας (Για παράδειγμα, "Τοποθεσία 1" και "Τοποθεσία 2") με διακριτές ρυθμίσεις:

- 1 Ανοίξτε τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist**.
- 2 Χρησιμοποιήστε τις διαδικασίες δημιουργίας νέας ροής διαμόρφωσης και δημιουργίας αρχείου διαμόρφωσης (Τοποθεσία 1.mst) με τις ρυθμίσεις που απαιτούνται για την "Τοποθεσία 1".
- 3 Στη σελίδα **Σύνοψη**, κάντε κλικ στην επιλογή **Δημιουργία νέου** και δημιουργήστε ένα αρχείο διαμόρφωσης (Τοποθεσία2.xml) με τις ρυθμίσεις που απαιτούνται για την "Τοποθεσία 2".
- 4 Κάντε ανάπτυξη του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist με τα αντίστοιχα αρχεία διαμόρφωσης στα συστήματα προορισμού στην "Τοποθεσία 1" και την "Τοποθεσία 2" χρησιμοποιώντας οποιοδήποτε εργαλείο ανάπτυξης.

### **Μπορώ να χρησιμοποιήσω ξανά τον ίδιο λογαριασμό TechDirect ή "Ο Λογαριασμός μου", αν χρειαστεί να έχω πολλές παραλλαγές των ρυθμίσεων παραμέτρων ανάπτυξης;**

Ναι, αλλά θα πρέπει να εκτελέσετε τη διαδικασία δημιουργίας ρύθμισης παραμέτρων μόνο μία φορά και τη διαδικασία τροποποίησης ροής του οδηγού εγκατάστασης, για να δημιουργήσετε επόμενες ρυθμίσεις παραμέτρων. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία τροποποίησης ροής, βλ. [Τροποποίηση των ρυθμίσεων παραμέτρων ανάπτυξης του SupportAssist](#)



Ας δούμε ένα παράδειγμα για να το κατανοήσουμε. Είστε διαχειριστής IT και διαχειρίζετε πολλά συστήματα από δύο τοποθεσίες. Τώρα, θέλετε να χρησιμοποιήσετε το λογαριασμό σας στο TechDirect ή το στοιχείο "Ο λογαριασμός μου" και για τις δύο τοποθεσίες, ώστε να μπορείτε να διαχειρίζετε κεντρικά τις ειδοποιήσεις και τις αποστολές σας από ένα σημείο. Ωστόσο, θέλετε επίσης να διατηρήσετε διακριτές ρυθμίσεις, καθώς και οι δύο τοποθεσίες έχουν διαφορετικές ρυθμίσεις σύνδεσης στο Internet.

Σε αυτό το σενάριο, θα πρέπει να εκτελέσετε τον οδηγό εγκατάστασης και να δημιουργήσετε μια ρύθμιση παραμέτρων για την πρώτη τοποθεσία. Για τη δεύτερη τοποθεσία, θα πρέπει να εκτελέσετε τη διαδικασία τροποποίησης ροής και να δημιουργήσετε μια άλλη διακριτή διαμόρφωση όπως απαιτείται.

### **Μπορώ να χρησιμοποιήσω το αρχείο απαντήσεων που δημιουργήθηκε με την παλιότερη έκδοση του SupportAssist για να αναπτύξω την τρέχουσα έκδοση του SupportAssist;**

Όχι. Πρέπει να δημιουργήσετε το αρχείο απαντήσεων με την τρέχουσα έκδοση του οδηγού εγκατάστασης του SupportAssist και να χρησιμοποιήσετε αυτό το αρχείο απαντήσεων για την ανάπτυξη.

### **Πώς μπορώ να αναπτύξω το SupportAssist σε συστήματα προορισμού που χρησιμοποιούν λειτουργικά συστήματα 32 bit και 64 bit;**

Θα πρέπει να πραγματοποιήσετε λήψη τόσο της έκδοσης 32 bit όσο και της έκδοσης 64 bit του πακέτου προγράμματος εγκατάστασης του SupportAssist και να κάνετε τα εξής:

- Εάν επιλέξετε ως τύπο ανάπτυξης το αρχείο Windows Installer (MST), δημιουργήστε το αρχείο ρύθμισης παραμέτρων MST χρησιμοποιώντας τον αντίστοιχο οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist** και για τα δύο πακέτα προγράμματος εγκατάστασης 32 bit και 64 bit.
- Εάν επιλέξετε ως τύπο ανάπτυξης το αρχείο απαντήσεων ή το αρχείο προτύπου Active Directory, δημιουργήστε το αρχείο ρύθμισης παραμέτρων χρησιμοποιώντας τον οδηγό **Διαχείριση εγκατάστασης Dell SupportAssist** και για τα δύο πακέτα προγράμματος εγκατάστασης 32 bit και 64 bit.

Αφού δημιουργήσετε τα αρχεία ρύθμισης παραμέτρων, επιλέξτε τα αντίστοιχα πακέτα του SupportAssist ανάλογα με την πλατφόρμα και αναπτύξτε το SupportAssist στα συστήματα προορισμού.

### **Πώς μπορώ να γνωρίζω ότι το SupportAssist έχει εγκατασταθεί και διαμορφωθεί σωστά στο σύστημα προορισμού;**

Η δέσμη ενεργειών InstallAndRegistration.ps1 σας επιτρέπει να επαληθεύσετε εάν το SupportAssist έχει εγκατασταθεί και δηλωθεί στα συστήματα προορισμού.

Για να εκτελέσετε τη δέσμη ενεργειών σε ένα σύστημα προορισμού, πραγματοποιήστε τα εξής βήματα:

- 1 Κάντε κλικ στο πλήκτρο με το **Λογότυπο των Windows** και πληκτρολογήστε command στο πλαίσιο αναζήτησης. Το μενού **Έναρξη** εμφανίζει τα αποτελέσματα που αντιστοιχούν.
- 2 Κάντε δεξί κλικ στη **Γραμμή εντολών** και πατήστε **Εκτέλεση ως διαχειριστής**. Εμφανίζεται το παράθυρο **Γραμμή εντολών**.
- 3 Μεταβείτε στη θέση όπου έχετε εξαγάγει το πακέτο εγκατάστασης του SupportAssist και εκτελέστε τα εξής:
  - Εάν έχετε πραγματοποιήσει λήψη και εξαγωγή της έκδοσης 64 bit του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist, μεταβείτε στη διαδρομή `\Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
  - Εάν έχετε κάνει λήψη και εξαγωγή της έκδοσης 32 bit του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist, μεταβείτε στη διαδρομή `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 4 Πληκτρολογήστε InstallAndRegistration.ps1 και πατήστε Enter.

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Μπορείτε επίσης να χρησιμοποιήσετε κονσόλες παρακολούθησης όπως το **System Center Operations Manager (SCOM)** για να εκτελέσετε αυτή τη δέσμη ενεργειών στα συστήματα προορισμού. Ωστόσο, φροντίστε να ακολουθήσετε τις οδηγίες που παρέχονται για τις κονσόλες παρακολούθησης.

Το παρακάτω είναι παράδειγμα του αποτελέσματος, αν το SupportAssist έχει εγκατασταθεί και εγγραφεί στα συστήματα προορισμού.

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

Το παρακάτω είναι παράδειγμα του αποτελέσματος, αν το SupportAssist έχει εγκατασταθεί, αλλά δεν έχει εγγραφεί στα συστήματα προορισμού.

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

Το παρακάτω είναι παράδειγμα του αποτελέσματος, αν το SupportAssist δεν έχει εγκατασταθεί στα συστήματα προορισμού.

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

Το παρακάτω είναι παράδειγμα του αποτελέσματος, αν το SupportAssist έχει εγκατασταθεί και εγγραφεί, και η υπηρεσία λειτουργεί στα συστήματα προορισμού.

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

Το παρακάτω είναι παράδειγμα του αποτελέσματος αν το SupportAssist έχει εγκατασταθεί και εγγραφεί, αλλά η υπηρεσία δεν λειτουργεί στα συστήματα προορισμού.

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

### Πώς μπορώ να επαληθεύσω ότι δημιουργήθηκαν αιτήματα υποστήριξης για τα συστήματα προορισμού;

Η δέσμη ενεργειών `CaseAndDispatchReport.ps1` σας επιτρέπει να επαληθεύσετε εάν το SupportAssist έχει δημιουργήσει οποιοδήποτε αίτημα υποστήριξης για τα συστήματα προορισμού.

Για να εκτελέσετε τη δέσμη ενεργειών σε ένα σύστημα προορισμού, πραγματοποιήστε τα εξής βήματα:

- 1 Κάντε κλικ στο πλήκτρο με το **Λογότυπο των Windows** και πληκτρολογήστε `command` στο πλαίσιο αναζήτησης. Το μενού **Έναρξη** εμφανίζει τα αποτελέσματα που αντιστοιχούν.
- 2 Κάντε δεξί κλικ στη **Γραμμή εντολών** και πατήστε **Εκτέλεση ως διαχειριστής**. Εμφανίζεται το παράθυρο **Γραμμή εντολών**.
- 3 Μεταβείτε στη θέση όπου έχετε εξαγάγει το πακέτο εγκατάστασης του SupportAssist και εκτελέστε τα εξής:
  - Εάν έχετε πραγματοποιήσει λήψη και εξαγωγή της έκδοσης 64 bit του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist, μεταβείτε στη διαδρομή `\Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
  - Εάν έχετε κάνει λήψη και εξαγωγή της έκδοσης 32 bit του πακέτου εγκατάστασης του SupportAssist, μεταβείτε στη διαδρομή `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 4 Πληκτρολογήστε `CaseAndDispatchReport.ps1` και πατήστε `Enter`.

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Μπορείτε επίσης να χρησιμοποιήσετε κονσόλες παρακολούθησης όπως το **System Center Operations Manager (SCOM)** για να εκτελέσετε αυτή τη δέσμη ενεργειών στα συστήματα προορισμού. Ωστόσο, φροντίστε να ακολουθήσετε τις οδηγίες που παρέχονται για τις κονσόλες παρακολούθησης.

Το παρακάτω είναι παράδειγμα του αποτελέσματος που εμφανίζει τα στοιχεία του αιτήματος υποστήριξης που δημιουργήθηκε σε ένα σύστημα προορισμού.

```
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
```

### Τροποποίησα τη διαμόρφωση και ενημέρωσα το SupportAssist στα συστήματα προορισμού. Πώς θα μάθω εάν οι ρυθμίσεις ενημερώθηκαν σωστά;

Για να επαληθεύσετε ότι οι ρυθμίσεις έχουν ενημερωθεί στα συστήματα προορισμού, στο μητρώο, ελέγξτε την κατάσταση του πλήκτρου `HKLM\Dell\SupportAssistConfig\Status`. Εάν οι ρυθμίσεις έχουν ενημερωθεί σωστά, η κατάσταση του πλήκτρου εμφανίζεται ως "0".

### Πώς μπορώ να παρακολουθώ τις ειδοποιήσεις και τα αιτήματα υποστήριξης του SupportAssist, αν δεν έχω λογαριασμό TechDirect;



Εάν δεν έχετε λογαριασμό στο TechDirect, μπορείτε να παρακολουθείτε τις ειδοποιήσεις στο πρόγραμμα προβολής συμβάντων. Όταν το SupportAssist δημιουργεί αιτήματα υποστήριξης για το πρόβλημα που εντοπίστηκε (τόσο προληπτικά όσο και προγνωστικά), καταγράφει το συμβάν στο πρόγραμμα προβολής συμβάντων του συστήματος.

### **Οι ρυθμίσεις διαμόρφωσης του Active Directory δεν εφαρμόζονται στα συστήματα προορισμού. Τι πρέπει να κάνω;**

Εάν έχετε επιλέξει το πρότυπο AD ως τον τύπο ανάπτυξης, μπορεί να υπάρχει μικρή καθυστέρηση στην ενημέρωση των ρυθμίσεων, επειδή απαιτείται χρόνος για την εκτέλεση συγχρονισμού μεταξύ των συστημάτων προορισμού και του ελεγκτή τομέα. Εάν θέλετε να πραγματοποιηθεί άμεσα συγχρονισμός, στα συστήματα προορισμού, εκτελέστε την εξής εντολή:

```
gpupdate/force
```

### **Οι τελικοί χρήστες λαμβάνουν κάποια ενημέρωση στα συστήματα προορισμού, όταν το SupportAssist εντοπίζει ένα πρόβλημα;**

Όχι. Μόνο η διαμορφωμένη επαφή θα λάβει ένα email επιβεβαίωσης όταν το SupportAssist δημιουργήσει ένα αίτημα υποστήριξης.

### **Το SupportAssist εντοπίζει αυτόματα τις ρυθμίσεις διακομιστή μεσολάβησης Internet στα συστήματα προορισμού;**

Όχι. Εάν τα συστήματα προορισμού σας συνδέονται στο Internet μέσω διακομιστή μεσολάβησης, πρέπει να παρέχετε τα στοιχεία του διακομιστή μεσολάβησης κατά τη δημιουργία του αρχείου διαμόρφωσης.

### **Στα συστήματα προορισμού μου υπάρχει εγκατεστημένη μια προγενέστερη έκδοση του SupportAssist. Πώς μπορώ να κάνω αναβάθμιση στην τρέχουσα έκδοση;**

Με την εγκατάσταση της τρέχουσας έκδοσης του SupportAssist θα γίνει αναβάθμιση από την προγενέστερη έκδοση. Λάβετε υπόψη ότι το διαγνωστικό περιβάλλον εργασίας χρήστη που είναι διαθέσιμο στην παλαιότερη έκδοση δεν θα είναι πλέον διαθέσιμο μετά την αναβάθμιση.

### **Στο TechDirect, πώς μπορώ να δημιουργήσω μη αυτόματα ένα αίτημα υποστήριξης για κάποιο πρόβλημα που εντοπίστηκε σε ένα σύστημα προορισμού;**

Για να δημιουργήσετε ένα αίτημα υποστήριξης στην πύλη του TechDirect, ακολουθήστε τα παρακάτω βήματα:

- 1 Κάντε σύνδεση στη διεύθυνση [www.techdirect.dell.com](http://www.techdirect.dell.com) χρησιμοποιώντας τα διαπιστευτήριά σας στο TechDirect.
- 2 Στη σελίδα **Πίνακας εργαλείων**, από το μενού **Υπηρεσίες**, κάντε κλικ στην επιλογή **Τεχνική υποστήριξη**.
- 3 Στη σελίδα **Τεχνική υποστήριξη**, κάντε κλικ στην επιλογή **Δημιουργία** στη μικροεφαρμογή **Δημιουργία νέου αιτήματος εξυπηρέτησης**.  
Εμφανίζεται ο οδηγός **Δημιουργία αιτήματος εξυπηρέτησης**.
- 4 Ακολουθήστε τις οδηγίες στον οδηγό **Δημιουργία αιτήματος εξυπηρέτησης** για να εισαγάγετε την ετικέτα εξυπηρέτησης του συστήματός σας, πληροφορίες σχετικά με το συμβάν (λεπτομέρειες προβλήματος) και στοιχεία επικοινωνίας.
- 5 Κάντε κλικ στην επιλογή **Υποβολή**.

Φροντίστε να σημειώσετε τον αριθμό του αιτήματος υποστήριξης. Ένας εκπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης θα επικοινωνήσει μαζί σας για να συζητήσετε για το πρόβλημα που αντιμετωπίζετε.

### **Όταν ακυρώνω το πακέτο απεγκατάστασης του SupportAssist, οι υπηρεσίες είναι σε κατάσταση διακοπής. Πώς μπορώ να τις εκκινήσω;**

Για να ξεκινήσετε την υπηρεσία:

- 1 Πατήστε το πλήκτρο με το λογότυπο των Windows, πληκτρολογήστε **services.msc** στο πεδίο αναζήτησης και πατήστε **Enter**.  
Εμφανίζεται το παράθυρο **Υπηρεσίες**.
- 2 Κάντε δεξί κλικ στην επιλογή **Dell SupportAssist για εταιρικούς πελάτες** και επιλέξτε **Εναρξη** στη λίστα.

### **Τι πρέπει να κάνω εάν οι δέσμες ενεργειών WMI δεν επιστρέφουν καμία τιμή;**

Βεβαιωθείτε ότι η υπηρεσία WMI εκτελείται. Για να εκκινήσετε την υπηρεσία WMI, εκτελέστε τα εξής:

- 1 Πατήστε το πλήκτρο με το λογότυπο των Windows, πληκτρολογήστε **services.msc** στο πεδίο αναζήτησης και πατήστε **Enter**.

Εμφανίζεται το παράθυρο **Υπηρεσίες**.

- 2 Κάντε δεξί κλικ στην επιλογή **Όργανα διαχείρισης των Windows** και επιλέξτε **Έναρξη** στο αναπτυσσόμενο μενού.

**Τι είναι το PII; Ποια PIIs συλλέγονται από το SupportAssist;**

Τα αναγνωρίσιμα προσωπικά στοιχεία (PII) είναι πληροφορίες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να ταυτοποιήσουν το σύστημά σας. Το SupportAssist συλλέγει τα παρακάτω PII από το σύστημά σας: διεύθυνση IP, διεύθυνση MAC και όνομα κεντρικού υπολογιστή.



## Χρήση εύρους ζώνης δικτύου

Το SupportAssist χρησιμοποιεί το εύρος ζώνης του δικτύου σας για διάφορα συμβάντα που απαιτούν σύνδεση με τη Dell. Το εύρος ζώνης του δικτύου που χρησιμοποιείται διαφέρει ανάλογα με τον αριθμό των συστημάτων προορισμού που παρακολουθούνται από το SupportAssist. Ο παρακάτω πίνακας παρέχει το μέσο εύρος ζώνης δικτύου που χρησιμοποιείται από το SupportAssist για την παρακολούθηση 100 συστημάτων.

**Πίνακας 14. Μέση χρήση εύρους ζώνης δικτύου**

Συμβάν	Συχνότητα	Εύρος ζώνης δικτύου
Εγγραφή του SupportAssist	Μία φορά μετά την ανάπτυξη	232 Kbps
Αποστολή πληροφοριών τακτικής παρακολούθησης συστήματος	Μία φορά κάθε 24 ώρες μετά την ανάπτυξη	114 Kbps
Αποστολή πληροφοριών περιοδικής παρακολούθησης συστήματος	Μία φορά κάθε 30-45 ημέρες μετά την ανάπτυξη	2727 Kbps
Αποστολή ειδοποιήσεων και πληροφοριών για την κατάσταση του συστήματος	Όποτε εντοπίζεται μια ειδοποίηση	18 Kbps
Επαλήθευση πληροφοριών εγγύησης συστήματος	Όποτε εντοπίζεται μια ειδοποίηση	213 Kbps
Δημιουργία αιτήματος υποστήριξης	Όταν μια ειδοποίηση δικαιολογεί τη δημιουργία ενός αιτήματος υποστήριξης	18 Kbps
Έλεγχος για ενημερώσεις	Μία φορά την εβδομάδα	820 Kbps

# Γλωσσάριο

Πίνακας 15. Γλωσσάριο

Ορολογία/Συντμήσεις/Ακρωνύμια	Ορισμός
Σύστημα	Αντιπροσωπεύει φορητούς υπολογιστές, επιτραπέζιους υπολογιστές, tablet, υπολογιστές Gateway και Embedded box της Dell
Αίτημα υποστήριξης	Όταν εντοπίζεται κάποιο πρόβλημα σε ένα σύστημα, το SupportAssist δημιουργεί ένα αίτημα υποστήριξης και το προωθεί στην Τεχνική υποστήριξη για την επίλυσή του.
TechDirect	Είναι ένα κεντρικό εργαλείο υποστήριξης, σχεδιασμένο να παρέχει στους εμπορικούς πελάτες τη δυνατότητα να ανοίγουν και να διαχειρίζονται αιτήματα υποστήριξης προς την Dell. Η πύλη TechDirect σας επιτρέπει να διαχειρίζεστε τις ειδοποιήσεις του SupportAssist από μια κεντρική τοποθεσία.
WMI	Όργανα διαχείρισης των Windows
Ειδοποίηση	Η ειδοποίηση είναι μια ενημέρωση που δημιουργείται από το SupportAssist, όταν εντοπίζεται πρόβλημα σε ένα σύστημα προορισμού.
CPU	Central processing unit - Κεντρική μονάδα επεξεργασίας
MAC	Media access control - Διεύθυνση ελέγχου πρόσβασης μέσου
BIOS	Basic input/output system - Βασικό σύστημα εισόδου/εξόδου
IMEI	International Mobile Equipment Identity - Διεθνής ταυτότητα κινητού εξοπλισμού
κάρτα WLAN	Wireless local area network - Ασύρματο τοπικό δίκτυο
DIMM	Dual in-line memory module - Κάρτα διπλής εν σειρά μνήμης
ePPID	Enhanced Performance Profile ID - Αναγνωριστικό προφίλ βελτιωμένης απόδοσης
GB	Gigabyte
DC	Direct current - Συνεχές ρεύμα
Dell CFI	Προσαρμοσμένη ενσωμάτωση στο εργοστάσιο από την Dell. Η προσαρμοσμένη ενσωμάτωση στο εργοστάσιο (CFI) από την Dell είναι μια υπηρεσία που παρέχεται από την Dell, μέσω της οποίας εγκαθίσταται εκ των προτέρων στα συστήματα που αγοράζονται από την Dell η απαιτούμενη εφαρμογή λογισμικού κατά την κατασκευή στο εργοστάσιο της Dell.
Τοπικό σύστημα	Ο όρος "τοπικό σύστημα" ή "σύστημα διαχειριστή" αφορά το σύστημα που θα χρησιμοποιήσετε για τη δημιουργία των αρχείων ανάπτυξης ή του πακέτου του SupportAssist
RAM	Random-Access Memory -Μνήμη τυχαίας προσπέλασης
Συστήματα προορισμού	Ο όρος "συστήματα προορισμού" αφορά όλα τα συστήματα στα οποία θα αναπτυχθεί το SupportAssist.

Ορολογία/Συντμήσεις/Ακρωνύμια	Ορισμός
MSI	Το Microsoft Installer (MSI) είναι μια μορφή αρχείου πακέτου προγράμματος εγκατάστασης που χρησιμοποιείται από τα Windows.
MST	Το αρχείο Microsoft Transform (MST) είναι ένα αρχείο διαμόρφωσης που χρησιμοποιείται από το Microsoft Windows Installer για τη διαμόρφωση παραμέτρων των εγκαταστάσεων λογισμικού. Το αρχείο MST του SupportAssist περιέχει ρυθμίσεις που διαμορφώνονται σε κάθε σύστημα προορισμού.
Αρχείο απαντήσεων	Το αρχείο απαντήσεων του SupportAssist είναι ένα αρχείο ρύθμισης παραμέτρων που βασίζεται σε XML και περιέχει τις ρυθμίσεις που θα διαμορφωθούν σε κάθε σύστημα προορισμού.
Πρότυπο διαχείρισης Active Directory (ADML/ADMX)	<p>Το πρότυπο διαχείρισης του Active Directory είναι μια δυνατότητα της Πολιτικής ομάδας που χρησιμοποιείται για την κεντρική διαχείριση συσκευών σε περιβάλλον Active Directory. Το αρχείο διαμόρφωσης του Active Directory στο SupportAssist περιέχει τις ρυθμίσεις που θα διαμορφωθούν σε κάθε σύστημα προορισμού.</p> <p>Τα αρχεία προτύπων διαμόρφωσης υποδιαιρούνται σε αρχεία .admx και σε αρχεία .adml που σχετίζονται με συγκεκριμένες γλώσσες και προορίζονται για χρήση από τους διαχειριστές της Πολιτικής ομάδας. Οι αλλαγές που γίνονται σε αυτά τα αρχεία επιτρέπουν στους διαχειριστές να διαμορφώνουν το ίδιο σύνολο πολιτικών με χρήση δύο γλωσσών. Οι διαχειριστές μπορούν να διαμορφώνουν πολιτικές χρησιμοποιώντας τα αρχεία .adml που σχετίζονται με συγκεκριμένες γλώσσες, καθώς και τα αρχεία .admx, που είναι ουδέτερα όσον αφορά τη γλώσσα.</p>
Εργαλεία ανάπτυξης	Τα εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την ανάπτυξη του SupportAssist στα συστήματα προορισμού.
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager
SCOM	System Center Operations Manager