

# SupportAssist עבור מערכות של לקוחות עסקיים

מדריך פריסה – שימוש באשף מנהל ההגדרה



① | **הערה:** "הערה" מציינת מידע חשוב שמסייע להשתמש במוצר ביתר יעילות.

⚠ | **התראה:** "התראה" מציינת נזק אפשרי לחומרה או אובדן נתונים, ומסבירה כיצד ניתן למנוע את הבעיה.

⚠ | **אזהרה:** "אזהרה" מציינת אפשרות של נזק לרכוש, פגיעה גופנית או מוות.

<b>5</b>	<b>1 מבוא</b>
5	גרסת מהדורה
5	מטרת המסמך
5	TechDirect – סקירה כללית
6	SupportAssist ב-TechDirect
6	תכונות חדשות במהדורה זו
6	יכולות SupportAssist ותוכניות שירות של Dell
7	רכיבים שניתן לשלוח
8	משאבים נוספים
<b>9</b>	<b>2 תחילת העבודה עם SupportAssist במערכות של לקוחות עסקיים</b>
9	מערכות נתמכות
9	דרישות מערכת מינימליות
10	הורדת חבילת ההתקנה של SupportAssist וחילוץ הקבצים
<b>12</b>	<b>3 הגדרת תצורה ופריסה של SupportAssist</b>
12	גש לאשף מנהל ההגדרה
13	הכנה לפריסה
13	פריסת SupportAssist בעזרת קובץ התקנה של Windows
14	יצירת קובץ התקנה של Windows
14	פריסת קובץ מנהל התקנה של Windows במערכות היעד
15	פריסת SupportAssist בעזרת מדיניות קבוצתית של Active Directory
16	יצירת קובצי תבנית ניהולית של Active Directory
17	פריסת קובצי תבנית ניהולית של Active Directory על בקר תחום
17	פריסת קובצי תבנית ניהולית של Active Directory במערכות יעד
18	פריסת SupportAssist באמצעות קובץ תשובות
19	יצירת קובץ תשובות
19	פריסת קובץ תשובות במערכות יעד
20	הסרת SupportAssist עבור מחשבים שולחניים ביתיים
20	העדפות
22	הגדרת התצורה של החיבור לאינטרנט
22	בדיקת קישוריות של SupportAssist
<b>24</b>	<b>4 עריכת שינויים בתצורה פרוסה של SupportAssist</b>
24	שנה ופרוס את קובץ מנהל ההתקנה של Windows
25	שינוי ופריסה של קובצי תבנית ניהולית קיימים של Active Directory
26	שינוי ופריסת קובץ התשובות
<b>28</b>	<b>5 מעבר אל SupportAssist ב-TechDirect</b>
28	הורדת SupportAssist מ-TechDirect
29	פריסת חבילת SupportAssist מ-TechDirect
<b>30</b>	<b>6 ניהול התראות של SupportAssist ב-TechDirect</b>

30	קבע את תצורת כללי ההתראה ב-TechDirect
31	הצגת התראות SupportAssist ב-TechDirect
31	התראות SupportAssist
32	פעולות עבור התראות SupportAssist
32	שילוב התראות SupportAssist עם ServiceNow
33	הפעלת שילוב ServiceNow
33	השבת את השילוב עם ServiceNow
<b>35</b>	<b>7 אחזור נתוני SupportAssist באמצעות WMI</b>
35	DSA_RegistrationInformation
35	DSA_CaseInformation
36	DSA_AlertInformation
36	DSA_SystemInformation
<b>38</b>	<b>8 הנתונים הנאספים על-ידי SupportAssist</b>
<b>42</b>	<b>9 שאלות נפוצות</b>
42	לפני הפריסה
42	תצורה
43	פריסה
43	לאחר פריסה
45	התראות
45	שדרוג
45	הסרה
45	שונות
<b>46</b>	<b>נספח A: שימוש ברוב הפס של הרשת</b>
<b>47</b>	<b>נספח B: מילון מונחים</b>

## מבוא

Dell SupportAssist היא טכנולוגיה מונעת ובעלת יכולת חיזוי המאפשרת לך לקבל תמיכה טכנית אוטומטית למערכות Dell המשמשות בארגון שלך. לאחר פריסה במערכות Dell, טכנולוגיית SupportAssist מנטרת כל מערכת ומזהה בצורה יזומה בעיות חומרה ותוכנה. עם זיהוי בעיה, SupportAssist פותח באופן אוטומטי בקשת תמיכה מול התמיכה הטכנית של Dell עבור מערכות עם תוכנית שירות פעילה מסוג ProSupport או ProSupport Plus. ייתכן שהמערכת תיצור באופן אוטומטי משלוח של חלקים או בקשת תמיכה – בהתאם לסוג הבעיה.

SupportAssist גם אוסף באופן אוטומטי נתונים על החומרה והתוכנה במערכות Dell שברשותך ושולח נתונים אלה באופן מאובטח לתמיכה הטכנית של Dell. נתונים אלה משמשים את התמיכה הטכנית לפתרון בעיות ולמתן מענה לבעיה.

**הערה:** לפרטים על הנתונים ש-SupportAssist אוסף, ראה הנתונים הנאספים על-ידי SupportAssist.

נושאים:

- גרסת מהדורה
- מטרת המסמך
- TechDirect – סקירה כללית
- SupportAssist ב-TechDirect
- תכונות חדשות במהדורה זו
- יכולות SupportAssist ותוכניות שירות של Dell
- רכיבים שניתן לשלוח
- משאבים נוספים

## גרסת מהדורה

2.0.1

## מטרת המסמך

מסמך זה מכיל מידע על הגדרת התצורה והפריסה של SupportAssist לעסקים שיש בהם צוות IT ומסביר כיצד לנהל התראות בעזרת TechDirect. בנוסף, תוכל למצוא כאן מידע על מחלקות WMI (Windows Management Instrumentation) המשמשות לאחזור נתוני SupportAssist.

**הערה:** עסקים שאין בהם צוות IT יכולים להיעזר בגרסה אחרת של SupportAssist, המאפשרת למשתמשים לנהל את המערכות שלהם בעצמם. לפרטים נוספים, ראה [www.dell.com/supportassist](http://www.dell.com/supportassist).

**הערה:** במסמך זה, המונח 'מערכת מקומית' או 'מערכת מנהל' מתייחס למערכת המשמשת ליצירת קובץ התצורה או החבילה של SupportAssist; המונח 'מערכת יעד' מתייחס לכל המערכות שבהן נפרס SupportAssist.

## TechDirect – סקירה כללית

TechDirect הוא פורטל מקוון המאפשר לך לנהל התראות שנוצרו על-ידי SupportAssist. מנהלי מערכת יכולים ליצור כללים ב-TechDirect כדי להעביר באופן אוטומטי התראות אל Dell לקבלת תמיכה טכנית או משלוח חלקים. אם ההעברה האוטומטית כבויה עבור תמיכה טכנית או עבור משלוח חלקים, באפשרותך לבדוק ולהחליט האם יש צורך להעביר את ההתראה אל Dell. למידע נוסף על ניהול התראות SupportAssist באמצעות TechDirect, ראה [ניהול התראות של SupportAssist ב-TechDirect](#).

# TechDirect-ב SupportAssist

בעזרת TechDirect, תוכל להוריד קובץ הפעלה מותאם של SupportAssist ולחלץ ממנו את חבילת הפריסה של SupportAssist. בפריסה דל SupportAssist בעזרת החבילה, תוכל לנהל את התצורה של SupportAssist דרך TechDirect עבור כל המערכות במרוכז או עבור מערכות בקבוצה ספציפית של התקנים.

למידע נוסף בנושא SupportAssist ב-TechDirect, ראה את המאמר **מדריך הפריסה למערכות SupportAssist למערכות של לקוח עסקי - שימוש ב-TechDirect** זמין בכתובת [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

## תכונות חדשות במהדורה זו

- הורד קובץ הפעלה מותאם של SupportAssist דרך TechDirect.
- בחר את התבנית לחילוף חבילת הפריסה. תוכל לחלץ את חבילת הפריסה בתבנית של קובץ Windows, להפעלה או בתבנית קובץ התקנה של Windows.
- נהל תצורת SupportAssist עבור קבוצות של התקנים ב-TechDirect.
- הפעל ב-TechDirect מעקב ביצועים עבור מערכות עם ניטור SupportAssist.
- למידע נוסף בנושא SupportAssist ב-TechDirect, ראה את המאמר **מדריך הפריסה למערכות SupportAssist למערכות של לקוח עסקי - שימוש ב-TechDirect** זמין בכתובת [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- הפעל או השבת את הפריטים הבאים בעת הגדרת התצורה של SupportAssist:
  - ממשק משתמש SupportAssist
  - פעולות סריקה ומיטוב אוטומטיות של SupportAssist
  - פעולות מיטוב אוטומטיות לאחר סריקה מתוזמנת
  - התקנה ידנית של עדכונים למנהלי התקנים
  - פעולות ידניות למיטוב המערכת

## יכולות SupportAssist ותוכניות שירות של Dell

הטבלה הבאה מסכמת את יכולות SupportAssist הזמינות במערכות עם תוכניות שירות מסוג Basic, ProSupport, ProSupport Plus ו-ProSupport Flex-for Client.

טבלה 1. יכולות SupportAssist ותוכניות שירות של Dell

ProSupport Plus	ProSupport Flex for Client	ProSupport	Basic	תיאור	היכולת
✓	✓	✓	✓	באפשרותך לתזמן סריקות חומרה ותוכנה כרצונך.	תזמון סריקות חומרה ותוכנה
✓	✓	✓	✓	אפשר למשתמשים עם הרשאות מנהל מערכת לסרוק ולהתקין עדכונים למנהלי התקנים הזמינים עבור המערכת שלהם.	עדכן מנהלי התקנים
✓	✓	✓	✓	אפשר למשתמשים לסרוק את חומרת המערכת שלהם כדי לחפש בעיות.	סרוק חומרה
✓	✓	✓	✓	נקה מהמערכת קבצים זמניים, מיותרים וקבצים לא רצויים אחרים. תוכל גם להפעיל משתמשים כדי לנקות קבצים במערכת שלהם.	נקה קבצים
✓	✓	✓	✓	התאם את הגדרות צריכת החשמל, קובצי רישום, והקצאות זיכרון כדי לכוון את ביצועי המערכת. תוכל גם	כוון את ביצועי המערכת

ProSupport Plus	ProSupport Flex for Client	ProSupport	Basic	תיאור	היכולת
				להפעיל משתמשים כדי לכוון את ביצועי המערכת שלהם.	
✓	✓	✓	✓	בצע אופטימיזציה של קישוריות הרשת על ידי כוונן ההגדרות ליצירת רשת יעילה ואמינה. תוכל גם להפעיל משתמשים כדי לבצע אופטימיזציה לקישוריות הרשת שלהם.	בצע אופטימיזציה של קישוריות הרשת
✓	✓	✓	✗	SupportAssist מנטר את נתוני ניצול המערכת ללא הפסקה. תוכל להציג פרטים אלה עבור כל המערכות המנוטרות על ידי SupportAssist או עבור קבוצת התקנים מסוימת.	הצג תובנות לגבי SupportAssist <sup>2</sup>
✓	✓	✓	✗	הודעה תישלח אליך לאחר ש-Dell יוצרת בקשת תמיכה לגבי משלוח חלפים או בקשות לתמיכה טכנית. עבור בקשות לתמיכה טכנית, נציג תמיכה טכנית יפנה אליך מיוזמתו כדי לעזור לך לפתור את הבעיה.	זיהוי תקלות, התראה, ויצירת בקשת תמיכה באופן אוטומטי <sup>3</sup>
✓	✓	✗	✗	SupportAssist מבצע אופטימיזציה אוטומטית למערכות במהלך סריקות אוטומטיות.	אופטימיזציות תוכנה אוטומטיות <sup>1</sup>
✓	✓	✗	✗	הודעה נשלחת אל איש הקשר הראשי והמשני בנוגע לכשל פוטנציאלי של רכיב, Dell פותחת בקשת תמיכה ויוצרת איתך קשר לצורך משלוח חלק החילוף.	חיזוי תקלות ויצירת בקשות תמיכה למניעת כשלים <sup>4</sup>
✓	✓	✗	✗	בודד, הסר ושחזר קבצים שהושחתו על ידי וירוסים ונוזקה כדי לשמור על אבטחת מערכות. תוכל גם לאפשר למשתמשים להסיר וירוסים ונוזקה מהמערכת שלהם.	הסר וירוסים ונוזקה <sup>1</sup>

1 – היכולת להסרת וירוסים ונוזקה אינה זמינה באזורים מסוימים, למשל בסין.

2 – ניתן להציג תובנות לגבי SupportAssist באנגלית בלבד.

3 – אם אפשרות ההעברה האוטומטית של פניות תמיכה טכנית או משלוח חלפים כבויה ב-TechDirect, באפשרותך לבדוק ולקבוע אם יש צורך להעביר את ההתראה אל Dell.

4 – יכולת חיזוי התקלות זמינה עבור סוללות, כוננים קשיחים, כונני solid-state (SSD) ומאוררים בלבד.

הערה: עבור מערכות עם תוכנית שירות מסוג Basic, התראות לא מועברות אל TechDirect.

## רכיבים שניתן לשלוח

כאשר SupportAssist מזהה תקלה במערכת שלך, ייתכן שרכיב חלופי יישלח אליך באופן אוטומטי, בהתאם לתוכנית השירות של Dell עבור המערכת שלך.

להלן רשימת הרכיבים שעשויים להישלח באופן אוטומטי:

- כונן קשיח
- מודול זיכרון
- כונן אופטי
- מקלדת
- עכבר
- Battery (סוללה)
- כרטיס מסך

## משאבים נוספים

- למידע נוסף לגבי רישום הארגון שלך, ניהול התראות SupportAssist ובקשות לשיגור חלקי שירות ב-TechDirect, עבור אל [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com).
- למידע נוסף בנושא SupportAssist, עבור אל [www.dell.com/supportassist](http://www.dell.com/supportassist).
- לגבי שאלות אודות SupportAssist, גש אל [Dell SupportAssist Community](http://Dell SupportAssist Community).
- כדי לגשת למסמכי SupportAssist אחרים, עבור אל [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- עבור ערכות לימוד בווידאו בנושא מגוון תכונות SupportAssist, עיין ב**רשימת ההשמעה** SupportAssist *עבור מערכות של לקוחות עסקיים* ב-YouTube.

# תחילת העבודה עם SupportAssist במערכות של לקוחות עסקיים

SupportAssist יוצר אוטומציה בתמיכה הטכנית עבור מערכות Dell שברשותך. בהתאם לדרישות, תוכל להגדיר את התצורה של SupportAssist ולפרוס את המערכת באופן שיהפוך את התמיכה הטכנית לאוטומטית עבור מספר רב של מערכות.

נושאים:

- מערכות נתמכות
- דרישות מערכת מינימליות
- הורדת חבילת ההתקנה של SupportAssist וחילוץ הקבצים

## מערכות נתמכות

SupportAssist נתמך במערכות Dell הבאות:

- מחשבי מחברת ומחשבים שולחניים:
  - Latitude
  - Precision
  - OptiPlex
  - Inspiron
  - XPS
  - Alienware
  - Vostro
- שערים ומחשבים אישיים מוטמעים:
  - Edge Gateways
  - Embedded Box PCs

① **הערה:** SupportAssist אינו נתמך במחשבים וירטואליים.

## דרישות מערכת מינימליות

הטבלה הבאה מציגה את דרישות המינימום עבור SupportAssist.

טבלה 2. דרישות מינימליות

דרישות	פרטים
<p><b>מחשבי מחברת ומחשבים שולחניים:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Microsoft Windows 7 SP1</li> <li>· Microsoft Windows 8</li> <li>· Microsoft Windows Server 8.1</li> <li>· Microsoft Windows 10</li> </ul> <p><b>:Dell Edge Gateways</b></p>	<p>מערכת הפעלה</p> <p>① <b>הערה:</b> SupportAssist נתמך במערכות הפעלה של 32 ושל 64 סיביות.</p>

פרטים	דרישות
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSP (64 סיביות בלבד)</li> </ul> <p><b>מחשבי Dell Embedded Box:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (64 סיביות בלבד)</li> <li>Microsoft Windows Embedded Standard 7 E (64 סיביות בלבד)</li> <li>Microsoft Windows 7 Professional (64 סיביות בלבד)</li> <li>Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (64 סיביות בלבד)</li> <li>Microsoft Windows 10 Professional (64 סיביות בלבד)</li> <li>Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSP (64 סיביות בלבד)</li> </ul>
תוכנה	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft .NET Framework 4.5</li> <li>חובה להפעיל במערכות היעד הפעלת קובץ script של PowerShell</li> </ul>
חומרה	4 GB (מומלץ)
רשת	<ul style="list-style-type: none"> <li>חיבור לאינטרנט</li> <li>יציאה 5700 חייבת להיות פתוחה במערכות היעד</li> <li>חובה להפעיל במערכות היעד העלאה של הפקודה SupportAssistUl.exe launch</li> <li>על המערכת המקומית ומערכות היעד להיות מסוגלות להתחבר ליעדים הבאים:</li> </ul> <p><b>הערה:</b> המונח מערכת מקומית או מערכת מנהל מתייחס למערכת שבה תשתמש ליצירת קובצי הפריסה או החבילות של SupportAssist. המונח מערכות יעד מתייחס לכל המערכות שבהן תפרוס את SupportAssist.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="https://apidp.dell.com">https://apidp.dell.com</a> –</li> <li><a href="https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0">https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0</a> –</li> <li><a href="https://techdirect.dell.com">https://techdirect.dell.com</a> –</li> <li><a href="http://downloads.dell.com">http://downloads.dell.com</a> –</li> <li><a href="https://www.dell.com">https://www.dell.com</a> –</li> </ul>

## הורדת חבילת ההתקנה של SupportAssist וחילוף הקבצים

### דרישת קדם


עליך להיות מחובר למערכת המקומית עם הרשאות מנהל מערכת.

### אודות משימה זו

חבילת ההתקנה של SupportAssist מכילה את קובצי ה-MSI של SupportAssist ואת אשף מנהל ההתקנה המשמש ליצירת קובץ התצורה. כדי ליצור את קובץ התצורה של SupportAssist, הורד את חבילת ההתקנה של SupportAssist וחלץ את הקבצים שהיא מכילה.

### שלבים

- 1 עבור אל [www.dell.com/supportassist](http://www.dell.com/supportassist).
  - 2 בסעיף **SupportAssist עבור מחשבים אישיים לעסקים: טכנולוגיית מידע מנוהלת**, בצע אחת מהפעולות הבאות:
    - כדי להוריד את גרסת 32 הסיביות, לחץ על **הורדת SupportAssist ל-Windows בגרסת 32 סיביות**.
    - כדי להוריד את גרסת 64 הסיביות, לחץ על **הורדת SupportAssist ל-Windows בגרסת 64 סיביות**.
  - 3 המערכת מורידה את חבילת ההתקנה של SupportAssist. לחץ על **התחל** כדי לפתוח את תפריט התוכניות.
  - 4 לחץ לחיצה ימנית על **שורת פקודה** ולחץ על **הפעל כמנהל**.
  - 5 עבור לתיקייה שאליה הורדת את חבילת ההתקנה של SupportAssist.
  - 6 כדי לחלץ את הקבצים שבחבילת ההתקנה, הרץ אחת מהפקודות הבאות:
    - גרסת 64-סיביות: `msiexec /a SupportAssistx64.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`
    - גרסת 32-סיביות: `msiexec /a SupportAssistx86.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`
- אשר `<folder path>` הוא המיקום שאליו אתה מעוניין לחלץ את הקבצים שבחבילת ההתקנה. לדוגמה, `C:\SA\installer`.

**הערה:** לא ניתן לחלץ את קובצי חבילת ההתקנה לאותה תיקייה שבה שמורה החבילה עצמה. כדי לחלץ את הקבצים, ציין תיקייה אחרת. 

חבילת ההתקנה של SupportAssist מחולצת לנתיב התיקייה שבחרת. לאחר השלמת החילוץ נוצרות התיקיות הבאות:


- **Dell** – מכילה את הקבצים המשמשים לאיסוף פרטי חומרה ותוכנה מהמערכות.
- **Program Files** (במערכות 64 סיביות) או **Program Files (x86)** (במערכות 32 סיביות) – מכילה את קובצי ההפעלה של SupportAssist.
- **SupportAssistx64.msi** (במערכות 64 סיביות) או **SupportAssistx86.msi** (במערכות 32 סיביות) – גרסה זהה של חבילת ההתקנה של SupportAssist.
- **CommonAppData** – מכילה קובצי תצורה.

## הגדרת תצורה ופריסה של SupportAssist

אשף מנהל ההגדרה מאפשר לך ליצור את חבילת הפריסה של SupportAssist עם התצורה הנדרשת באמצעות אחד מסוגי הפריסה הבאים:

- קובץ מנהל התקנה של Windows (MST) – משמש אם אתה פורס פרטי תצורה באמצעות כלים כגון Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), KACE וכן הלאה.
- תבנית ניהולית של Active Directory – משמשת אם אתה פורס פרטי תצורה באמצעות מדיניות קבוצתית של Active Directory.
- קובץ תשובות – משמש אם אתה פורס פרטי תצורה באמצעות קובץ תשובות.

אם SupportAssist הוא חלק מתמונת מערכת שנוצרה באמצעות Dell ImageAssist, תהיה חייב ליצור קובץ תצורה של SupportAssist ולפרוס אותו כדי לאפשר ניטור אוטומטי באמצעות SupportAssist. למידע נוסף, עיין במדריך להתקנה מהירה של Dell SupportAssist עבור מערכות של לקוחות עסקיים למשתמשי Dell ImageAssist. כדי לגשת למדריך להתקנה מהירה, עבור אל [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools). לחץ על **Dell SupportAssist** למחשבים, ואז לחץ על מדריכים ומסמכים.

**הערה:** Dell ImageAssist גרסה 8.7 לא תומך בהתקנה של SupportAssist. 

תוכל גם להגדיר חבילת פריסה של SupportAssist וליצור אותה מ-TechDirect. אם לא פרסת את חבילת הפריסה של SupportAssist שנוצרה באמצעות אשף מנהל ההגדרה, תוכל לעבור ידנית ל-SupportAssist ב-TechDirect. ראה [מעבר אל SupportAssist ב-TechDirect](#).

למידע נוסף בנושא SupportAssist ב-TechDirect, ראה את המאמר מדריך הפריסה למערכות SupportAssist למערכות של לקוח עסקי - שימוש ב-TechDirect זמין בכתובת [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

נושאים:

- גש לאשף מנהל ההגדרה
- הכנה לפריסה
- פריסת SupportAssist בעזרת קובץ התקנה של Windows
- פריסת SupportAssist בעזרת מדיניות קבוצתית של Active Directory
- פריסת SupportAssist באמצעות קובץ תשובות
- הסרת SupportAssist עבור מחשבים שולחניים ביתיים
- העדפות
- הגדרת התצורה של החיבור לאינטרנט
- בדיקת קישוריות של SupportAssist

## גש לאשף מנהל ההגדרה

תנאים מוקדמים

- עליך להיות מחובר למערכת המקומית עם הרשאות מנהל מערכת.
- עליך לחלץ את חבילת ההתקנה של SupportAssist. ראה [הורדת חבילת ההתקנה של SupportAssist וחילוץ הקבצים](#).

אודות משימה זו

אשף מנהל ההגדרה מאפשר לך ליצור את קובץ התצורה הדרוש לפריסת SupportAssist. תוכל גם להשתמש באשף מנהל ההגדרה כדי לעדכן את הגדרות התצורה שנפרסו.

**הערה:** אם אתה רוצה לפרוס את גם במערכות 32-bit וגם במערכות 64-bit, באפשרותך לחלץ ולהפעיל את אשף מנהל ההגדרה מתוך חבילת ההתקנה של SupportAssist ל-32-bit או מזו ל-64-bit. ניתן לפרוס את קובצי התצורה שנוצרו על ידי אשף מנהל ההגדרה גם במערכות יעד של 32-bit וגם באלו של 64-bit. 

שלבים

- 1 בצע אחת מהפעולות הבאות:
  - אם חילצת את חבילת ההתקנה ל-64-bit, עבור אל `<folder path>\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`

אם חילצת את חבילת ההתקנה ל-32-bit, עבור אל `<folder path>\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`

`<folder path>` הוא המיקום שבו חילצת את חבילת מנהל ההתקנה.

2 לחץ בעזרת המקש הימני על `SupportAssistWizard.exe` ולחץ על הפעל כמנהל מערכת.

מוצג אשף מנהל ההגדרה.

## הכנה לפריסה

- חובה שיהיה ברשותך 'החשבון שלי' של Dell. אם אין לך 'חשבון שלי' של Dell, עבור אל דף ההרשמה ל'החשבון שלי' של Dell.
- הירשם לשירות TechDirect כמנהל מערכת עם אותם פרטים שבהם השתמשת עבור 'החשבון שלי' של Dell. כדי לרשום את הארגון שלך עם TechDirect, עבור לדף הרשמה ל-TechDirect.

**הערה:** להגדרת התצורה של SupportAssist, חובה שיהיה ברשותך 'החשבון שלי' של Dell. חשבון TechDirect מומלץ, אך אינו חובה.

**הערה:** על מנת לנהל את התראות SupportAssist מתוך TechDirect, חובה שיהיה ברשותך 'החשבון שלי' של Dell המקושר לחשבון TechDirect שלך.

**הערה:** כדי להציג או לנהל התראות בנוגע לבעיות חומרה, עליך להירשם לשירות המשלוח העצמי ב-TechDirect.

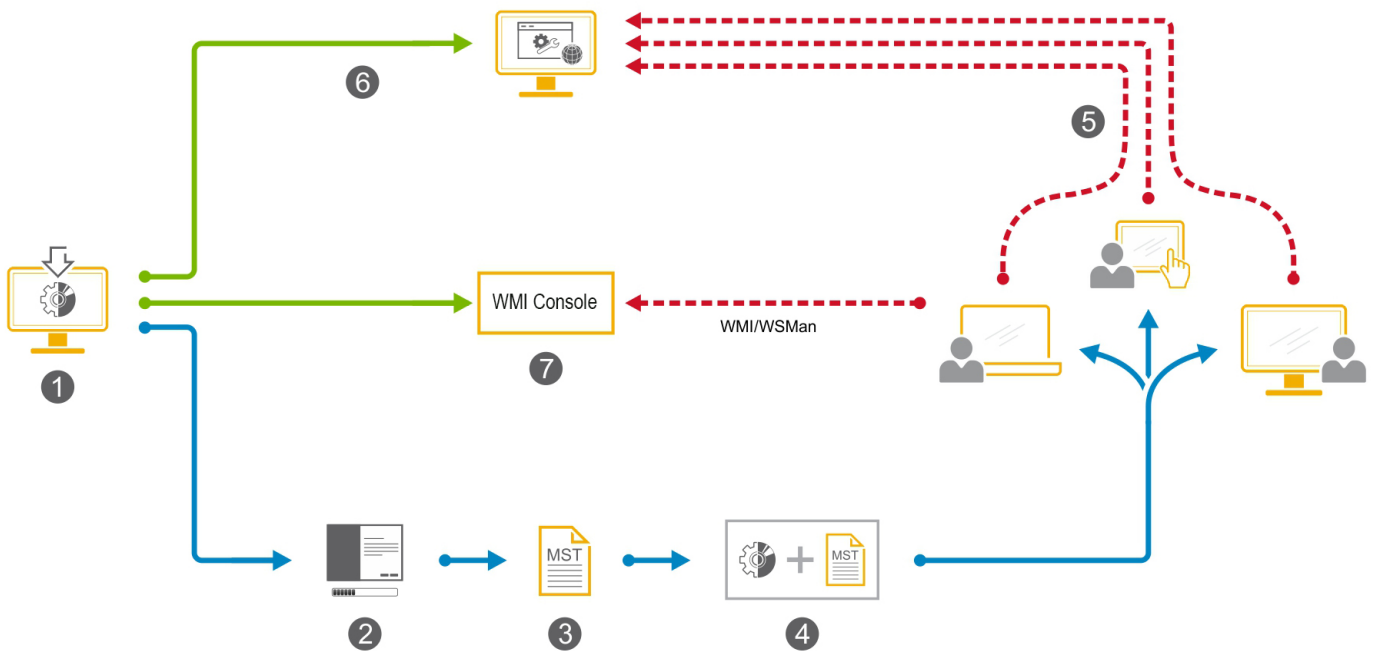
- אם הפריסה צפויה להתפרס על מערכות שבהן פועלות מערכות הפעלה הן של 32 סיביות והן של 64 סיביות, Dell ממליצה לקבץ את המערכות בהתאם. יצירת קבוצות אלו תקל על תהליך הפריסה.

## פריסת SupportAssist בעזרת קובץ התקנה של Windows

סעיף זה מכיל מידע בנושאים הבאים:

- יצירת קובץ התקנה של Windows שיכיל את הגדרות התצורה.
- פריסת SupportAssist במערכות היעד בעזרת קובץ ההתקנה של Windows.

האיור הבא מדגים את זרימת העבודה ליצירת קובץ התקנה של Windows ושימוש בו לפריסת SupportAssist במערכות יעד.



איור 1. פריסה בעזרת קובץ התקנה של Windows

שלב	תיאור
1	הורד וחלץ את חבילת ההתקנה של SupportAssist במערכת המקומית. ראה הורדת חבילת ההתקנה של SupportAssist וחילוץ הקבצים.
2	פתח את אשף מנהל ההתקנה. ראה גש לאשף מנהל ההגדרה.
3	צור את קובץ ה-MST ושמור אותו במערכת המקומית. ראה יצירת קובץ התקנה של Windows.
4	פרוס את חבילת ההתקנה של SupportAssist ואת קובץ ההתקנה של Windows במערכות היעד באמצעות כלי פריסה. ראה פריסת קובץ מנהל התקנה של Windows במערכות היעד.
5	לאחר השלמת הפריסה, ההתראות של SupportAssist זורמות אל חשבונך ב-TechDirect לניהול מרכזי וקל.
6	היכנס ל-TechDirect כדי להציג ולנהל התראות של SupportAssist. ראה ניהול התראות של SupportAssist ב-TechDirect.
7	אחזר את נתוני SupportAssist ממערכת באמצעות מסופי WMI כגון SCCM או SCOM. ראה אחזור נתוני SupportAssist באמצעות WMI.

## יצירת קובץ התקנה של Windows

### תנאים מוקדמים

- עליך להיות מחובר למערכת המקומית עם הרשאות מנהל מערכת.
- המערכת המקומית צריכה להיות מחוברת לאינטרנט.
- ודא ש'החשבון שלי' ב-Dell וחשבון TechDirect נוצרו באמצעות אותם פרטי זיהוי.

### שלבים

- פתח את אשף מנהל ההתקנה. ראה גש לאשף מנהל ההגדרה.
- ודא שכל הדרישות המוקדמות מתקיימות ולחץ על **הבא**.
- בדף **סוג התקנה**, בחר באפשרות **צור תצורה חדשה**, ולחץ על **הבא**.
- על דף הסכם, קרא את Dell system information sharing תנאי ההסכם, בחר באפשרות **יאפשרו ל-Dell לאסוף תג שירות אחרים לשימוש במערכת פרטים בתיבת הסימון ולחץ על Next**.
- היכנס לפרטי ההתחברות לאינטרנט עבור מערכות המקור והיעד ולחץ על **הבא**. ראה הגדרת התצורה של החיבור לאינטרנט.
- בדף **כניסה**, לחץ על **הבא**.
- בדף **הכניסה אל 'החשבון שלי'** ב-Dell, הזן את כתובת הדוא"ל ואת הסיסמה ולחץ על **כניסה**.
- בדף **יצירת קשר ומשלוח**, הזן את הפרטים ליצירת קשר ואת פרטי המשלוח, בחר את השיטה המועדפת ליצירת קשר, ולאחר מכן לחץ על **הבא**.
- בדף **העדפות**, בחר את ההעדפות הנדרשות ולחץ על **הבא**. ראה **העדפות**.
- בדף **סוג פריסה**, בחר **קובץ התקנה של Windows** ובצע את השלבים הבאים:
  - עבור השדה **בחר קובץ MSI**, לחץ על **עיין** ובחר את חבילת ההתקנה של SupportAssist (SupportAssistx64.msi) או SupportAssistx86.msi שהורדת קודם לכן.
  - עבור השדה **בחר נתיב ושם קובץ**, לחץ על **עיין** ובחר את התיקייה שבה תרצה לשמור את קובץ התצורה.
- לחץ על **צור**.
  - הקבצים הבאים ייווצרו בתיקייה שצוינה והדף **סיכום** יוצג.
  - קובץ התקנה של Windows עם הגדרות התצורה
  - CheckandUninstall.ps1

## פריסת קובץ מנהל התקנה של Windows במערכות היעד

### תנאים מוקדמים

- ודא שהגרסה של SupportAssist למחשבים שולחניים ביתיים אינה מותקנת במערכות היעד. ראה **הסרת SupportAssist עבור מחשבים שולחניים ביתיים**.
- מערכות היעד צריכות לעמוד בדרישות המערכת המינימליות עבור SupportAssist. ראה **דרישות מערכת מינימליות**.
- עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכות היעד.

Dell אימתה את הפריסה של SupportAssist במערכות יעד באמצעות Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). עם זאת, תוכל להשתמש בכל כלי פריסה לפריסת חבילת ההתקנה של SupportAssist (קובץ SupportAssistx64.msi או SupportAssistx86.msi) ביחד עם קובץ מנהל ההתקנה של Windows.

שלב

בכלי הפריסה, השתמש בפקודה הבאה כדי לפרוס את SupportAssist במערכות היעד:

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

**התראה:** ודא שאתה משתמש בחבילת ההתקנה של SupportAssist (SupportAssistx86.msi או SupportAssistx64.msi) שהורדת עבור פריסת SupportAssist. אל תשתמש בקובץ supportassistx64.msi או בקובץ supportassistx86.msi שחולץ מחבילת ההתקנה של SupportAssist.

מערכת SupportAssist נפרסת באופן אוטומטי במערכות היעד.

דוגמה

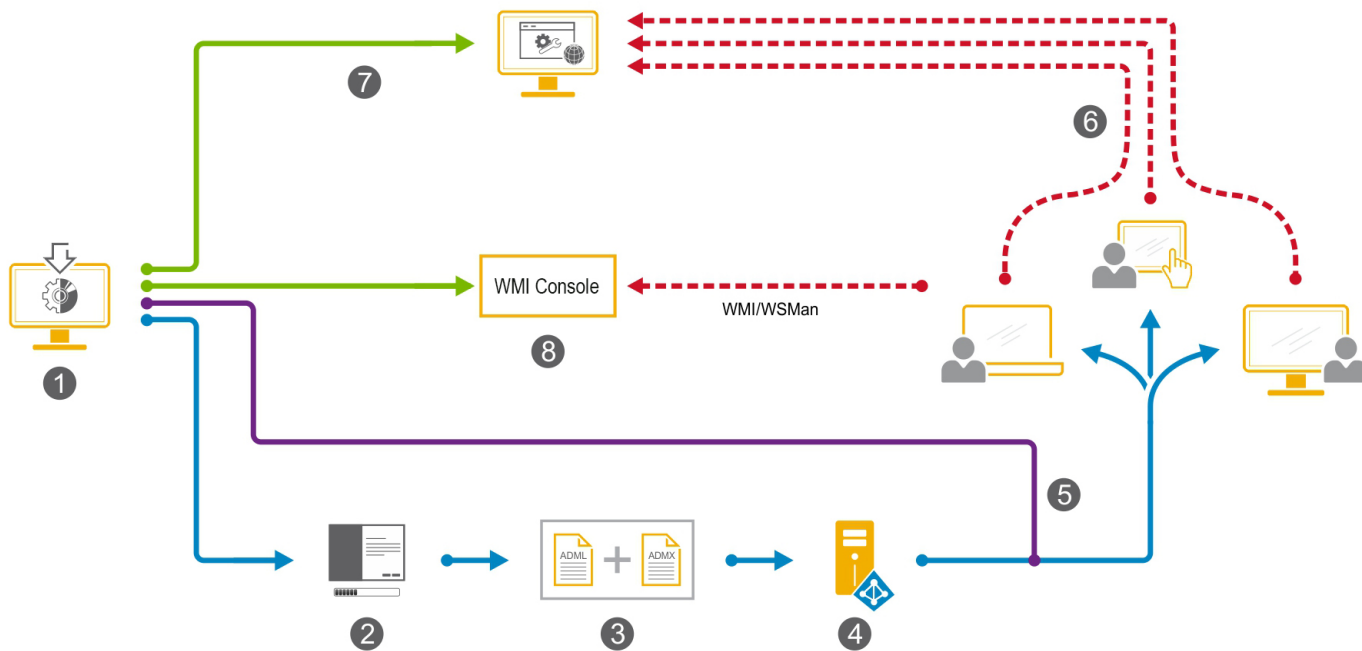
```
msiexec /i "c:\SA Installer\SupportAssistConfiguration.msi" TRANSFORMS="c:\SA Configuration \SupportAssistConfig.mst" /qn
```

# פריסת SupportAssist בעזרת מדיניות קבוצתית של Active Directory

סעיף זה מכיל מידע בנושאים הבאים:

- יצירת קובצי תבנית של Active Directory שיכילו את הגדרות התצורה.
- פריסת SupportAssist במערכות היעד בעזרת קובצי התבנית של AD.

האיור הבא מדגים את זרימת העבודה ליצירת קובצי תבנית AD (קובצי ADML ו-ADMX), יצירת אובייקט מדיניות קבוצתית, ופריסת SupportAssist במערכות יעד.



איור 2. פריסה באמצעות מדיניות קבוצתית של Active Directory

שלב	תיאור
1	הורד וחלץ את חבילת ההתקנה של SupportAssist במערכת המקומית. ראה הורדת חבילת ההתקנה של SupportAssist וחילוץ הקבצים.
2	פתח את אשף מנהל ההתקנה. ראה גש לאשף מנהל ההגדרה.
3	צור את קובצי התבנית של Active Directory (ADML ו-ADMX) ושומר אותם במערכת המקומית. ראה יצירת קובצי תבנית ניהולית של Active Directory.
4	ב-Active Directory, צור אובייקט מדיניות קבוצתית והחל את קובצי ADML ו-ADMX. ראה פריסת קובצי תבנית ניהולית של Active Directory על בקר תחום.
5	פרוס את חבילת ההתקנה של SupportAssist במערכות היעד באמצעות כלי פריסה. ראה פריסת קובצי תבנית ניהולית של Active Directory במערכות יעד.
6	לאחר השלמת הפריסה, ההתראות של SupportAssist זורמות אל חשבונך ב-TechDirect לניהול מרכזי וקל. ראה ניהול התראות של SupportAssist ב-TechDirect.
7	היכנס ל-TechDirect כדי להציג ולנהל התראות של SupportAssist. ראה ניהול התראות של SupportAssist ב-TechDirect.
8	אחזר את נתוני SupportAssist ממערכת באמצעות מסופי WMI כגון SCCM או SCOM. ראה אחזור נתוני SupportAssist באמצעות WMI.

## יצירת קובצי תבנית ניהולית של Active Directory

### תנאים מוקדמים

- עליך להיות מחובר למערכת המקומית עם הרשאות מנהל מערכת.
- המערכת המקומית צריכה להיות מחוברת לאינטרנט.
- ודא ש'החשבון שלי' ב-Dell וחשבון TechDirect נוצרו באמצעות אותם פרטי זיהוי.

### שלבים

- פתח את אשף מנהל ההתקנה. ראה גש לאשף מנהל ההגדרה.
  - ודא שכל הדרישות המוקדמות מתקיימות ולחץ על הבא.
  - בדף סוג התקנה, בחר באפשרות צור תצורה חדשה, ולחץ על הבא.
  - על דף הסכם, קרא את Dell system information sharing תנאי הסכם, בחר באפשרות I יאפשרו ל-Dell לאסוף תג שירות אחרים לשימוש במערכת פרטים בתיבת הסימון ולחץ על Next.
  - היכנס לפרטי ההתחברות לאינטרנט עבור מערכות המקור והיעד ולחץ על הבא. ראה הגדרת התצורה של החיבור לאינטרנט.
  - בדף כניסה, לחץ על הבא.
  - בדף הכניסה אל 'החשבון שלי' ב-Dell, הזן את כתובת הדוא"ל ואת הסיסמה ולחץ על כניסה.
  - בדף יצירת קשר ומשלוח, הזן את הפרטים ליצירת קשר ואת פרטי המשלוח, בחר את השיטה המועדפת ליצירת קשר, ולאחר מכן לחץ על הבא.
  - בדף העדפות, בחר את ההעדפות הנדרשות ולחץ על הבא. ראה העדפות.
  - בדף סוג פריסה, בחר **Active Directory (AD)** ובצע את השלבים הבאים:
    - הזן שם עבור קובץ התבנית הניהולית.
    - לחץ על עיין ובחר נתבי קובץ לשמירת קובצי התבנית הניהולית של Active Directory.
- הערה:** מומלץ שהשמות לקובצי תבנית ניהולית של Active Directory יהיו מבוססים על שם הארגון או היחידה העסקית.
- לחץ על צור.
    - הקבצים הבאים נוצרים בתיקייה שצוינה והדף סיכום מוצג.
    - שני קובצי התבניות הניהוליות של Active Directory, ADMX ו-ADML, עם הגדרות תצורה
    - CheckandUninstall.ps1

### השלבים הבאים

- פרוס את קובצי התבנית הניהולית של Active Directory (ADML ו-ADMX) על בקר תחום. ראה פריסת קובצי תבנית ניהולית של Active Directory על בקר תחום.
- פרוס את חבילת ההתקנה של SupportAssist באמצעות כלי פריסה. ראה פריסת קובצי תבנית ניהולית של Active Directory במערכות יעד.

# פריסת קובצי תבנית ניהולית של Active Directory על בקר תחום

## דרישת קדם

על מערכות היעד להיות מחוברות לרשת התחום.

## שליבים

- 1 נווט אל שטח האחסון המרכזי שעל בקר התחום.
- 2 **הערה:** מיקום שטח האחסון המרכזי מתייחס למיקום של SYSVOL. לדוגמה, `C:\Windows\SYSTEM32\sysvol\PolicyDefinitions`. צור תיקייה בשם של קוד השפה המשמשת את מערכת ההפעלה.
- 3 **הערה:** בהתבסס על הגדרות השפה של מערכת ההפעלה שלך, צור תיקייה עם קוד השפה כמו שם התיקייה. לדוגמה, אם מערכת ההפעלה שברשותך היא באנגלית, צור תיקייה תחת השם `en-US`.
- 4 העתק את קובץ ה-ADML והדבק אותו בתיקייה שיצרת.
- 4 העתק את קובץ ה-ADMX והדבק אותו במיקום שטח האחסון המרכזי.
- 5 **הערה:** כל שינוי בקובצי התבנית הניהולית של Active Directory עשוי לקחת זמן מה עד שיתעדכן בכל המערכות המחוברות לרשת התחום. כדי להבטיח עדכון מהיר, בכל מערכת המחוברת לרשת התחום, פתח את שורת הפקודה כמנהל המערכת, הקלד `gpupdate` והקש על `Enter`.
- 5 פתח את ניהול מדיניות קבוצתית, לחץ לחיצה ימנית על תיקיית התחום ולחץ על צור GPO בתחום זה וקשר אותו כאן. כעת תוצג תיבת הדו-שיח GPO חדש.
- 6 הזן את שם התחום המועדף ולחץ על אישור.
- 7 לחץ לחיצה ימנית על כל תיקיית יחידה תפעולית ולחץ על צור GPO בתחום זה, וקשר אותו כאן. כעת תוצג תיבת הדו-שיח GPO חדש.
- 8 הזן את שם התבנית הניהולית של Active Directory של היחידה התפעולית ולחץ על אישור.
- 9 לחץ לחיצה ימנית על המדיניות הקבוצתית של התחום שנוצר ולחץ על ערוך.
- 10 יוצג עורך ניהול המדיניות הקבוצתית.
- 10 עבור לתבנית הניהולית של Active Directory שנוצרה זה עתה ולחץ על הזן את תוכן הפריסה שיופץ.
- 10 יוצג הדף הזן את תוכן הפריסה שיופץ.
- 11 לחץ על מופעל ולאחר מכן על החל.
- 12 לחץ על אישור.

# פריסת קובצי תבנית ניהולית של Active Directory במערכות יעד

## תנאים מוקדמים

- ודא שהגרסה של SupportAssist למחשבים שולחניים ביתיים אינה מותקנת במערכות היעד. ראה הסרת SupportAssist עבור מחשבים שולחניים ביתיים.
- מערכות היעד צריכות לעמוד בדרישות המערכת המינימליות עבור SupportAssist. ראה דרישות מערכת מינימליות.
- עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכות היעד.

## אודות משימה זו

Dell אימתה את הפריסה של SupportAssist במערכות יעד באמצעות Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). ניתן להשתמש בכל כלי פריסה לפריסת חבילת ההתקנה של SupportAssist (קובץ `SupportAssistx64.msi` או `SupportAssistx86.msi`).

## שלב

בכלי הפריסה, פרוס את SupportAssist במערכות היעד בעזרת הפקודה הבאה:

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

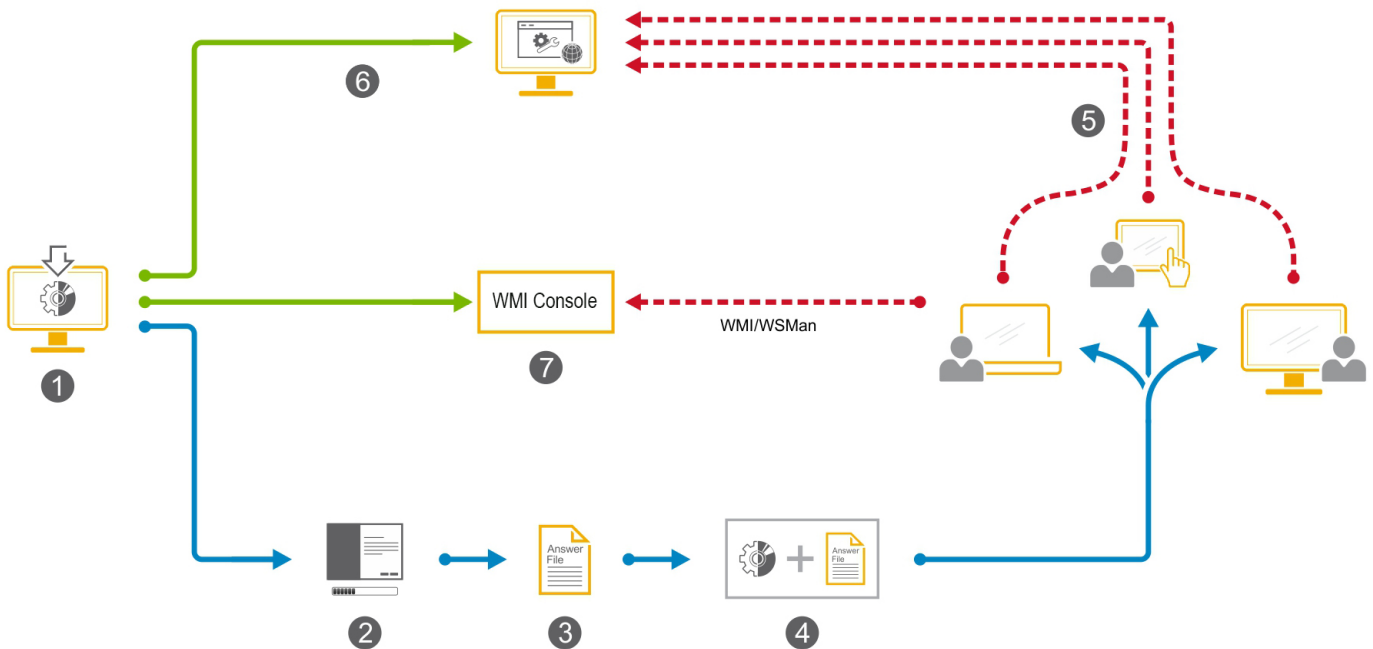
**התראה:** ודא שאתה משתמש בחבילת ההתקנה של SupportAssist (`SupportAssistx64.msi` או `SupportAssistx86.msi`) שהורדת עבור פריסת SupportAssist. אל תשתמש בקובץ `supportassistx64.msi` או בקובץ `supportassistx86.msi` שחולץ מחבילת ההתקנה של SupportAssist.

# פריסת SupportAssist באמצעות קובץ תשובות

סעיף זה מכיל מידע בנושאים הבאים:

- יצירת קובץ התשובות שיכיל את הגדרות התצורה.
- פריסת SupportAssist במערכות היעד בעזרת קובץ תשובות.

האיור הבא מדגים את זרימת העבודה ליצירת קובץ התשובות ושימוש בו לפריסת SupportAssist.



איור 3. פריסה באמצעות קובץ תשובות

טבלה 5. פריסה באמצעות קובץ תשובות

שלב	תיאור
1	הורד וחלץ את חבילת ההתקנה של SupportAssist במערכת המקומית. ראה הורדת חבילת ההתקנה של SupportAssist וחילוץ הקבצים.
2	פתח את אשף מנהל ההתקנה. ראה גש לאשף מנהל ההגדרה.
3	צור את קובץ התשובות ושמו אותו במערכת המקומית. ראה יצירת קובץ תשובות.
4	פרוס את חבילת ההתקנה של SupportAssist ואת קובץ התשובות במערכות היעד באמצעות כל כלי פריסה. ראה פריסת קובץ תשובות במערכות יעד.
5	לאחר השלמת הפריסה, ההתראות של SupportAssist זורמות אל חשבונך ב-TechDirect לניהול מרכזי וקל. ראה ניהול התראות של SupportAssist ב-TechDirect.
6	היכנס ל-TechDirect כדי להציג ולנהל התראות של SupportAssist. ראה ניהול התראות של SupportAssist ב-TechDirect.
7	אחזר את נתוני SupportAssist ממערכת באמצעות מסופי WMI כגון SCCM או SCOM. ראה אחזור נתוני SupportAssist באמצעות WMI.

# יצירת קובץ תשובות

## תנאים מוקדמים

- עליך להיות מחובר למערכת המקומית עם הרשאות מנהל מערכת.
- המערכת המקומית צריכה להיות מחוברת לאינטרנט.
- ודא ש'החשבון שלי' ב-Dell וחשבון TechDirect נוצרו באמצעות אותם פרטי זיהוי.

## שלבים

- 1 פתח את אשף מנהל ההתקנה. ראה [גש לאשף מנהל ההגדרה](#).
  - 2 ודא שכל הדרישות המוקדמות מתקיימות ולחץ על **הבא**.
  - 3 בדף **סוג התקנה**, בחר באפשרות **צור תצורה חדשה**, ולחץ על **הבא**.
  - 4 על דף הסכם, קרא את Dell system information sharing | יאפשרו ל-Dell לאסוף תג שירות אחרים לשימוש במערכת פרטים בתיבת הסימון ולחץ על **Next**.
  - 5 היכנס לפרטי ההתחברות לאינטרנט עבור מערכות המקור והיעד ולחץ על **הבא**. ראה [הגדרת התצורה של החיבור לאינטרנט](#).
  - 6 בדף **כניסה**, לחץ על **הבא**.
  - 7 בדף **הכניסה אל 'החשבון שלי'** ב-Dell, הזן את כתובת הדוא"ל ואת הסיסמה ולחץ על **כניסה**.
  - 8 בדף **יצירת קשר ומשלוח**, הזן את הפרטים ליצירת קשר ואת פרטי המשלוח, בחר את השיטה המועדפת ליצירת קשר, ולאחר מכן לחץ על **הבא**.
  - 9 בדף **העדפות**, בחר את ההעדפות הנדרשות ולחץ על **הבא**. ראה [העדפות](#).
  - 10 בדף **סוג פריסה**, בחר **קובץ תשובות** ובצע את הפעולות הבאות:
    - a הזן מפתח להצפנת קובץ התשובות.
- הערה:** הקפד לרשום את מפתח ההצפנה כי מפתח זה יידרש בעת פריסת SupportAssist באמצעות קובץ התשובות במערכות היעד. 
- b לחץ על **עיון** ובחר את הנתביב למיקום שבו תרצה לשמור את קובץ התשובות.
- 11 לחץ על **צור**.
  - הקבצים הבאים ייווצרו בתיקייה שצוינה והדף **סיכום** יוצג.
  - קובץ התשובות עם הגדרות התצורה
  - CheckandUninstall.ps1

# פריסת קובץ תשובות במערכות יעד

## תנאים מוקדמים

- ודא שהגרסה של SupportAssist למחשבים שולחניים ביתיים אינה מותקנת במערכות היעד. ראה [הסרת SupportAssist עבור מחשבים שולחניים ביתיים](#).
- מערכות היעד צריכות לעמוד בדרישות המערכת המינימליות עבור SupportAssist. ראה [דרישות מערכת מינימליות](#).
- עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכות היעד.

## אודות משימה זו

Dell אימתה את הפריסה של SupportAssist במערכות יעד באמצעות Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). עם זאת, תוכל להשתמש בכל כלי פריסה לפריסת חבילת ההתקנה של SupportAssist (קובץ SupportAssistx64.msi או SupportAssistx86.msi) ביחד עם קובץ התשובות במערכות היעד.

## שלב

בכלי הפריסה, השתמש בפקודה הבאה כדי לפרוס את SupportAssist במערכות היעד:

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

כאשר <key> הוא מפתח ההצפנה שהוזן באשף מנהל ההגדרה.

**התראה:** ודא שאתה משתמש בחבילת ההתקנה של SupportAssist (SupportAssistx86.msi או SupportAssistx64.msi) שהורדת עבור פריסת SupportAssist. אל תשתמש בקובץ supportassistx64.msi או בקובץ supportassistx86.msi שחולץ מחבילת ההתקנה של SupportAssist.

**הערה:** אם המפתח ששימש להצפנת קובץ התשובות מכיל תווים מיוחדים, רשום את המפתח בין מירכאות.

**הערה:** אם תפרוס את הגרסה העדכנית ביותר של חבילת ההתקנה של SupportAssist במערכות היעד באמצעות מפתח שגוי, תוסר ההתקנה של הגרסה הקודמת של SupportAssist. אולם, הגרסה העדכנית ביותר של SupportAssist לא תותקן. אם בעיה זו מתרחשת, פרוס מחדש את חבילת ההתקנה של SupportAssist עם המפתח הנכון.

דוגמה

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

## הסרת SupportAssist עבור מחשבים שולחניים ביתיים

תנאים מוקדמים

- עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכות היעד.
- מערכות היעד צריכות לעמוד בדרישות המערכת המינימליות עבור SupportAssist. ראה [דרישות מערכת מינימליות](#).

אודות משימה זו

אם SupportAssist למחשבים שולחניים ביתיים מותן במערכת היעד, עליך להסיר אותו לפני פריסת SupportAssist בגרסה למערכות לקוח עסקיות.

שלבים

- עבור לתיקייה שבה שמורה חבילת הפריסה של SupportAssist בגרסה למערכות לקוח עסקיות.
  - הרץ את הקובץ CheckAndUninstall.ps1 במערכות היעד.
- קעת תוסר ממערכות היעד גרסת SupportAssist למחשבים שולחניים ביתיים.

## העדפות

בעזרת SupportAssist תוכל לבצע משימות אוטומטיות וידניות במערכות שבהן נפרס SupportAssist. משתמשי המערכת יוכלו לבצע משימות ידניות רק אם הופעל ממשק המשתמש של SupportAssist. עם זאת, משימות אוטומטיות יתבצעו במערכת גם אם ממשק המשתמש של SupportAssist לא הופעל. לפרטים על השימוש בממשק המשתמש של SupportAssist, ראה [המדריך למשתמש למערכות SupportAssist למערכות של לקוח עסקי](#) זמין בכתובת [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

הטבלה הבאה מתארת את האפשרויות במקטע משימות אוטומטיות.

טבלה 6. משימות אוטומטיות

תיאור	אפשרות
שדרוג SupportAssist לגרסה גבוהה יותר יתבצע באופן אוטומטי.	עדכון אוטומטי של SupportAssist
אישור ל-Dell לאסוף מהמערכות שלך פרטים על עדכונים מותקנים ליישומים, מנהלי התקנים ומערכות הפעלה. <b>הערה:</b> SupportAssist אינו אוסף מידע כלשהו על השימוש ביישומים.	כלול פרטי תוכנה בנתונים שנאספים
אישור ל-Dell לאסוף פרטי זיהוי של מערכות.	כלול פרטי זיהוי
אישור ל-SupportAssist לבצע באופן אוטומטי סריקה של המערכות כדי לזהות עדכונים למנהלי התקנים, בעיות חומרה ואת האופטימיזציות הנדרשות במערכת. <b>הערה:</b> SupportAssist מבצע סריקה מתוזמנת רק כאשר המערכת מחוברת לשקע חשמל והמערכת אינה בשימוש במועד התחלת הסריקה המתוזמנת.	בצע סריקות מתוזמנות

אפשרות	תיאור
<b>מיטוב תוכנה אוטומטי</b> <b>① הערה:</b> תיבת סימון זאת תהיה זמינה רק אם הפעלת סריקות מתוזמנות.	אישור ל-SupportAssist לבצע באופן אוטומטי מיטוב של המערכת לאחר הסריקה. <b>① הערה:</b> מיטוב אוטומטי רלוונטי רק במערכות עם חבילות שירות פעילות מסוג ProSupport Plus או ProSupport Flex for Client.
<b>תדירות</b> <b>① הערה:</b> האפשרויות יהיו זמינות רק אם הפעלת סריקות מתוזמנות.	בחר את תדירות הביצוע של סריקות מתוזמנות על ידי SupportAssist, לדוגמה – חודשי.

הטבלה הבאה מתארת את האפשרויות במקטע פעולות משתמש.

### טבלה 7. פעולות משתמש

אפשרות	תיאור
<b>אשר למשתמשים לפתוח ולהפעיל את SupportAssist במחשבים השולחניים שלהם</b>	אישור למשתמשים להציג את ממשק המשתמש של SupportAssist ולהשתמש בו. <b>① הערה:</b> הפעלת ממשק המשתמש של SupportAssist גורמת להפעלת האפשרויות הנוספות במקטעי 'פעולות משתמש'.
<b>מנהלי מערכות בלבד</b>	אישור השימוש בממשק המשתמש של SupportAssist רק למשתמשים בעלי הרשאות ניהול.
<b>כל המשתמשים</b>	אישור השימוש בממשק המשתמש של SupportAssist למשתמשים מכל הסוגים.
<b>הצג התראות</b>	אישור ל-SupportAssist להציג התראות על מיטוב תוכנה ועדכונים למנהלי התקנים.
<b>עדכונים למנהלי התקנים</b>	אישור למשתמשים עם הרשאות ניהול במערכת לבדוק ולהתקין ידנית עדכונים למנהלי התקנים. <b>① הערה:</b> המונח 'מנהל התקן' מתייחס למנהלי התקנים, פריטי קושחה ועדכוני BIOS.
<b>נקה קבצים</b>	הפעולה מסירה מהמערכת קבצים מיותרים, תיקיות זמניות ופריטים לא נחוצים אחרים.
<b>כוון ביצועים</b>	לכוון הגדרות צריכת החשמל, את הרישום, ואת הקצאת הזיכרון כדי למטב את מהירות העיבוד במערכת.
<b>אופטימיזציה של הרשת</b>	לאופטימיזציה של הרשת כדי להבטיח קישוריות רשת ולעדכן את הגדרות המערכת ולהבטיח פעולה יעילה ואמינה של הרשת.
<b>הסר וירוסים ותוכנות זדוניות</b> <b>① הערה:</b> האפשרויות להסרת וירוסים ותוכנות זדוניות זמינה רק במערכות עם חבילות שירות פעילות מסוג ProSupport Plus או ProSupport Flex for Client. <b>① הערה:</b> באזורים מסוימים (למשל, בסין) האפשרויות להסרת וירוסים ותוכנות זדוניות אינן זמינות.	לבידוד והסרה של קבצים נגועים בוורוסים או בתוכנות זדוניות.

# הגדרת התצורה של החיבור לאינטרנט

כדי ליצור את קובץ התצורה, תצטרך לספק את פרטי החיבור לאינטרנט הן של המערכת המקומית והן של מערכות היעד.

- 1 בדף **מערכת מקומית**, בצע אחת מהפעולות הבאות:
  - אם המערכת המקומית מתחברת לאינטרנט ישירות, בחר **התחבר ישירות**.
  - אם המערכת המקומית מתחברת באמצעות שרת Proxy, בצע את הפעולות הבאות:
    - 1 בחר באפשרות **התחבר באמצעות Proxy**.
    - יוצגו שדות הגדרת הפרוקסי.
    - 2 הזן את הכתובת ואת מספר היציאה של שרת ה-Proxy.
    - 3 אם נדרש אימות בשרת ה-Proxy בחר באפשרות **נדרש אימות**.
    - 4 הזן את שם המשתמש והסיסמה של שרת ה-Proxy.
- 2 **הערה:** לאימות שרת ה-proxy, מומלץ לציין את שם המשתמש והסיסמה של חשבון שירות ללא תאריך תפוגה. אם הגדרות החיבור לאינטרנט במערכת היעד שונות, בחר באפשרות הגדרות שונות במערכות היעד.
  - 1 כעת יוצג הדף **מערכת יעד**.
  - 2 בצע אחת מהפעולות הבאות:
    - אם מערכת היעד מתחברת לאינטרנט ישירות, בחר **התחבר ישירות**.
    - אם מערכת היעד מתחברת באמצעות שרת Proxy, בצע את הפעולות הבאות:
      - 1 בחר באפשרות **התחבר באמצעות Proxy**.
      - יוצגו שדות הגדרת הפרוקסי.
      - 2 הזן את הכתובת ואת מספר היציאה של שרת ה-Proxy.
      - 3 אם נדרש אימות בשרת ה-Proxy סמן את התיבה **נדרש אימות**.
      - 4 הזן את שם המשתמש והסיסמה של שרת ה-Proxy.
- 3 **הערה:** לא ניתן לאמת את קישוריות האינטרנט במערכות היעד מתוך אשף מנהל ההתקנה.

## בדיקת קישוריות של SupportAssist

### תנאים מוקדמים

- מערכות היעד צריכות להיות מחוברות לאינטרנט.
- עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכות היעד.

### אודות משימה זו

SupportAssist צריך להתחבר ל-Dell כדי לנטר את המערכות שלך ולספק תמיכה טכנית אוטומטית. הפעל את בדיקת הקישוריות בכל אחת ממערכות היעד לאחר הפריסה כדי לברר אם SupportAssist התחבר בהצלחה ל-Dell.

### שלבים

- 1 גש למערכת היעד שעבורה תרצה לבצע את בדיקת הקישוריות.
- 2 לחץ על **התחל** כדי לפתוח את תפריט התוכניות.
- 3 לחץ לחיצה ימנית על **שורת פקודה** ולחץ על **הפעל כמנהל**. יוצג חלון **שורת הפקודה**.
- 4 היכנס לאחד מהמיקומים הבאים בהתאם לארכיטקטורת מערכת ההפעלה:
  - במערכות של 64-bit: `Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
  - במערכות של 32 סיביות: `Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 5 הקלד `SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity` והקש Enter.
  - אם הגדרות החיבור לאינטרנט שבקובץ התצורה אינן נכונות, הודעה הבאה מוצגת:  
Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry
  - אם החיבור ל-Dell אינו זמין עקב הפסקה זמנית, הודעה הבאה מוצגת:

.Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time  
· אם ההתקנה הושלמה ו-SupportAssist יכול להתחבר ל-Dell, תוצג ההודעה הבאה:  
.Connection successful

# עריכת שינויים בתצורה פרוסה של SupportAssist

לאחר הפריסה של SupportAssist ניתן לשנות את הגדרות התצורה של SupportAssist שנפרסו במערכות היעד. לדוגמה, ייתכן שתצורה לשנות את הגדרות התצורה לקישוריות אינטרנט, העדפות, פרטי 'החשבון שלי' ב-Dell, פרטי קשר או פרטי משלוח. בעזרת **אשף ההתקנה** תוכל לשנות הגדרות בקובץ תצורה. בסיום השינויים בקובץ התצורה, היעזר בכלי פריסה כלשהו לעדכון הגדרות SupportAssist במערכות היעד.

נושאים:

- שנה ופרוס את קובץ מנהל ההתקנה של Windows
- שינוי ופריסה של קובצי תבנית ניהולית קיימים של Active Directory
- שינוי ופריסת קובץ התשובות

## שנה ופרוס את קובץ מנהל ההתקנה של Windows

תנאים מוקדמים

- עליך להיות מחובר למערכת המקומית עם הרשאות מנהל מערכת.
- עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכות היעד.
- חייבת להיות לך גישה לקובץ מנהל ההתקנה הנוכחי של Windows.
- המערכת המקומית צריכה להיות מחוברת לאינטרנט.

שלבים

- בצע אחד מהשלבים הבאים כדי לפתוח את אשף מנהל ההתקנה:
  - אם התקנת את גרסת 32 הסיביות, עבור אל `C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, לחץ לחיצה ימנית על `SupportAssistWizard.exe`, ולאחר מכן לחץ על הפעל כמנהל מערכת.
  - אם התקנת את גרסת 64 הסיביות, עבור אל `C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, לחץ לחיצה ימנית על `SupportAssistWizard.exe`, ולאחר מכן לחץ על הפעל כמנהל מערכת.
  - אם SupportAssist לא מותקן במערכת, עיין ב-**גש לאשף מנהל ההגדרה** כדי למצוא הנחיות לפתיחת אשף מנהל ההגדרה.
- ודא שכל הדרישות המוקדמות מתקיימות ולחץ על **הבא**.
- בדף **סוג התקנה**, בחר **שנה תצורה קיימת**, בחר או מחק את אפשרויות ההתקנה שברצונך לשנות, ולאחר מכן לחץ על **הבא**.
- הערה:** אם בחרת באפשרויות 'החשבון שלי' ב-Dell, יצירת קשר ומשלוח, או העדפות, אבל אין לך חיבור אינטרנט פעיל, תתקבל הנחיה מ-SupportAssist לאמת את החיבור לאינטרנט. כדי להמשיך, עליך לציין את ההגדרות הנכונות של החיבור לאינטרנט.

**הערה:** אם בחרת לשנות רק את האפשרויות יצירת קשר ומשלוח, תתקבל הנחיה מ-SupportAssist להיכנס ולאמת את 'החשבון שלי' ב-Dell כדי לאשר את הפרטים ליצירת קשר ואת כתובת המשלוח. כדי להמשיך, עליך להיכנס אל 'החשבון שלי' ב-Dell.
- אם SupportAssist פרוס במערכת המקומית, המערכת תאחזר ותציג באופן אוטומטי את הגדרות התצורה הקיימות. אם SupportAssist לא פרוס במערכת המקומית, בצע את הפעולות הבאות:
  - בחר באפשרויות **השתמש בקובץ תצורה קיים**.
  - לחץ על **עיון** ובחר את קובץ מנהל ההתקנה הקיים של Windows שאתה מעוניין לשנות.
  - לחץ על **עיון** ובחר את חבילת ההתקנה של Windows.
  - לחץ על **הבא**.
- היכנס לפרטי ההתחברות לאינטרנט עבור מערכות המקור והיעד ולחץ על **הבא**. ראה **הגדרת התצורה של החיבור לאינטרנט**.
- בדף **כניסה**, לחץ על **הבא**.
- בדף **הכניסה אל 'החשבון שלי'** ב-Dell, הזן את כתובת הדוא"ל ואת הסיסמה ולחץ על **כניסה**.
- בדף **יצירת קשר ומשלוח**, בצע את השינויים הנדרשים ולחץ על **הבא**.
- בדף **העדפות**, בחר את ההעדפות הנדרשות ולחץ על **הבא**. ראה **העדפות**.
- בדף **סוג פריסה**, בחר **קובץ התקנה של Windows**.
- לחץ על **עיון**, בחר את התיקיה שבה ברצונך לשמור את קובץ מנהל ההתקנה של Windows והזן שם לקובץ, ואז לחץ על **יצירה**.

הקבצים הבאים נוצרים בתיקייה שצוינה והדף **סיכום** מוצג.

- SupportAssistConfiguration.msi
- קובץ מנהל התקנה של Windows עם מידע שעבר שינוי
- CheckandUninstall.ps1

### השלב הבא

פרוס את הקובץ SupportAssistConfiguration.msi וכן את קובץ מנהל ההתקנה של Windows עם המידע שעבר שינוי, באמצעות הפקודה הבאה, כדי לעדכן את הגדרות התצורה במערכות היעד.

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

לדוגמה:

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

## שינוי ופריסה של קובצי תבנית ניהולית קיימים של Active Directory

### תנאים מוקדמים

- עליך להיות מחובר למערכת המקומית עם הרשאות מנהל מערכת.
- עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכות היעד.
- חייבת להיות לך גישה לקובצי התבנית הניהולית הקיימים.
- המערכת המקומית צריכה להיות מחוברת לאינטרנט.

### שלבים

1 בצע אחד מהשלבים הבאים כדי לפתוח את אשף מנהל ההתקנה:

- אם התקנת את גרסת 32 הסיביות, עבור אל C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin, לחץ לחיצה ימנית על SupportAssistWizard.exe, ולאחר מכן לחץ על הפעל כמנהל מערכת.
  - אם התקנת את גרסת 64 הסיביות, עבור אל C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin, לחץ לחיצה ימנית על SupportAssistWizard.exe, ולאחר מכן לחץ על הפעל כמנהל מערכת.
  - אם SupportAssist לא מותקן במערכת, עיין ב-**גש לאשף מנהל ההגדרה** כדי למצוא הנחיות לפתיחת אשף מנהל ההגדרה.
- 2 ודא שכל הדרישות המוקדמות מתקיימות ולחץ על **הבא**.
- 3 בדף **סוג התקנה**, בחר **שנה תצורה קיימת**, בחר או מחק את אפשרויות ההתקנה שברצונך לשנות, ולאחר מכן לחץ על **הבא**.

**הערה:** אם בחרת באפשרויות 'החשבון שלי' ב-Dell, יצירת קשר ומשלוח, או העדפות, אבל אין לך חיבור אינטרנט פעיל, תתקבל הנחיה מ-SupportAssist לאמת את החיבור לאינטרנט. כדי להמשיך, עליך לציין את ההגדרות הנכונות של החיבור לאינטרנט.

**הערה:** אם בחרת לשנות רק את האפשרויות יצירת קשר ומשלוח, תתקבל הנחיה מ-SupportAssist להיכנס ולאמת את 'החשבון שלי' ב-Dell כדי לאשר את הפרטים ליצירת קשר ואת כתובת המשלוח. כדי להמשיך, עליך להיכנס אל 'החשבון שלי' ב-Dell.

- 4 אם SupportAssist פרוס במערכת המקומית, המערכת תאחזר ותציג באופן אוטומטי את הגדרות התצורה הקיימות. אם SupportAssist לא פרוס במערכת המקומית, בצע את הפעולות הבאות:
- a בחר באפשרויות **השתמש בקובץ תצורה קיים**.
  - b לחץ על **עיון** ובחר את קובץ ADML הקיים שאתה מעוניין לשנות.
  - c לחץ על **הבא**.

5 היכנס לפרטי ההתחברות לאינטרנט עבור מערכות המקור והיעד ולחץ על **הבא**. ראה **הגדרת התצורה של החיבור לאינטרנט**.

6 בדף **כניסה**, לחץ על **הבא**.

7 בדף **הכניסה אל 'החשבון שלי'** ב-Dell, הזן את כתובת הדוא"ל ואת הסיסמה ולחץ על **כניסה**.

8 בדף **יצירת קשר ומשלוח**, בצע את השינויים הנדרשים ולחץ על **הבא**.

9 בדף **העדפות**, בחר את ההעדפות הנדרשות ולחץ על **הבא**. ראה **העדפות**.

10 בדף **סוג פריסה**, בחר **Active Directory (AD)**.

11 הזן שם עבור התבנית.

12 לחץ על **עיון**, בחר נתיב קובץ לשמירת קובצי התבנית הניהולית של Active Directory, ואז לחץ על **יצירה**.

הקבצים הבאים נוצרים בתיקייה שצוינה והדף **סיכום** מוצג.

- שני קובצי התבניות הניהוליות של Active Directory, ADMX ו-ADML, עם הגדרות תצורה שעברו שינוי
- CheckandUninstall.ps1

## השלים הבאים

כדי לפרוס את קובצי התבניות עם הגדרות שעברו שינוי, בצע את השלבים הבאים:

- 1 העתק והחלף את קובצי ADMX ו-ADML הקיימים בבקר התחום.
  - 2 לחץ לחיצה ימנית על תבנית Active Directory התואמת וערוך את המדיניות הקבוצית.
  - 3 לחץ על **ערוך הגדרות מדיניות**.
  - 4 כדי להחיל שוב את ההגדרות שהשתנו, לחץ על **השבת** ואז לחץ שוב על **הפעל**.
  - 5 לחץ על **החל**.
- הרישום והמדיניות הקבוצתית מתעדכנים. התבנית הניהולית שהשתנתה מתעדכנת לאחר החלת המדיניות הקבוצתית.

# שינוי ופריסת קובץ התשובות

## תנאים מוקדמים

- עליך להיות מחובר למערכת המקומית עם הרשאות מנהל מערכת.
- עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכות היעד.
- דרושה לך גישה לקובץ התשובות הקיים.
- המערכת המקומית צריכה להיות מחוברת לאינטרנט.

## שלבים

- 1 בצע אחד מהשלבים הבאים כדי לפתוח את אשף **מנהל ההתקנה**:
    - אם התקנת את גרסת 32 הסיביות, עבור אל `C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, לחץ לחיצה ימנית על `SupportAssistWizard.exe`, ולאחר מכן לחץ על **הפעל כמנהל מערכת**.
    - אם התקנת את גרסת 64 הסיביות, עבור אל `C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, לחץ לחיצה ימנית על `SupportAssistWizard.exe`, ולאחר מכן לחץ על **הפעל כמנהל מערכת**.
    - אם `SupportAssist` לא מותקן במערכת, ראה ב-**גש לאשף מנהל ההגדרה** הנחיות כיצד לפתוח את אשף **מנהל ההתקנה**.
  - 2 ודא שכל הדרישות המוקדמות מתקיימות ולחץ על **הבא**.
  - 3 בדף **סוג התקנה**, בחר **שנה תצורה קיימת**, בחר או מחק את אפשרויות ההתקנה שברצונך לשנות, ולאחר מכן לחץ על **הבא**.
- ① **הערה:** אם בחרת באפשרויות 'החשבון שלי' ב-Dell, יצירת קשר ומשלוח, או העדפות, אבל אין לך חיבור אינטרנט פעיל, תתקבל הנחיה מ-SupportAssist לאמת את החיבור לאינטרנט. כדי להמשיך, עליך לציין את ההגדרות הנכונות של החיבור לאינטרנט.
- ① **הערה:** אם בחרת לשנות רק את האפשרויות יצירת קשר ומשלוח, תתקבל הנחיה מ-SupportAssist להיכנס ולאמת את 'החשבון שלי' ב-Dell כדי לאשר את הפרטים ליצירת קשר ואת כתובת המשלוח. כדי להמשיך, עליך להיכנס אל 'החשבון שלי' ב-Dell.
- 4 אם `SupportAssist` פרוס במערכת המקומית, המערכת תאחזר ותציג באופן אוטומטי את הגדרות התצורה הקיימות. אם `SupportAssist` לא פרוס במערכת המקומית, בצע את הפעולות הבאות:
    - a בחר באפשרויות **השתמש בקובץ תצורה קיים**.
    - b לחץ על **עיון** ובחר את קובץ התשובות הקיים שאתה מעוניין לשנות.
    - c לחץ על **הבא**.
  - 5 בתיבת הדו-שיח המוצגת, הזן את המפתח לפענוח קובץ התשובות.
  - 6 היכנס לפרטי ההתחברות לאינטרנט עבור מערכות המקור והיעד ולחץ על **הבא**. ראה **הגדרת התצורה של החיבור לאינטרנט**.
  - 7 בדף **כניסה**, לחץ על **הבא**.
  - 8 בדף **כניסה** אל 'החשבון שלי' ב-Dell, הזן את כתובת הדוא"ל ואת הסיסמה ולחץ על **כניסה**.
  - 9 בדף **יצירת קשר ומשלוח**, בצע את השינויים הנדרשים ולחץ על **הבא**.
  - 10 בדף **העדפות**, בחר את ההעדפות הנדרשות ולחץ על **הבא**. ראה **העדפות**.
  - 11 בדף **סוג פריסה**, בחר **קובץ תשובות**.
  - 12 הזן מפתח להצפנת קובץ התשובות.
- ① **הערה:** הקפד לרשום את מפתח ההצפנה כי מפתח זה יידרש בעת פריסת `SupportAssist` באמצעות קובץ התשובות במערכות היעד.
- 13 לחץ על **עיון**, בחר נתיב לשמירת קובץ התשובות, ולחץ על **צור**. הקבצים הבאים ייווצרו בתיקייה שצוינה והדף **סיכום** יוצג.

- SupportAssistConfiguration.msi
- קובץ תשובות עם פרטי התצורה המעודכנים
- CheckandUninstall.ps1

### השלים הבאים

השתמש בפקודה הבאה לפריסת הקובץ SupportAssistConfiguration.msi עם קובץ התשובות המעודכן, כדי לפרוס את ההגדרות המעודכנות במערכות היעד:

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

כאשר מפתח הוא מפתח ההצפנה שהוזן באשף מנהל ההגדרה.

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

**הערה:** אם המפתח ששימש להצפנת קובץ התשובות מכיל תווים מיוחדים, רשום את המפתח בין מירכאות. 

## מעבר אל SupportAssist ב-TechDirect

במהדורה 2.0.1 של SupportAssist עבור מערכות של לקוחות עסקיים, תוכל לנהל את תצורת SupportAssist מ-TechDirect directly. אם כבר פרסת את SupportAssist באמצעות האשף מנהל ההגדרה והפעלת את העדכון האוטומטי, SupportAssist ישודרג באופן אוטומטי לגרסה העדכנית ביותר באמצעות התצורה שבברירת המחדל. כדי לעבור אל SupportAssist ב-TechDirect, הורד את חבילת הפריסה SupportAssist מ-TechDirect, חלץ ופרוס אותה.

למידע נוסף בנושא SupportAssist ב-TechDirect, ראה את המאמר מדריך הפריסה למערכות SupportAssist למערכות של לקוח עסקי - שימוש ב-TechDirect זמין בכתובת [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

נושאים:

- הורדת SupportAssist מ-TechDirect
- פריסת חבילת SupportAssist מ-TechDirect

## הורדת SupportAssist מ-TechDirect

דרישת קדם

יש להתחבר אל TechDirect עם הרשאות מנהל מערכת של SupportAssist.

שלבים

- 1 עבור אל שירותי SupportAssist. מוצג הדף SupportAssist.
  - 2 לחץ על הכרטיסייה נכסים. החלונית נכסים מוצגת.
  - 3 אם ברשותך יותר מחשבון אחד, בחר חשבון מתוך הרשימה בחר חשבון.
    - ⓘ הערה: רשימת בחר חשבון מוצגת רק אם ברשותך יותר מחשבון אחד.
  - 4 בגאדג'ט הורד את SupportAssist, לחץ על הורד.
    - a כעת יוצג הדף הורד את SupportAssist.
    - 5 להורדה ראשונה של SupportAssist תצטרך לאמת את חשבון TechDirect שלך. כדי לאמת את החשבון, בצע את הפעולות הבאות:
      - a לחץ על אמת חשבון TechDirect.
      - כעת יוצג החלון כניסה ב'החשבון שלי' ב-Dell.
      - b הזן את כתובת הדוא"ל והסימה ששימשו אותך לכניסה אל TechDirect ולחץ על כניסה.
    - 6 אם כבר הגדרת את התצורה של SupportAssist ב-TechDirect בחר את גרסת Windows, המתאימה ולחץ על הורד את SupportAssist למחשבים שולחניים.
      - ⓘ הערה: אם עדיין לא הגדרת את התצורה של SupportAssist ובכל זאת אתה מעוניין להוריד את קובץ ההפעלה, סמן בתיבה אני מבין ומעוניין להמשיך ואז הורד את הקובץ.
      - כעת תבצע הורדת קובץ ההפעלה של SupportAssist.
      - ⚠ התראה: אסור לפרוס את קובץ ההפעלה שהורדת ישירות במערכות שלך. פריסת קובץ ההפעלה תגרום לשיבושים בתפקוד של SupportAssist.
- השלב הבא
- הרץ את קובץ ההפעלה וחלץ את חבילת הפריסה של SupportAssist ואז תוכל להמשיך ולפרוס את SupportAssist.
- ⓘ הערה: מומלץ להגדיר את התצורה של SupportAssist ב-TechDirect לפני פריסת החבילה המחולצת.

# פריסת חבילת SupportAssist מ-TechDirect

## דרישת קדם

- עליך להיות בעל הרשאות ניהול במערכות היעד.
- הורדת את קובץ ההפעלה של TechDirect-מ SupportAssist. ראה [הורדת TechDirect-מ SupportAssist](#).

## שלבים

- 1 לחץ לחיצה כפולה על הקובץ .exe.  
הקבצים שלהלן יחולצו והאשף מחלץ חבילת הפריסה יוצג.
  - SupportAssistx64.msi או SupportAssistx86.msi
  - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
  - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
  - SupportAssistToken.txt
- 2 באשף, בחר את תבנית חבילת הפריסה הנדרשת.  
מומלץ לבחור באפשרות **קובץ הפעלה של Windows** כתבנית של חבילת הפריסה. זה מפשט את התהליך לפריסת SupportAssist, לשינוי פריסה קיימת או להעברה אל SupportAssist ב-TechDirect.
- 3 אם תבחר **התקנה של Windows** כתבנית חבילת הפריסה, בחר פרוס מחדש באמצעות פרטי Proxy מעודכנים.  
האפשרויות צור פריסה חדשה או פרוס מחדש באמצעות פרטי Proxy מעודכנים מוצגות רק אם בחרת באפשרות התקנה של Windows.
- 4 בצע אחד מהשלבים הבאים:
  - אם המערכות שבהן תפרוס את SupportAssist מתחברות ישירות לאינטרנט, לחץ על **הבא**.
  - אם המערכות שבהן תפרוס את SupportAssist מתחברות לאינטרנט באמצעות שרת Proxy, בצע את השלבים הבאים:
    - 1 בחר **התחבר לאינטרנט באמצעות Proxy**.
    - 2 הזן את הכתובת ואת מספר היציאה.
    - 3 אם נדרש אימות בשרת ה-Proxy בחר באפשרות **נדרש אימות**.
    - 4 הזן את שם המשתמש ואת הסיסמה.
- 5 לחץ על **הבא**.  
הדף מיקום קובץ מוצג.
- 5 לחץ על **עיון** ובחר את התיקייה שבה תרצה לחלץ את חבילת הפריסה.
- 6 לחץ על **הבא**.
  - אם תבחר **קובץ הפעלה של Windows**, ייווצר קובץ EXE בתיקייה שצוינה והדף הוראות לפריסה יוצג.
  - אם תבחר **התקנה של Windows**, הקבצים הבאים ייווצרו בתיקייה שנבחרה והדף הוראות לפריסה יוצג.
    - קובץ MST
    - CheckAndUninstall.ps1
    - SupportAssistx64.msi או SupportAssistx86.msi
- 7 בצע אחת מהפעולות הבאות:
  - אם חילצת את חבילת הפריסה בתבנית EXE, פרוס את קובץ ה-EXE במערכות היעד באמצעות כלי פריסה.
  - אם חילצת את חבילת הפריסה בתבנית MSI, הפעל את הפקודה הבאה כדי לפרוס את חבילת הפריסה של SupportAssist:

```
SupportAssist:msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn
```

כאשר <downloaded path> הוא המיקום של התיקייה שאליה הורדת את קובץ ההפעלה של TechDirect-מ SupportAssist.

## ניהול התראות של SupportAssist ב-TechDirect

ניתן לנהל את התראות SupportAssist באמצעות חשבון ה-TechDirect של הארגון שלך או באמצעות פתרון ServiceNow. אם קבעת את תצורת SupportAssist עם פרטי חשבון ה-TechDirect שלך, כל ההתראות מועברות לחשבון ה-TechDirect שלך. באפשרותך גם לשלב את ServiceNow עם SupportAssist כדי לנתב מחדש את כל ההתראות לפתרון ה-ServiceNow שלך. סעיף זה מספק מידע על ניהול התראות SupportAssist ב-TechDirect ושילוב של ServiceNow עם SupportAssist.

**הערה:** כדי להציג או לנהל התראות בנוגע לבעיות חומרה, עליך להירשם לשירות השיגור העצמי ב-TechDirect.

נושאים:

- קבע את תצורת כללי ההתראה ב-TechDirect
- הצגת התראות SupportAssist ב-TechDirect
- התראות SupportAssist
- פעולות עבור התראות SupportAssist
- שילוב התראות SupportAssist עם ServiceNow

## קבע את תצורת כללי ההתראה ב-TechDirect

תנאים מוקדמים

- ודא שפרטי חשבון TechDirect שלך זהים לפרטי החשבון שלי של Dell המשמשים בעת פריסת SupportAssist.
- עליך להיות מחובר ל-TechDirect עם הרשאות מנהל מערכת של SupportAssist.

אודות משימה זו

מנהלי מערכת בארגון שלך יכולים להגדיר כללים כדי להחליט איך פורטל TechDirect יטפל בהתראות שנוצרו על ידי SupportAssist. לדוגמה, תוכל לבחור להעביר אוטומטית את כל ההתראות לתמיכה הטכנית או למקם את ההתראות בתור ההתראות שלך מ-SupportAssist כדי שצוות התמיכה שלך יוכל לבדוק כל התראה ולברר אם צריך להעבירה ל-Dell.

שלבים

- 1 עבור אל שירותי SupportAssist.
  - מוצג הדף SupportAssist.
  - 2 לחץ על הכרטיסייה התראות.
    - החלונית התראות מוצגת.
    - 3 בגאדג'ט קביעת תצורה של כללים, לחץ על קביעת תצורה.
      - מוצג הדף קביעת תצורה של כללי התראה של SupportAssist.
      - 4 בסעיף תקופת חוסר פעילות, הזן את מספר הימים.
      - 5 בסעיף התראות תמיכה טכנית, בצע את אחת מהפעולות הבאות:
        - a בחר כן כדי להעביר את כל התראות התמיכה הטכנית ישירות ל-Dell.
        - b בחר לא כדי לשלוח את כל התראות התמיכה הטכנית לתור התראות SupportAssist של החברה שלך. צוות התמיכה שלך יכול לבדוק את ההתראה ולברר אם יש צורך להעביר את ההתראה ל-Dell.
      - 6 בסעיף התראות שיגור, בצע את אחת מהפעולות הבאות:
        - a בחר כן כדי להעביר את כל התראות המשלוח ישירות ל-Dell.
        - b מוצג הסעיף ניהול קבוצה אם בחרת להעביר ל-Dell את כל התראות משלוח החלפים.
        - b בחר לא כדי לשלוח את כל שיגורי חלקים לתור התראות SupportAssist של החברה שלך. צוות התמיכה שלך יכול לבדוק את ההתראה ולברר אם יש צורך להעביר את ההתראה ל-Dell.
      - 7 אם הסעיף ניהול קבוצה מוצג, לחץ על הוסף כלל קבוצה.

**הערה:** כללי הקבוצה משמשים כדי לזהות את הכתובת שאליה יש לשגר חלקים. בכל פעם שהתראת SupportAssist מועברת ל-Dell לגבי שיגור חלקים, מתבצעת השוואה בין הכתובת שבהתראה לכתובות שהוגדרו בכללי הקבוצה. אם קיימת התאמה, פרטי הכתובת המשויכים לאותו כלל קבוצה ישמשו לזיהוי הכתובת שאליה יש לשגר חלקים.

- 8 בדף **הוספת כלל קבוצה**, בחר אחת מהאפשרויות הבאות והזן את הפרטים הדרושים.
  - **לפי ארץ** – בחר באפשרות זו אם ברצונך לנתב את כל השיגורים האוטומטיים מארץ מסוימת לכתובת ספציפית.
  - **לפי מחוז/מדינה** – בחר באפשרות זו אם ברצונך לנתב את כל השיגורים האוטומטיים ממחוז מסוים לכתובת ספציפית.
  - **לפי עיר** – בחר באפשרות זו אם ברצונך לנתב את כל השיגורים האוטומטיים מעיר מסוימת לכתובת ספציפית.
  - **לפי מיקוד** – בחר באפשרות זו אם ברצונך לנתב את כל השיגורים האוטומטיים עם מיקוד מסוים לכתובת ספציפית.
- 9 לחץ על **שמור כלל** ולחץ על **שמור כללי התראות**.

## הצגת התראות SupportAssist ב-TechDirect

### דרישת קדם

עליך להיות מחובר ל-TechDirect עם הרשאות מנהל מערכת של SupportAssist או עם הרשאות טכנאי של SupportAssist.

### אודות משימה זו

כאשר מתגלה בעיה במערכות עם ניטור SupportAssist, נוצרת התראה באופן אוטומטי ב-TechDirect.

### שלבים

- 1 עבור אל שירותי **SupportAssist**.
  - מוצג הדף **SupportAssist**.
- 2 לחץ על הכרטיסייה **התראות**.
  - קעת תוצג החלונית **התראות**.
- 3 בגאדג'ט **נהל התראות SupportAssist**, לחץ על **נהל**.
  - מוצג הדף **התראות SupportAssist**.

## התראות SupportAssist

תוכל לעיין בפרטים לגבי ההתראות המופקות על ידי SupportAssist בדף **התראות SupportAssist** ב-TechDirect.

הטבלה הבאה מתארת את הפרטים המוצגים בדף **התראות SupportAssist**. כברירת מחדל, מוצגות העמודות **תג שירות**, **מספר התראה**, **סוג התראה**, **חותמת הזמן של הפעילות האחרונה**, **בעלים**, **שם החברה** ו**ענף כלכלי**. לחץ על **⋮** המוצג מעל לטבלה כדי לבחור את העמודות שברצונך להציג.

**הערה:** תוכל לבחור לכל היותר שבע עמודות להצגה בכל עת.

### טבלה 8. התראות SupportAssist

שם	תיאור
<b>תג שירות</b>	המזהה הייחודי של המערכת. תג השירות הוא רצף אלפאנומרי.
<b>Alert Number (מספר ההתראה)</b>	מספר בקשת התמיכה הייחודי שהוקצה להתראה; תוכל להשתמש במספר זה במהלך ההתקשרות עם התמיכה הטכנית של Dell.
<b>Alert Type (סוג התראה)</b>	סוג התראה: <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>תמיכה טכנית</b></li> <li>· <b>Dispatch (פרטי הודעה)</b></li> </ul>
<b>הערות</b>	פרטים לגבי התקלה שזוהתה ופרטים לגבי השגיאה, לצורך בדיקתה.
<b>Create Timestamp (מועד יצירה)</b>	התאריך והשעה בהם נוצרה ההתראה ב-TechDirect.
<b>חותמת השעה של הפעילות האחרונה</b>	התאריך והשעה של הפעולה האחרונה שנקטו מנהל מערכת או משתמש בדרגת טכנאי של לקוח.
<b>סטטוס</b>	סטטוס ההתראה:

שם	תיאור
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· לא מוקצה – ההתראה לא נמצאת בבעלותו של אף משתמש בדרג טכנאי של לקוח</li> <li>· מוקצה – ההתראה נמצאת בבעלות משתמש בדרגת טכנאי של לקוח</li> <li>· השליחה נכשלה – הניסיון להעביר את ההתראה ל-Dell נכשל</li> </ul>
Owner (בעלים)	המשתמש בדרגת טכנאי שההתראה נמצאת כרגע בבעלותו.
שם החברה	שם הארגון.
ענף כלכלי	ענף כלכלי, לדוגמה: Latitude, Precision וכן הלאה.
פעולות	<p>פעולות זמינות להתראות. משתמשים עם זכויות טכנאי SupportAssist יכולים:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· לקחת בעלות על ההתראה.</li> <li>· לעדכן את פרטי ההתראה</li> <li>· לסגור את ההתראה</li> <li>· להעביר את ההתראה אל Dell</li> </ul> <p><b>הערה:</b> משתמשים עם הרשאות מנהל מערכת של SupportAssist יכולים לבצע את כל הפעולות הזמינות למשתמשים עם הרשאות משתמש בדרגת טכנאי של SupportAssist. מנהל מערכת של SupportAssist יכול גם להקצות התראה לאחד מהמשתמשים שלו בדרגת טכנאי.</p>

## פעולות עבור התראות SupportAssist

ניתן להגיב להתראות הנוצרות על-ידי SupportAssist דרך פורטל TechDirect. בטבלה הבאה מתוארות הפעולות הזמינות להתראות שנוצרו על-ידי SupportAssist.

### טבלה 9. פעולות התראה

סוג חשבון TechDirect	פעולות זמינות	תיאור
משתמשים המוגדרים כמנהלי מערכת וכטכנאים	קח אחריות	משתמשים מסוימים המוגדרים כטכנאים, במסגרת חשבון TechDirect, יכולים לראות את כל ההתראות של SupportAssist כשהן מתקבלות. משתמש המוגדר כטכנאי רשאי לקחת אחריות על התראה. משתמשים המוגדרים כטכנאים לא רשאים להקצות מחדש התראות, רק מנהל המערכת של TechDirect עבור החשבון רשאי להקצות מחדש התראות.
	עדכן	הצגת הדף פרטים, המאפשר לך להוסיף הערה או קובץ מצורף בנוגע להתראה.
	סגור התראה	סגירת ההתראה. לך וגם ל-Dell לא תהיה יותר אפשרות לבצע פעולות נוספות בתגובה להתראה.
	העבר ל-Dell	העברת בקשת התמיכה לתמיכה הטכנית. ניתן להמשיך ולעקוב אחרי ההתקדמות מהדפים תמיכה טכנית או סיכום בקשת השירות ב-TechDirect.
מנהל מערכת	הקצה בעלות	הקצאת משתמש המוגדר כטכנאי בתור האחראי על התראה. ניתן גם להקצות מחדש משתמש אחר המוגדר כטכנאי.

## שילוב התראות SupportAssist עם ServiceNow

אם הארגון שלך משתמש ב-ServiceNow עבור IT ועבור ניהול Helpdesk, באפשרותך לשלב את התראות SupportAssist עם פתרון ה-ServiceNow שלך. שילוב עם ServiceNow מאפשר יצירה אוטומטית של אירוע ב-ServiceNow עבור התראות ה-SupportAssist שלך.

## הפעלת שילוב ServiceNow

### דרישת קדם

עליך להיות מחובר ל-TechDirect עם הרשאות מנהל מערכת של SupportAssist.

### שלבים

- 1 עבור אל שירותים **SupportAssist**.  
מוצג הדף **SupportAssist**.
- 2 לחץ על הכרטיסייה **נכסים**.  
החלונית **נכסים** מוצגת.  
אם ברשותך יותר מחשבון אחד, בחר חשבון מתוך הרשימה **בחר חשבון**.
- 3 **הערה:** רשימת **בחר חשבון** מוצגת רק אם ברשותך יותר מחשבון אחד.  
בגאדג'ט **נהל נכסים**, לחץ על **נהל**.  
מוצג הדף **נהל נכסים**.
- 4 לחץ על **שילוב עם ServiceNow**.  
מוצג החלון **שילוב ניהול מקרים של ServiceNow**.
- 6 בחר את האתר הנדרש מתוך רשימת **בחר אתר SupportAssist**.
- 7 **הערה:** בחירת אתר מאפשרת ל-TechDirect להעביר ל-ServiceNow התראות שנוצרו בכל המערכות באתר.  
אם ברצונך ש-SupportAssist ייצור אירוע ב-ServiceNow באופן אוטומטי:
  - a **בחר השתמש במופע ServiceNow**.
  - b הזן מזהה מופע של ServiceNow, שם משתמש, סיסמה וכתובת דוא"ל להודעות כשל.
- 8 **הערה:** אם **SupportAssist** לא יצליח ליצור באופן אוטומטי אירוע ב-ServiceNow, הודעה תישלח לכתובת הדוא"ל שהוזנה בשדה הודעות כשל.
  - a לחץ על **שלח התראה לניסיון** כדי לשלוח התראה לניסיון אל מופע ServiceNow.
  - 8 אם ברצונך לקבל פרטים של התראות SupportAssist באמצעות דואר אלקטרוני:
    - a **בחר השתמש בדוא"ל**.
    - b **בתיבה מאת**, הזן את כתובת הדוא"ל שממנה תרצה לקבל את פרטי התראת SupportAssist.
    - c **בשדה הודעות התראה**, הזן את כתובת הדוא"ל שאליה תרצה לשלוח את פרטי התראת SupportAssist.
    - d **בשדה הודעות כשל**, הזן את כתובת הדוא"ל שאליה תישלח הודעה אם SupportAssist לא יצליח לשלוח את פרטי ההתראה.
    - e לחץ על **שלח הודעת דוא"ל לניסיון** כדי לשלוח הודעה לניסיון אל כתובת הדוא"ל שהוזנה בשדה **התראת כשל**.
- 9 לחץ על **שמור**.

## השבת את השילוב עם ServiceNow

### דרישת קדם

עליך להיות מחובר ל-TechDirect עם הרשאות מנהל מערכת של SupportAssist.

### אודות משימה זו

באפשרותך לבטל את השילוב של התראות SupportAssist עם פתרון ה-ServiceNow שלך בכל עת.

**הערה:** לאחר שהשילוב עם ServiceNow מושבת, באפשרותך לנהל התראות SupportAssist באמצעות TechDirect בדף **נהל התראות SupportAssist**.

### שלבים

- 1 עבור אל שירותים **SupportAssist**.  
מוצג הדף **SupportAssist**.
- 2 לחץ על הכרטיסייה **נכסים**.  
החלונית **נכסים** מוצגת.

3	אם ברשותך יותר מחשבון אחד, בחר חשבון מתוך הרשימה <b>בחר חשבון</b> .
	<b>הערה:</b> רשימת בחר חשבון מוצגת רק אם ברשותך יותר מחשבון אחד. ⓘ
4	בגאדג'ט <b>נהל נכסים</b> , לחץ על <b>נהל</b> . מוצג הדף <b>נהל נכסים</b> .
5	לחץ על <b>שילוב עם ServiceNow</b> . מוצג החלון <b>שילוב ניהול מקרים של ServiceNow</b>
6	בחר את האתר הנדרש מתוך רשימת <b>בחר אתר SupportAssist</b> .
7	<b>בחר בטל פעילות</b> . שילוב ServiceNow עבור התראות SupportAssist מושבת.

## אחזור נתוני SupportAssist באמצעות WMI

באפשרותך לקבל מידע על המצב של כל מערכת שבה נפרס SupportAssist, זאת באמצעות שימוש בסיווגי Windows Management Instrumentation (WMI). מרחב השמות לגישה אל פרופילים וסיווגים של SupportAssist הוא `root\supportassist`. המידע הנחשף באמצעות סיווגי WMI הוא:

- מצב הרישום
- פרטי בקשת תמיכה
- פרטי התראה
- פרטי תצורה וזכאות

סעיף זה מכיל מידע על מחלקות WMI הזמינות.

### DSA\_RegistrationInformation

טבלה 10. DSA\_RegistrationInformation

תיאור	סוג מאפיין	מאפיין
מחרוזת שמזהה באופן ייחודי את המופע של הסיווג.	CIM_STRING [KEY]	InstanceID
ערך בוליאני המציין אם SupportAssist רשום ב-Dell. הערכים האפשריים הם: <ul style="list-style-type: none"> <li>· True – SupportAssist רשום ב-Dell.</li> <li>· False – SupportAssist לא רשום ב-Dell.</li> </ul>	CIM_BOOLEAN	IsRegistrationDone
מציין את התאריך והשעה שבהם SupportAssist נרשם.	CIM_DATETIME	RegistrationTime

### DSA\_CaseInformation

טבלה 11. DSA\_CaseInformation

תיאור	סוג מאפיין	מאפיין
מחרוזת שמזהה באופן ייחודי את המופע של הסיווג.	CIM_STRING [KEY]	InstanceID
מחרוזת שמזהה את מספר בקשת התמיכה שנוצרה עבור מופע.	CIM_STRING	CaseID
מחרוזת המספקת תיאור של בקשת התמיכה.	CIM_STRING	תיאור
ספרה המציינת את סוג בקשת התמיכה. הערכים האפשריים הם: <ul style="list-style-type: none"> <li>· 0 – כל סוג אחר של בקשת תמיכה.</li> <li>· 1 – בקשת לקבלת סיוע מהתמיכה הטכנית של Dell.</li> <li>· 2 – בקשת תמיכה למשלוח חלקים.</li> </ul>	CIM_UNIT16	Type
ספרה המציינת את מצב בקשת התמיכה.	CIM_UNIT16	סטטוס

מאפיין	סוג מאפיין	תיאור
		<p>הערכים האפשריים הם:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 0 – כל סטטוס אחר.</li> <li>· 1 – בקשת התמיכה נשלחה.</li> <li>· 2 – בקשת התמיכה פתוחה.</li> <li>· 3 – בקשת התמיכה נפתחה מחדש.</li> <li>· 4 – בקשת התמיכה בטיפול.</li> <li>· 5 – הלקוח דחה את בקשת התמיכה למועד אחר.</li> <li>· 6 – בקשת התמיכה סגורה.</li> </ul>
<b>CaseCreationTime</b>	CIM_DATETIME	מציין את התאריך והשעה שבהם נוצרה בקשת התמיכה.
<b>AlertDetails</b>	CIM_STRING	המחרוזת מספקת פרטים על ההתראה שבגינה נוצרה בקשת התמיכה.

## DSA\_AlertInformation

טבלה 12. DSA\_AlertInformation

מאפיין	סוג מאפיין	תיאור
<b>InstanceID</b>	CIM_STRING [KEY]	מחרוזת שמזהה באופן ייחודי את המופע של הסיווג.
<b>TrapID</b>	CIM_STRING	מחרוזת המציינת את מזהה המלכודת של ההתראה.
<b>EventID</b>	CIM_STRING	מחרוזת המציינת את מזהה ההתראה של ההתראה.
<b>AlertDescription</b>	CIM_STRING	מחרוזת המתארת את ההתראה.
<b>AlertTime</b>	CIM_DATETIME	מציין את התאריך והשעה שבהם נוצרה ההתראה.

## DSA\_SystemInformation

טבלה 13. DSA\_SystemInformation

מאפיין	סוג מאפיין	תיאור
<b>שם</b>	CIM_STRING [KEY]	מחרוזת המספקת את שם המערכת.
<b>IsConfigurationSet</b>	CIM_BOOLEAN	<p>ערך בוליאני המציין אם התצורה מוגדרת במערכת.</p> <p>הערכים האפשריים הם:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· True – התצורה מוגדרת במערכת.</li> <li>· False – התצורה לא מוגדרת במערכת.</li> </ul>
<b>זכאות</b>	CIM_UNIT16	<p>מציין את תוכנית השירות של המערכת.</p> <p>הערכים האפשריים הם:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 0 – אחר</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 for Client</li> </ul>

מאפיין	סוג מאפיין	תיאור
		. 7 – אחריות לא ידועה
<b>EntitlementExpiryDate</b>	CIM_DATETIME	מציין את תאריך התפוגה של תוכנית השירות של המערכת.
<b>גרסה</b>	CIM_STRING	מחרוזת המזהה את גרסת SupportAssist המותקנת במערכת.

## הנתונים הנאספים על-ידי SupportAssist

הנתונים הדרושים לפתרון בעיות נאספים מהמערכת באופן אוטומטי על ידי SupportAssist ונשלחים באופן מאובטח אל התמיכה הטכנית. נתונים אלה מאפשרים ל-Dell לספק לך חוויית תמיכה משופרת, יעילה ומואצת.

הטבלה שלהלן מפרטת את הנתונים הנאספים מרכיבים שונים במערכת שלך.

### טבלה 14. ניטור מערכת

תכונות	קטגוריות
תג שירות מערכת	מידע מערכת
דגם המערכת	
ePPID של לוח אם	
גרסת BIOS	
סוג המערכת	
פרטי מעב	
Processor Speed	
Video Controller	
בתים של RAM לווידאו	
מספר צגים	
מערכת הפעלה	
הספק מתאם AC	
פרטי כונן לוגי	
RAM של המערכת (GB)	
שעות במתח AC	שימוש במערכת והספק
שעות במתח DC	
מחזורי הפעלה	
מצבי שינה	
זמן במצבי שינה	
הגדרות ניהול צריכת חשמל	
מיקום	סוללה
Manufacture Date	
מספר סידורי	
כימיה	
קיבולת מתוכננת	

תכונות	קטגוריות	
שם		
שם היצרן		
ePPID		
זרם		
מתח		
מחזורים		
קיבולת טעינה מלאה		
טמפרטורה		
יומני יצרן		
מיקום הדיסק		אחסון (HDD/SSD)
שם הדיסק		
דגם יצרן הדיסק		
גודל הדיסק MB		
ePPID של הדיסק		
מיקום מחיצת הדיסק		
שם מחיצת הדיסק		
גודל מחיצת הדיסק MB		
אחוזי זמן קריאה		
אחוזי זמן כתיבה		
אחוזי זמן במצב סרק		
בתים שנקראו MB		
בתים שנכתבו MB		
יומני רישום חכמים		
אירועי קריסת מערכת הפעלה	אירועי מערכת	
ליאל כמעין		
אירועים תרמיים		
אירועי שגיאת אתחול		
אירועי אבחון		
ניצול ה-CPU	מעבד	
הליכים בו-זמניים		
אורכי תורים		
מצבי C		
מיקום DIMM	זיכרון	
שם DIMM		
יצרן DIMM		

קטגוריות	תכונות
	מק"ט DIMM
	מיקום DIMM
	מספר סידורי של DIMM
	שימוש בזיכרון פנוי/זמין
	פעילות מספור
נתונים תרמיים	סל"ד / מצב מאוורר
	נתונים תרמיים של המערכת
	נתונים תרמיים של הסוללה
	נתונים תרמיים של ה-CPU
נתונים מכניים	תקינות כבלים/מחברים פנימיים
	מחזורי שימוש בציר
	כניסות חשמל AC/DC
	מחזורי עגינה
רשת	שם מתאם
	MAC של מתאם
	שם התקן מתאם
	IMEI של המתאם
	שימוש ברשת
	זמן שימוש ב-WLAN / WLAN
	מהירות חיבור
	פרטי ספק הצג
צג	רמות בהירות
	יישומים שהותקנו
תוכנה	מנהלי התקנים
	עדכונים למערכת ההפעלה

הטבלה הבאה מתארת את מידע המערכת שנסאף ונשלח אל Dell פעם ב-24 שעות כחלק מניטור המערכת השגרתי.

#### טבלה 15. ניטור מערכת שגרתי

תכונה	תיאור
גרסת תרשים	גרסת התרשים המשמשת לניטור מערכת שגרתי
גרסת סוכן	גרסת SupportAssist המיושמת במערכת
תג שירות	המזהה הייחודי של המערכת
דגם המערכת	שם הדגם של המערכת
פרטי רישום	מצב הרישום של SupportAssist
גרסת מערכת ההפעלה	גרסת מערכת ההפעלה הפועלת במערכת

תיאור	תכונה
גרסת חבילת השירות (Service Pack) של מערכת ההפעלה	גרסת SP
התאריך והשעה בעת שליחת המידע לגבי ניטור המערכת השגרתי אל Dell	תאריך UTC
גרסת ה-BIOS המותקנת במערכת	גרסת BIOS
סטטוס ההתראה בהתאם לחומרה – לדוגמה: אזהרה	סטטוס
מידע על כשל מערכת – לדוגמה: שימוש גבוה ב-CPU	תיאור
המקום הפנוי הזמין בכונן הקשיח של המערכת	מקום פנוי בכונן הקשיח
כמות זיכרון המערכת אשר בשימוש	שימוש בזיכרון
כמות ה-CPU אשר בשימוש	שימוש ב-CPU
התאריך והשעה של המערכת	תאריך מקומי
התאריך והשעה בהם המערכת הופעלה מחדש בפעם האחרונה	תאריך האתחול האחרון
התאריך והשעה בהם Windows עודכן במערכת בפעם האחרונה	תאריך הרצת עדכון Windows
מספר הפעמים בהם הופיע מסך כחול ב-24 השעות האחרונות	מספר ה-BSOD ב-24 שעות
מזהה ייחודי של ההתראה	מידע התראה
המקור ממנו נוצרה ההתראה	מקור
סוג ההתראה – לדוגמה: התראת חיזוי	Type

## שאלות נפוצות

### לפני הפריסה

#### 1 אילו חשבונות Dell עלי ליצור לפני שאני מתחיל בפריסה?

אם בכוונתך לנהל את התראות SupportAssist דרך TechDirect, דרוש לך חשבון Dell עם קישור לחשבון TechDirect שלך. לכן, ודא את הפרטים הבאים:

- ודא שברשותך חשבון Dell. אם אין לך 'החשבון שלי' ב-Dell, צור חשבון דרך [www.dell.com/myaccount](http://www.dell.com/myaccount).
- הירשם לשירות TechDirect עם אותם פרטים שבהם השתמשת עבור 'החשבון שלי' ב-Dell. כדי לרשום את הארגון שלך ב-TechDirect, עבור לדף [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com).

#### 2 איך מגדירים את 'החשבון שלי' ב-Dell?

כדי ליצור את 'החשבון שלי' ב-Dell, בצע את הפעולות הבאות:

- עבור לדף: [www.dell.com/myaccount](http://www.dell.com/myaccount).
- על השלט בדף, לחץ על **צור חשבון**.
- בדף פתיחת חשבון ב-Dell.com, הזן את הפרטים הדרושים ולחץ על **השלם רישום**.

#### 3 כיצד אוכל להגדיר חשבון TechDirect?

על החברה שלך להקצות מערכת כדי להגדיר חשבון TechDirect. מנהל מערכת זה נדרש לעבור לדף [www.TechDirect.com](http://www.TechDirect.com) וללחוץ על **הירשם כעת** כדי להתחיל בתהליך ההרשמה. במסגרת התהליך, על מנהל המערכת להוסיף משתמשים מסוג 'טכנאי', שיקבלו הודעת דוא"ל עם אישור על הרשמתם ופרטי כניסה. משתמשים שברצונם חלקים תחילה עליך להשלים את מקוון ללא תשלום וקורסי הסמכה זמינות בטווח TechDirect פורטל מקוון. לקבלת מידע נוסף, ראה [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com).

#### 4 האם אוכל להשתמש באותו חשבון TechDirect או 'החשבון שלי' אם אזדקק למספר גרסאות שונות של תצורת הפריסה?

כן, לאחר שתיצור קובץ תצורה, תוכל להשתמש בפעולת 'עדכן קובץ' ליצירת תצורות נוספות. לקבלת מידע נוסף על תהליך 'עדכן זרימה', ראה **עריכת שינויים בתצורה פרוסה של SupportAssist**.

לדוגמה, אם אתה מנהל IT שמנהל מספר מערכות משני אתרים. רצוי להשתמש בחשבון TechDirect או ב'החשבון שלי' של Dell לשני האתרים כדי שתוכל לנהל את ההתראות והמשלוחים באופן מרוכז. עם זאת, רצוי לנהל הגדרות נפרדות לכל אתר, משום שהגדרות החיבור לאינטרנט של כל אחד מהם שונות.

בתרחיש כזה, צור קובץ תצורה לאתר הראשון. לאתר השני, היעזר בתהליך 'עדכן זרימה' וצור קובץ תצורה נפרד, על פי הצורך.

## תצורה

#### 1 כיצד אוכל לפרוס תצורה במערכות ש-SupportAssist מותקן בהן מראש כחלק מתמונת מערכת שנוצרה באמצעות Dell ImageAssist?

למידע בנושא פריסת תצורה במערכות ש-SupportAssist מותקן בהן מראש כחלק מתמונת מערכת שנוצרה באמצעות Dell ImageAssist, ראה את **מדריך הגדרה מהירה למערכות SupportAssist למערכות של לקוח עסקי עבור משתמשי Dell ImageAssist** זמין בכתובת [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

#### 2 באילו אפשרות עליי לבחור באשף מנהל ההגדרה – 'צור תצורה חדשה' או 'שנה תצורה קיימת'?

בחר **צור תצורה חדשה** כאשר:

- ברצונך לפרוס ולהגדיר את SupportAssist בפעם הראשונה במערכת היעד.
- מותקנת ומוגדרת גרסה ישנה יותר של SupportAssist, ועכשיו ברצונך להתקין את הגרסה העדכנית עם הגדרות תצורה זהות או שונות.

בחר **שנה תצורה קיימת** כאשר ברצונך לעדכן את התצורה שנפרסה.

3 | שינית את התצורה בתאריך SupportAssist על היעד. כיצד אוכל לדעת אם ההגדרות מתעדכנים כהלכה?  
כדי לאמת שהגדרות אלה מעודכנות במערכות היעד, בדוק את סטטוס המפתח HKLM\Dell\SupportAssistConfig>Status ברישום במערכות היעד. אם ההגדרות מתעדכנים בצורה נכונה, מצב של המקש מוצג כ-"0".

## פריסה

### 1 באיזה סוג פריסה עליי להשתמש?

- בחר את סוג פריסה בהתאם להגדרות הנוכחיות המשמשות לפריסת פרטי התצורה:
- קובץ התקנה של Windows – השתמש בפריסה מסוג זה אם אתה פורס הגדרות תצורה בעזרת כלי ניהול תצורה כגון SCCM, KACE או כלי פריסה אחר.
  - קובץ תבנית של Active Directory – השתמש בפריסה מסוג זה אם באפשרותך ליצור מדיניות קבוצתית של Active Directory לפריסת פרטי התצורה ואין לך כלי לניהול תצורה.
  - קובץ תשובות – השתמש בפריסה מסוג זה אם אין באפשרותך ליצור מדיניות קבוצתית של Active Directory ועליך לפרוס את פרטי התצורה בעזרת קובץ תשובות.

### 2 ב לארגון שלי, אני ניהול המערכות ממוקם על פני אתרים מרובים עם הגדרות שונות. כיצד עלי לפרוס את SupportAssist?

- השתמש בהבא שיטה כדי לפרוס את SupportAssist על שני באתר שונים ובמיקומים (לדוגמה, "אחד באתר" ו"האתר שני") עם מהטמעת הגדרות:
- a פתח את אשף מנהל ההתקנה של Dell SupportAssist.
  - b השתמש create new configuration בקרת זרימה וליצור קובץ התצורה (האתר 1. מופעי mst נתמכים) עם ההגדרות הדרושות ("האתר אחד").
  - c על סיכום הדף, לחץ על **Create New**, וליצור קובץ התצורה (האתר 2.xml) עם ההגדרות הדרושות ("האתר שני").
  - d לפרוס את SupportAssist חבילת ההתקנה עם קובצי תצורה על מערכות היעד ב"האתר אחד" ו"האתר שני" באמצעות כל Deployment Tool.

### 3 האם ניתן להתקין את SupportAssist על גבי מחשב וירטואלי (VM)?

לא, SupportAssist אינה מיועדת לגילוי תקלות במחשבים וירטואליים משום שהיא מחייבת גישה רכיבי החומרה.

### 4 איך אוכל לפרוס את SupportAssist במערכות יעד הכוללות מערכות הפעלה הן של 32 סיביות והן של 64 סיביות?

- עליך להוריד הן את גרסת 32 סיביות והן את גרסת 64 סיביות של חבילת ההתקנה של SupportAssist ולבצע את הפעולות הבאות:
- אם סוג הפריסה שבחרת הוא קובץ התקנה של Windows (קובץ MST), צור את קובץ התצורה מסוג MST באמצעות אשף מנהל ההתקנה של Dell SupportAssist המתאים הן עבור חבילת התקנה של 32 סיביות והן עבור 64 סיביות.
  - אם סוג הפריסה שבחרת הוא קובץ תשובות או קובץ תבנית Active Directory, צור את קובץ התצורה באמצעות אשף מנהל ההתקנה של Dell SupportAssist הן עבור חבילת התקנה של 32 סיביות והן עבור 64 סיביות.

לאחר יצירת קובצי התצורה, בחר את החבילות המתאימות של SupportAssist בהתאם לפלטפורמה ופרוס את SupportAssist במערכות היעד.

### 5 האם אפשר להשתמש בקובץ התשובות שנוצר בגרסה ישנה יותר של SupportAssist לפריסת הגרסה העדכנית של SupportAssist?

לא. עליך ליצור את קובץ התשובות עם הגרסה העדכנית של אשף ההתקנה של SupportAssist ולהשתמש בקובץ התשובות הזה לפריסה.

## לאחר פריסה

### 1 כיצד אוכל לדעת ש-SupportAssist מותקן ומוגדר כראוי במערכת היעד?

- את InstallAndRegistration.PS1 מאפשר script לאמת את SupportAssist הוא מותקן ורשום על היעד. כדי להפעיל את קובץ script במערכת היעד, בצע את השלבים הבאים:
- a לחץ על **התחל** כדי לפתוח את תפריט התוכניות.
  - b לחץ לחיצה ימנית על **שורת פקודה** ולחץ על **הפעל כמנהל**.
  - c עבור אל המיקום שבו יש חילצת את SupportAssist חבילת ההתקנה, בצע את הפעולות הבאות:
    - אם הורדת וחילצת את גרסת ה-64-bit של חבילת ההתקנה של SupportAssist, היכנס לתיקייה `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bina`
    - אם הורדת וחילצת את גרסת ה-32-bit של חבילת ההתקנה של SupportAssist, היכנס לתיקייה `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bina`
  - d הזן InstallAndRegistration.PS1 והקש על Enter.

1 | **הערה:** תוכל גם להשתמש מסופי ניטור כגון System Center Operations Manager (SCOM) להפעיל קובץ script זה על היעד. עם זאת, הקפד לפעול לפי ההנחיות המסופקות עבור מסופי ניטור.

להלן פלט לדוגמה אם SupportAssist מותקן ורשום במערכות היעד:

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

להלן פלט לדוגמה אם SupportAssist מותקן אך לא רשום במערכות היעד:

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

להלן פלט לדוגמה אם SupportAssist לא מותקן במערכות היעד:

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

להלן פלט לדוגמה במקרה בו SupportAssist מותקן ורשום, והשירות פועל במערכות היעד:

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

להלן פלט לדוגמה במקרה בו SupportAssist מותקן ורשום, אך השירות אינו פועל במערכות היעד:

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

## 2 איך אוכל לבדוק אם נוצרו בקשות תמיכה עבור מערכות היעד?

את `CaseAndDispatchReport.PS1` מאפשר script לאמת אם SupportAssist יצרה כל בקשת תמיכה עבור היעד. כדי להפעיל את קובץ script במערכת היעד, בצע את השלבים הבאים:

a לחץ על התחל כדי לפתוח את תפריט התוכניות.

b לחץ לחיצה ימנית על שורת פקודה ולחץ על הפעל כמנהל.

יוצג חלון שורת הפקודה.

c עבור אל המיקום שבו יש חילצת את SupportAssist חבילת ההתקנה, בצע את הפעולות הבאות:

· אם הורדת וחילצת את גרסת ה-64-bit של חבילת ההתקנה של SupportAssist, היכנס לתיקייה `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`

· אם הורדת וחילצת את גרסת ה-32-bit של חבילת ההתקנה של SupportAssist, היכנס לתיקייה `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`

d הזן `CaseAndDispatchReport.ps1` והקש על `Enter`.

**הערה:** תוכל גם להשתמש מסופי ניטור כגון **System Center Operations Manager (SCOM)** להפעיל קובץ script זה על היעד. עם זאת, הקפד לפעול לפי ההנחיות המסופקות עבור מסופי ניטור.

להלן פלט לדוגמה המציג את הפרטים של בקשת התמיכה שנוצרה במערכת יעד:

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

## 3 Active Directory הגדרות התצורה לא יוחלו על היעד. מה עליי לעשות?

אם בחרת AD תבנית הפריסה, הקלד שקיימת עיכוב לעדכן את ההגדרות מכיוון הוא אורך זמן לבצע sync בין מערכות יעד ו- לבקר התחום. אם ברצונך לסנכרן מיד, הרץ את הפקודה הבאה במערכות היעד:

```
gpupdate/force
```

## 4 מה עליי לעשות אם קובצי WMI Script לא מחזירים אף ערך?

ודא שירות WMI פועל. כדי להפעיל את שירות WMI, בצע את הפעולות הבאות:

a לחץ על התחל כדי לפתוח את תפריט התוכניות.

b הזן `services.msc` בשדה החיפוש והקש על `Enter`.

את החלון Services מוצג.

c לחץ באמצעות הלחצן הימני על **Windows Management Instrumentation** ולחץ על התחל מתוך הרשימה.

## 5 האם SupportAssist מזהה באופן אוטומטי את הגדרות ה-Proxy של האינטרנט במערכות היעד?

לא. אם מערכות היעד מתחברת לאינטרנט דרך שרת Proxy, עליך לספק את פרטי ה-Proxy בעת יצירת קובץ התצורה.

- 6 פריסה Post, חלק מערכות היעד לא יוכלו להירשם SupportAssist. מה יכולה להיות הסיבה לכך? זה סביר עקב קישוריות אינטרנט המוחלול על היעד. בעת יצירה או שינוי של קובץ התצורה, קישוריות האינטרנט עבור מערכות היעד אינה ניתנת לאימות על-ידי אשף ההתקנה. כדי לספק את הגדרות קישוריות האינטרנט הנכונות, עיין ב-[עריכת שינויים בתצורה פרוסה של SupportAssist](#).

## התראות

- 1 | פרסו SupportAssist התראות אך לא מוצגת מעלה TechDirect שלי חשבון. כיצד אוכל לראות אותם? ודא ש'החשבון שלי' ב-Dell וחשבון TechDirect ישתמשו באותם אישורי כניסה. עליך לשקול לעדכן את תצורת SupportAssist, אם נדרש.
- 2 | כיצד אוכל לעקוב אחר התראות ובקשות תמיכה של SupportAssist אם אין ברשותי חשבון TechDirect? אם אין ברשותך חשבון TechDirect, תוכל לנטר את התרעות במקרה Viewer. כאשר SupportAssist יוצר בקשת תמיכה לבעיה שזוהתה (זיהוי מונע זיהוי מנבא), האירוע נרשם ב'מציג האירועים' של המערכת.
- 3 | ב-TechDirect, איך אוכל ליצור ידנית בקשת תמיכה לבעיה המזוהה במערכת היעד? כדי ליצור בקשת תמיכה ב-TechDirect, בצע את הפעולות הבאות:
- a היכנס אל [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com).
  - b עבור אל שירותים < תמיכת טכנית.
  - c בגאדג'ט צור בקשת שירות חדשה, לחץ על צור.
  - d יצירת בקשת שירות wizard מוצג.
  - e בצע את ההנחיות של אשף צור בקשת שירות כדי להזין את תג השירות של המערכת, מידע על האירוע (פרטי הבעיה) ופרטי קשר. לחץ על שלח.
- כדי להבטיח לעצמך את בקשת תמיכה מספר A סוכן התמיכה הטכנית יעבור אתך קשר כדי לטפל את הבעיה.
- 4 | האם משתמשי קצה יקבלו הודעה במערכות היעד כאשר SupportAssist מגלה בעיה כלשהי? לא. רק את נקבעה הקשר יקבל אישור בדואר אלקטרוני כאשר SupportAssist יוצר את הבקשה לתמיכה.

## שדרוג

- 1 | ברשותי גירסה מוקדמת יותר של SupportAssist מותקנות במחשב שלי היעד. כיצד ניתן לשדרג לגרסה הנוכחית? אם הפעלת שדרוג אוטומטי במהלך קביעת התצורה של SupportAssist, המערכות ישתדרגו באופן אוטומטי לגרסה האחרונה של SupportAssist עם התצורה הנוכחית. אם לא הפעלת שדרוג אוטומטי, תוכל להוריד את SupportAssist ידנית ולפרוס אותו.
- במהדורה 2.0.1, ניתן גם לעבור ידנית ל-SupportAssist ב-TechDirect. ראה [מעבר אל SupportAssist ב-TechDirect](#).

## הסרה

- 1 | כאשר אני לבטל את SupportAssist תהליך להסרת התקנה, השירותים נועדו ב נעצר מופעל. כיצד אוכל להתחיל אותם? כדי להפעיל את השירות:
- a לחץ על התחל כדי לפתוח את תפריט התוכניות.
  - b בשדה החיפוש, הזן `services.msc` והקש על Enter.
  - c את החלון Services מוצג.
- לחץ באמצעות הלחצן הימני על **Dell SupportAssist ללקוח עסקי** ולחץ על התחל מתוך הרשימה.

## שונות

- 1 | מהו PII? אילו פרטי PII נאספים על ידי SupportAssist? מידע המאפשר זיהוי אישי (PII) הוא המידע שיכול לשמש לזיהוי המערכת שלך. אם אישרת ל-SupportAssist לאסוף פרטי PII תוך כדי יצירת התצורה, הוא יאסוף פרטים כמו כתובת IP, כתובת MAC ושם מארח.

## שימוש ברוחב הפס של הרשת

SupportAssist עושה שימוש ברוחב הפס של הרשת שלך עבור אירועים שונים שעבורם נדרשת קישוריות ל-Dell. רוחב הפס של הרשת בו נעשה שימוש עשוי להשתנות בהתאם למספר מערכות היעד המנוטרות על ידי SupportAssist. הטבלה הבאה מציגה את ממוצע הצריכה החודשית של רוחב פס עבור SupportAssist בניטור של 100 מערכות.

### טבלה 16. שימוש ממוצע ברוחב הפס של הרשת

אירוע	תדירות	רוחב פס ברשת (בקס"ש)
רישום SupportAssist	פעם אחת לאחר הפריסה	323
שליחת מידע לגבי ניטור מערכת שגרתית	פעם אחת כל 24 שעות לאחר הפריסה	114
שליחת מידע לגבי ניטור מערכת תקופתית	פעם אחת בכל 30 עד 45 ימים לאחר הפריסה	3700
שליחת מידע אודות התראות ומצב מערכת	כאשר מזוהה התראה	19
וידוא מידע אודות אחריות המערכת	פעם אחת לאחר הפריסה	30
יצירת בקשת תמיכה	כאשר התראה עומדת בדרישות ליצירת בקשת תמיכה	21
בדיקה עבור עדכונים זמינים	פעם בשבוע	2000

# מילון מונחים

טבלה 17. מילון מונחים

מונחים/קיצורים/ראשי תיבות	הגדרה
System	מתייחס למחשבים ניידים, מחשבים שולחניים, מחשבי לוח, שיערים ומחשבי Dell Embedded box של
בקשת תמיכה	כאשר מתגלה בעיה במערכת, SupportAssist יוצר בקשת תמיכה ומעביר אותה אל התמיכה הטכנית לפתרון.
TechDirect	זהו כלי תמיכה מרכזי שנועד לספק ללקוחות מסחריים את היכולת לפתוח ולנהל בקשות תמיכה של Dell. בעזרת פורטל TechDirect תוכל לנהל התראות SupportAssist במיקום מרכזי.
WMI	Windows Management Instrumentation
התראה	התראה היא דיווח שנוצר על ידי SupportAssist בעקבות זיהוי של בעיה במערכת יעד.
CPU	יחידת עיבוד מרכזית
MAC	כתובת Media access control
BIOS	מערכת קלט/פלט בסיסית
IMEI	International Mobile Equipment Identity
WLAN	רשת תקשורת מקומית אלחוטית (WLAN)
DIMM	Dual in-line memory module
ePPID	Enhanced Performance Profile ID
GB	ג'יגה-בתיים
DC	זרם ישר
Dell CFI	אינטגרציה מותאמת אישית של Dell. אינטגרציה מותאמת אישית (CFI) של Dell היא שירות המסופק על-ידי Dell שבאמצעותו במערכות הנרכשות מ-Dell מותקן מראש יישום תוכנה כאילו הן נבנו במפעל של Dell.
מערכת מקומית	המונח מערכת מקומית או מערכת מנהל מתייחס למערכת שבה תשתמש ליצירת קובצי הפריסה או החבילה של SupportAssist
RAM	זיכרון גישה אקראית
מערכות יעד	המונח מערכות יעד מתייחס לכל המערכות שבהן תפרוס את SupportAssist.
MSI	Microsoft Installer (MSI) היא תבנית קובצי חבילת התקנה המשמשת את Windows.
MST	קובץ MST (קובץ Microsoft Transform) הוא קובץ תצורה המשמש את תוכנית ההתקנה של Microsoft Windows להגדרת תצורה של התקנות תוכנה. קובץ MST של SupportAssist מכיל הגדרות שיוגדרו בכל מערכת יעד.
קובץ תשובות	קובץ התשובות של SupportAssist הוא קובץ תצורה מבוסס XML המכיל את ההגדרות שיוגדרו בכל מערכת יעד.

הגדרה	מונחים/קיצורים/ראשי תיבות
<p>תבנית ניהולית של Active Directory היא תכונה של מדיניות קבוצתית המשמשת לניהול מרכזי של מערכות בסביבת Active Directory. קובץ תצורה של Active Directory עבור SupportAssist מכיל את ההגדרות שיוגדרו בכל מערכת יעד.</p> <p>קובצי תבנית ניהולית מתחלקים לקובצי .admx ולקובצי .adml. ספציפיים לשפה והם משמשים את מנהלי המדיניות הקבוצתית. השינויים המיושמים בקבצים אלה מאפשרים למנהלים להגדיר קבוצה זהה של הגדרות מדיניות באמצעות שתי שפות. מנהלי מערכת יכולים להגדיר מדיניות באמצעות קובצי .adml. הספציפיים לשפה וקובצי .admx. שאינם תלויים בשפה.</p>	<p>תבנית ניהולית של Active Directory (קובץ ADML/ADMX)</p>
<p>כלים שבהם ניתן להשתמש כדי לפרוס את SupportAssist במערכות היעד.</p>	<p>כלי פריסה</p>
<p>Microsoft System Center Configuration Manager</p>	<p>SCCM</p>
<p>System Center Operations Manager</p>	<p>SCOM</p>