

# Dell SupportAssist for Business Client rendszerek

Telepítési útmutató – A Telepítővarázsló használata



## Megjegyzések, figyelmeztetések és Vigyázat jelzések

-  | **MEGJEGYZÉS:** A MEGJEGYZÉSEK fontos tudnivalókat tartalmaznak, amelyek a termék hatékonyabb használatát segítik.
-  | **FIGYELMEZTETÉS:** A FIGYELMEZTETÉS hardverhiba vagy adatvesztés lehetőségére hívja fel a figyelmet, egyben közli a probléma elkerülésének módját.
-  | **VIGYÁZAT:** A VIGYÁZAT jelzés az esetleges tárgyi vagy személyi sérülés, illetve életveszély lehetőségére hívja fel a figyelmet.

© 2016 – 2019 Dell Inc. vagy leányvállalatai. Minden jog fenntartva. A Dell, az EMC és egyéb védjegyek a Dell Inc. vagy leányvállalatainak védjegyei. Minden egyéb névjegy a vonatkozó vállalatok védjegye lehet.

<b>1 Bevezető.....</b>	<b>5</b>
Kiadás verziója.....	5
A dokumentum célja.....	5
A TechDirect áttekintése.....	5
SupportAssist a TechDirectben.....	6
A kiadás újdonságai.....	6
A SupportAssist főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok.....	6
Kiszállítható alkatrészek.....	8
További források.....	8
<b>2 Az első lépések a SupportAssist for Business Client rendszerekkel.....</b>	<b>10</b>
Támogatott rendszerek.....	10
Minimális rendszerkövetelmények.....	10
A SupportAssist telepítőcsomag letöltése és kicsomagolása.....	11
<b>3 A SupportAssist konfigurálása és telepítése.....</b>	<b>13</b>
Hozzáférés a telepítővarázslóhoz.....	13
Felkészülés a telepítésre.....	14
A SupportAssist telepítése a Windows Installer fájl segítségével.....	14
Windows Installer fájl létrehozása.....	15
A Windows Installer telepítése a célrendszereken.....	16
A SupportAssist telepítése Active Directory csoportházirenddel.....	16
Active Directory rendszergazdai sablonfájlok létrehozása.....	17
Active Directory rendszergazdai sablonfájlok telepítése egy tartományvezérlőre.....	18
Az Active Directory felügyeleti sablonfájlok telepítése a célrendszereken.....	19
SupportAssist telepítése válaszfájl használatával.....	19
Válaszfájl létrehozása.....	20
Válaszfájl telepítése a célrendszereken.....	21
A SupportAssist for PCs at Home eltávolítása.....	22
Preferenciák.....	22
Internetkapcsolat konfigurálása.....	24
A SupportAssist-kapcsolat tesztelése.....	24
<b>4 Telepített SupportAssist konfiguráció módosítása.....</b>	<b>26</b>
A Windows Installer fájl módosítása és telepítése.....	26
Meglévő Active Directory rendszergazdai sablonfájlok módosítása és telepítése.....	27
A válaszfájl módosítása és telepítése.....	28
<b>5 Migrálás a SupportAssist programba a TechDirect portálon.....</b>	<b>30</b>
A SupportAssist letöltése a TechDirectről.....	30
A SupportAssist csomag telepítése a TechDirect portálról.....	31
<b>6 A SupportAssist riasztások kezelése a TechDirect portálon.....</b>	<b>33</b>

Riasztási szabályok konfigurálása a TechDirect portálon.....	33
A SupportAssist-riasztások megtekintése a TechDirect portálon.....	34
SupportAssist riasztások.....	34
SupportAssist riasztási műveletek.....	35
A SupportAssist-riasztások ServiceNow-integrálása.....	36
ServiceNow-integráció engedélyezése.....	36
A ServiceNow-integráció letiltása.....	37
<b>7 SupportAssist adatok lekérése a WMI segítségével.....</b>	<b>38</b>
DSA_RegistrationInformation.....	38
DSA_CaseInformation.....	38
DSA_AlertInformation.....	39
DSA_SystemInformation.....	40
<b>8 SupportAssist által gyűjtött adatok.....</b>	<b>41</b>
<b>9 Gyakran ismételt kérdések.....</b>	<b>45</b>
A telepítés előtt.....	45
Konfiguráció.....	45
Telepítés.....	46
A telepítést követően.....	46
Figyelmeztetések.....	48
Frissítés.....	48
Eltávolítás.....	49
Egyéb kérdések.....	49
<b>Függelék A: Hálózati sávszélesség-használat.....</b>	<b>50</b>
<b>Függelék B: Szószedet.....</b>	<b>51</b>

# Bevezető

A Dell SupportAssist egy proaktív és előjelző technológia, melynek segítségével automatizált műszaki támogatást kaphat a szervezetében használt Dell rendszerekhez. Miután feltelepítette a SupportAssist programot Dell rendszereire, a program minden egyes rendszert felügyelni fog, és proaktív módon észlelni fogja mind a hardveres, mind a szoftveres problémákat. Egy hiba észlelésekor a SupportAssist aktív ProSupport vagy ProSupport Plus szolgáltatási csomaggal rendelkező rendszerek esetén automatikusan létrehoz egy támogatási igénylést a Dell műszaki támogatása számára. A probléma típusától függően automatikus alkatrészküldés vagy támogatási igénylés hozható létre.

A SupportAssist program Dell rendszereiről automatikusan hardver- és szoftveradatokat gyűjt, melyeket biztonságos módon elküld a Dell Műszaki támogatásnak. Az összegyűjtött adatokat a műszaki támogatás használja fel hibaelhárításhoz, illetve hogy megoldással szolgáljon a problémájára.

**📌 MEGJEGYZÉS: A SupportAssist által gyűjtött adatokról tudnivalókat lásd: [SupportAssist által gyűjtött adatok](#).**

Témák:

- [Kiadás verziója](#)
- [A dokumentum célja](#)
- [A TechDirect áttekintése](#)
- [SupportAssist a TechDirectben](#)
- [A kiadás újdonságai](#)
- [A SupportAssist főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok](#)
- [Kiszállítható alkatrészecskék](#)
- [További források](#)

## Kiadás verziója

2.0.1.

## A dokumentum célja

A jelen dokumentum a SupportAssist konfigurálását és telepítését ismerteti informatikai csapattal rendelkező vállalatok számára a riasztások TechDirect segítségével történő kezelése érdekében. Ezen kívül tájékoztatást tartalmaz a Windows Management Instrumentation (WMI) azon osztályairól, amelyek a SupportAssist adatainak a lekérésére szolgálnak.

**📌 MEGJEGYZÉS: Az informatikai csapattal nem rendelkező vállalatok a SupportAssist egy másik verzióját használhatják, mely lehetőséget ad a felhasználóknak, hogy maguk kezeljék rendszereiket. A további tudnivalókat lásd: [www.dell.com/supportassist](http://www.dell.com/supportassist).**

**📌 MEGJEGYZÉS: A jelen dokumentumban a helyi vagy rendszergazdai rendszer kifejezés arra a rendszerre vonatkozik, amellyel létrehozható a SupportAssist konfigurációs fájlja vagy csomagja; a célrendszerek kifejezés minden olyan rendszerre vonatkozik, amelyekre feltelepíti a SupportAssist programot.**

## A TechDirect áttekintése

A TechDirect egy online portál, amelyen keresztül a SupportAssist által létrehozott riasztások kezelhetők. A TechDirect portálon a rendszergazdák szabályokat hozhatnak létre, hogy a rendszer automatikusan továbbítsa a műszaki támogatással vagy cserealkatrész küldésével kapcsolatos riasztásokat a Dell számára. Ha a műszaki támogatásra vagy a cserealkatrész elküldésére vonatkozó riasztások automatikus továbbítása ki van kapcsolva, akkor átnézheti a riasztásokat, és eldöntheti, hogy melyeket érdemes továbbítani a Dell számára.

További információkat a SupportAssist-riasztások TechDirect segítségével történő kezeléséről lásd: [A SupportAssist riasztások kezelése a TechDirect portálon](#).

## SupportAssist a TechDirectben

A TechDirect lehetőséget olyan testre szabott SupportAssist futtatható állomány letöltésére, amelyből kicsomagolható a SupportAssist telepítőcsomag. Amikor a SupportAssist telepítése e csomag segítségével történik, a SupportAssist konfiguráció a TechDirectről kezelhető az adott eszközcsoportban lévő teljes vagy összes rendszer tekintetében.

A TechDirect portálon a SupportAssist programról további tudnivalókat lásd: *A SupportAssist for Business Client Systems telepítési útmutató – TechDirect használatával* a következő helyen érhető el: [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

## A kiadás újdonságai

- Töltsön le testre szabott, futtatható SupportAssist állományt a TechDirectről.
- Válassza ki a formátumot, amelyben a telepítő csomagot ki kívánja csomagolni. A telepítő csomag Windows-alapú végrehajtható fájl vagy Windows-alapú telepítő fájl formátumban egyaránt kicsomagolható.
- Az eszközcsoportok tekintetében kezelje a SupportAssist konfigurációt a TechDirectben.
- Engedélyezze a SupportAssist monitorozott rendszerekben a teljesítménymonitorozást a TechDirectben.  
A TechDirect portálon a SupportAssist programról további tudnivalókat lásd: *A SupportAssist for Business Client Systems telepítési útmutató – TechDirect használatával* a következő helyen érhető el: [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- A SupportAssist konfigurálása során engedélyezze vagy tiltsa le a következőket:
  - SupportAssist felhasználói kezelőfelület
  - Automatikus SupportAssist vizsgálatok és optimalizációs műveletek
  - Automatikus optimalizációs műveletek ütemezett vizsgálatot követően
  - Illesztőprogramok frissítéseinek manuális telepítése
  - Manuális rendszeroptimalizációs műveletek

## A SupportAssist főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok

A következő táblázat összefoglalja, hogy a SupportAssist főbb funkciói mely aktív Basic, ProSupport, ProSupport Plus és ProSupport Flex for Client szolgáltatási csomaghoz érhetőek el.

**1. táblázat: A SupportAssist főbb funkciói és a Dell szolgáltatási csomagok**

Funkció	Leírás	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Hardver- és szoftvizsgálatok ütemezése	Igény szerint ütemezheti a hardver- és szoftvizsgálatokat.	✓	✓	✓	✓
Az illesztőprogramok frissítése	Tegye lehetővé a rendszergazdai jogosultságokkal rendelkező felhasználók számára a rendszerrel kapcsolatban elérhető illesztőprogramok frissítéseinek a vizsgálatát és telepítését.	✓	✓	✓	✓
Hardvervizsgálat	Tegye lehetővé a felhasználók számára a rendszereiken lévő hardverek vizsgálatát a	✓	✓	✓	✓

Funkció	Leírás	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
	problémák azonosítása érdekében.				
Fájlok törlése	Törölje az ideiglenes, felesleges és egyéb nem kívánatos fájlokat a rendszerükről. A felhasználók számára is engedélyezheti fájlok törlését a rendszerükről.	✓	✓	✓	✓
A rendszer teljesítményhangolása	A rendszerük teljesítményének a finomhangolásához módosítsa az energiaellátási beállításokat, a regisztrációs fájlokat és a memória hozzárendelését. A felhasználók számára is engedélyezheti a rendszerük teljesítményének a finomhangolását.	✓	✓	✓	✓
A hálózati kapcsolat optimalizálása	Optimalizálja a hálózati kapcsolatot a beállítások módosításával úgy, hogy hatékony és stabil hálózattal rendelkezzen. A felhasználók számára is engedélyezheti a hálózati kapcsolat optimalizálását.	✓	✓	✓	✓
A SupportAssist háttér-információk megtekintése <sup>2</sup>	A SupportAssist folyamatosan figyeli a rendszer kihasználtsági adatait. Ezek a részletek minden, a SupportAssist vagy valamely konkrét eszköz által monitorozott rendszer esetében megtekinthetők.	✗	✓	✓	✓
Hibaélezlés, értesítés és támogatási igénylés létrehozása automatikusan <sup>3</sup>	Miután a Dell létrehozott egy cserealkatrészek megküldésére vagy műszaki támogatásra irányuló igénylést, egy értesítést fog kapni. Műszaki támogatásra irányuló igénylés esetén a műszaki támogatást nyújtó képviselő felveszi Önnel a kapcsolatot, hogy segítséget nyújtson a probléma elhárításában.	✗	✓	✓	✓
Automatikus szoftveroptimalizálások <sup>1</sup>	A SupportAssist automatikusan optimalizálja rendszereket az automatizált vizsgálatok során.	✗	✗	✓	✓
Előjelző problémaélezlés és ügyféltámogatási igénylések	Ha fennáll egy alkatrész esetleges meghibásodásának veszélye, a rendszer egy értesítést küld az elsődleges és másodlagos kapcsolattartási	✗	✗	✓	✓

Funkció	Leírás	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
létrehozása a hibák megelőzésére <sup>4</sup>	címre. A Dell létrehoz egy támogatási igénylést, majd felveszi Önnel a kapcsolatot a cserealkatrész kiszállításával kapcsolatban.				
Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása <sup>1</sup>	Vírusokkal és rosszindulatú programokkal fertőzött fájlok elkülönítése, eltávolítása és visszaállítása a rendszerek biztonságban tartása érdekében. A felhasználók számára is engedélyezheti a vírusok és rosszindulatú programok eltávolítását a rendszerükről.	✗	✗	✓	✓

1 – A Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása funkció egyes régiókban, például Kínában, nem érhető el.

2 – A SupportAssist háttér-információk kizárólag angol nyelven tekinthetők meg.

3 – Ha a műszaki támogatásra vagy a alkatrészküldésére vonatkozó riasztások automatikus továbbítása ki van kapcsolva a TechDirect portálon, akkor átnézheti a riasztásokat, és eldöntheti, hogy melyeket érdemes továbbítani a Dell számára.

4 – Az előjelző problémaészlelés funkció akkumulátorokhoz, merevlemezekhez, SSD-meghajtókhoz és ventilátorokhoz érhető el.

**MEGJEGYZÉS:** A Basic szolgáltatási csomaggal rendelkező rendszerek esetében a riasztások TechDirect portálra való továbbítására nem kerül sor.

## Kiszállítható alkatrészek

Ha a SupportAssist problémát észlel a rendszeren, a Dell szolgáltatási csomagtól függően automatikusan kiszállíthatat Önnek egy cserealkatrészt.

Az alkatrészek, amelyek automatikusan kiszállításra kerülhetnek az alábbiak:

- Merevlemez
- Memóriamodul
- Optikai meghajtó
- Billentyűzet
- Egér
- Akkumulátor
- Videokártya

## További források

- Lépjen a [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com) oldalra, ahol további tudnivalókat talál a TechDirect portálon a szervezetének a regisztrálásával, a SupportAssist-riasztások kezelésével és az alkatrészek küldésére vonatkozó igénylésekkel kapcsolatban.
- További tájékoztatást a SupportAssist alkalmazással kapcsolatban lásd: [www.dell.com/supportassist](http://www.dell.com/supportassist).
- A SupportAssist alkalmazással kapcsolatos kérdéseivel keresse fel a következő oldalt: [Dell SupportAssist Community](#).
- A SupportAssist alkalmazással kapcsolatos egyéb dokumentumok a következő oldalon találhatóak: [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

- A SupportAssist különféle funkcióival kapcsolatos oktatóvideók a YouTube-on, a *SupportAssist for Business Client Systems* [lejátszási listán](#) található.

# Az első lépések a SupportAssist for Business Client rendszerekkel

A SupportAssist az Ön Dell rendszerei tekintetében automatizálja a műszaki támogatást. Ön a saját igényeinek megfelelően konfigurálhatja és telepítheti a SupportAssist alkalmazást a műszaki támogatás automatizálására több rendszeren.

Témák:

- Támogatott rendszerek
- Minimális rendszerkövetelmények
- A SupportAssist telepítőcsomag letöltése és kicsomagolása

## Támogatott rendszerek

A SupportAssist az alábbi Dell rendszereken támogatott:

- **Hordozható és asztali számítógépek:**
  - Latitude
  - Precision
  - OptiPlex
  - Inspiron
  - XPS
  - Alienware
  - Vostro
- **Átjárók és beágyazott számítógépek:**
  - Edge Gateways
  - Embedded Box PCs

**MEGJEGYZÉS:** A SupportAssist nem támogatott a virtuális gépeken.

## Minimális rendszerkövetelmények

A következő táblázat tartalmazza a SupportAssist minimális rendszerkövetelményeit.

### 2. táblázat: Minimális követelmények

Elemek	Követelmények
Operációs rendszer <b>MEGJEGYZÉS:</b> A SupportAssist 32 és 64 bites operációs rendszerre egyaránt telepíthető.	<b>Hordozható és asztali számítógépek:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 7 SP1</li> <li>• Microsoft Windows 8</li> <li>• Microsoft Windows 8.1</li> <li>• Microsoft Windows 10</li> </ul> <b>Dell Edge átjárók:</b>

Elemek	Követelmények
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (csak 64 bites)</li> </ul> <p><b>Dell beágyazott számítógépek:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (csak 64 bites)</li> <li>Microsoft Windows Embedded Standard 7 E (csak 64 bites)</li> <li>Microsoft Windows 7 Professional (csak 64 bites)</li> <li>Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (csak 64 bites)</li> <li>Microsoft Windows 10 Professional (csak 64 bites)</li> <li>Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (csak 64 bites)</li> </ul>
Szoftver	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft .NET Framework 4.5</li> <li>A PowerShell parancssor végrehajtását engedélyezni kell a célrendszereken</li> </ul>
Hardver	4 GB (ajánlott)
Hálózat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Internetkapcsolat</li> <li>Az 5700-es portnak nyitva kell lennie a célrendszereken</li> <li>A <b>SupportAssistUI.exe launch</b> parancs kiemelését engedélyezni kell a célrendszereken</li> <li>A helyi és célrendszereknek el kell tudniuk éri a következő oldalakat:</li> </ul> <p><b>MEGJEGYZÉS:</b> A helyi vagy rendszergazdai rendszer kifejezés arra a rendszerre vonatkozik, melyet a SupportAssist a telepítési fájlok vagy telepítőcsomag létrehozásához használ. A célrendszerek kifejezés minden olyan rendszerre vonatkozik, melyekre feltelepíti a SupportAssist programot.</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>

## A SupportAssist telepítőcsomag letöltése és kicsomagolása

### Előfeltétel

Rendszergazdai jogosultságokkal kell bejelentkeznie a helyi rendszerbe.

### Erről a feladatról

A SupportAssist telepítőcsomag a SupportAssist MSI fájlt és a konfigurációs fájl létrehozására alkalmas beállításkezelő varázslót tartalmazza. A SupportAssist konfigurációs fájl létrehozásához a SupportAssist telepítőcsomagban lévő fájlokat kell letölteni és kicsomagolni.

### Lépések

- Lépjen a következő helyre: [www.dell.com/supportassist](http://www.dell.com/supportassist).
- A **SupportAssist for Business PCs: informatikailag felügyelt** részben végezze el a következő műveletek valamelyikét:
  - A 32 bites verzió letöltéséhez kattintson a **SupportAssist 32 bites Windows letöltése** elemre.
  - A 64 bites verzió letöltéséhez kattintson a **SupportAssist 64 bites Windows letöltése** elemre.

Letöltődik a SupportAssist telepítőcsomag.

- Kattintson az **Indítás** gombra a programok menüjének megnyitásához.
- Kattintson jobb gombbal a **Parancssor** elemre, majd a **Futtatás rendszergazdaként** lehetőségre.
- Lépjen arra a mappára, ahova letöltötte a SupportAssist telepítőcsomagot.
- A telepítőcsomagban lévő fájlok kicsomagolásához futtassa a következő parancsok egyikét:
  - 64 bites verzió: `msiexec /a SupportAssistx64.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`

- 32 bites verzión: `msiexec /a SupportAssistx86.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`

Ahol a <folder path> az a hely, ahova kicsomagolta a telepítőcsomagban lévő fájlokat. Például: `C:\SAInstaller`.

**MEGJEGYZÉS:** Nem csomagolhatja ki a fájlokat abba a mappába, ahová a telepítőcsomagot letöltötte. A fájlok kicsomagolásához a mappának más helyen kell lennie.

A rendszer a megadott mappaelérési útvonalon kicsomagolja a SupportAssist telepítőcsomagot. A kicsomagolás során a következő mappákat hozza létre a rendszer:

- **Dell** – A rendszerek hardveres és szoftveres adatainak begyűjtésére szolgáló fájlok helye.
- **Program Files** (64 bites verzió esetén) vagy **Program Files (x86)** (32 bites verzió esetén) — A SupportAssist indítható fájljait tartalmazza.
- **SupportAssistx64.msi** (64 bites verzió esetén) vagy **SupportAssistx86.msi** (32 bites verzió esetén) – A SupportAssist telepítőcsomag egy másolata.
- **CommonAppData** – Ez tartalmazza a konfigurációs fájlokat.

# A SupportAssist konfigurálása és telepítése

A **Telepítővarázsló** a telepítés alábbi típusainak egyikével teszi lehetővé a SupportAssist telepítőcsomag létrehozását a szükséges konfigurációval:

- Windows Installer fájl (MST) – Akkor használatos, ha a konfigurációs adatok telepítéséhez olyan eszközöket használ, mint a Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), a KACE és így tovább.
- Active Directory rendszergazdai sablon – Akkor használatos, ha a konfigurációs adatok telepítését Active Directory csoportházirenddel végzi el.
- Válaszfájl – Akkor használatos, ha a konfigurációs adatok telepítését válaszfájl segítségével végzi el.

Ha a SupportAssist a rendszer is a Dell ImageAssist segítségével létrehozott rendszerkép része, létre kell hozni, illetve telepíteni szükséges a SupportAssist konfigurációs fájlt a SupportAssist általi automatikus monitorozás engedélyezése érdekében. További tudnivalókat lásd: *Dell SupportAssist for Business Client rendszerek gyors telepítési útmutatója Dell ImageAssist felhasználók részére*. A Gyors telepítési útmutató eléréséhez keresse fel a [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools) helyet, kattintson a **Dell SupportAssist for PCs** elemre, majd kattintson az **Útmutatók és dokumentumok** lehetőségre.

**MEGJEGYZÉS:** A Dell ImageAssist 8.7. verziója nem támogatja a SupportAssist telepítését.

A SupportAssist telepítőcsomag a TechDirect portálról is konfigurálható, illetve létrehozható. Ha a **Telepítővarázsló** segítségével létrehozott SupportAssist telepítőcsomagot telepített, a SupportAssist alkalmazásba manuálisan is migrálhat a TechDirect portálon. Lásd [Migrálás a SupportAssist programba a TechDirect portálon](#).

A TechDirect portálon a SupportAssist programról további tudnivalókat lásd: *A SupportAssist for Business Client Systems telepítési útmutató – TechDirect használatával* a következő helyen érhető el: [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

Témák:

- [Hozzáférés a telepítővarázslóhoz](#)
- [Felkészülés a telepítésre](#)
- [A SupportAssist telepítése a Windows Installer fájl segítségével](#)
- [A SupportAssist telepítése Active Directory csoportházirenddel](#)
- [SupportAssist telepítése válaszfájl használatával](#)
- [A SupportAssist for PCs at Home eltávolítása](#)
- [Preferenciák](#)
- [Internetkapcsolat konfigurálása](#)
- [A SupportAssist-kapcsolat tesztelése](#)

## Hozzáférés a telepítővarázslóhoz

### Előfeltételek

- Rendszergazdai jogosultságokkal kell bejelentkeznie a helyi rendszerbe.
- Bizonyára már kicsomagolta a SupportAssist telepítőcsomagot. Lásd [A SupportAssist telepítőcsomag letöltése és kicsomagolása](#).

### Erről a feladatról

A **Telepítővarázsló** segítségével létrehozhatja a SupportAssist telepítéséhez szükséges konfigurációs fájlt. A **Telepítővarázslóval** egyúttal frissítheti a telepített konfigurációs beállításokat.

**MEGJEGYZÉS:** Ha a SupportAssist programot 32 és 64 bites rendszereken is szeretné telepíteni, a Telepítővarázslót a 32 vagy a 64 bites telepítőcsomagból szintén kicsomagolhatja és elindíthatja. A Telepítővarázsló segítségével létrehozott konfigurációs fájlokat 32 és 64 bites célrendszereken is telepítheti.

## Lépések

- 1 Végezze el az alábbi műveletek valamelyikét:
  - Ha a 64 bites telepítőcsomagot csomagolta ki, lépjen a `<folder path>\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\` mappához.
  - Ha a 32 bites telepítőcsomagot csomagolta ki, lépjen a `<folder path>\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\` mappához.

Ahol a `<folder path>` arra a helyre mutat, ahová a telepítőcsomagot kicsomagolta.

- 2 Kattintson a jobb gombbal a `SupportAssistWizard.exe` fájlra, majd a **Futtatás rendszergazdaként** parancsra.

Megjelenik a **Telepítővarázsló**.

## Felkészülés a telepítésre

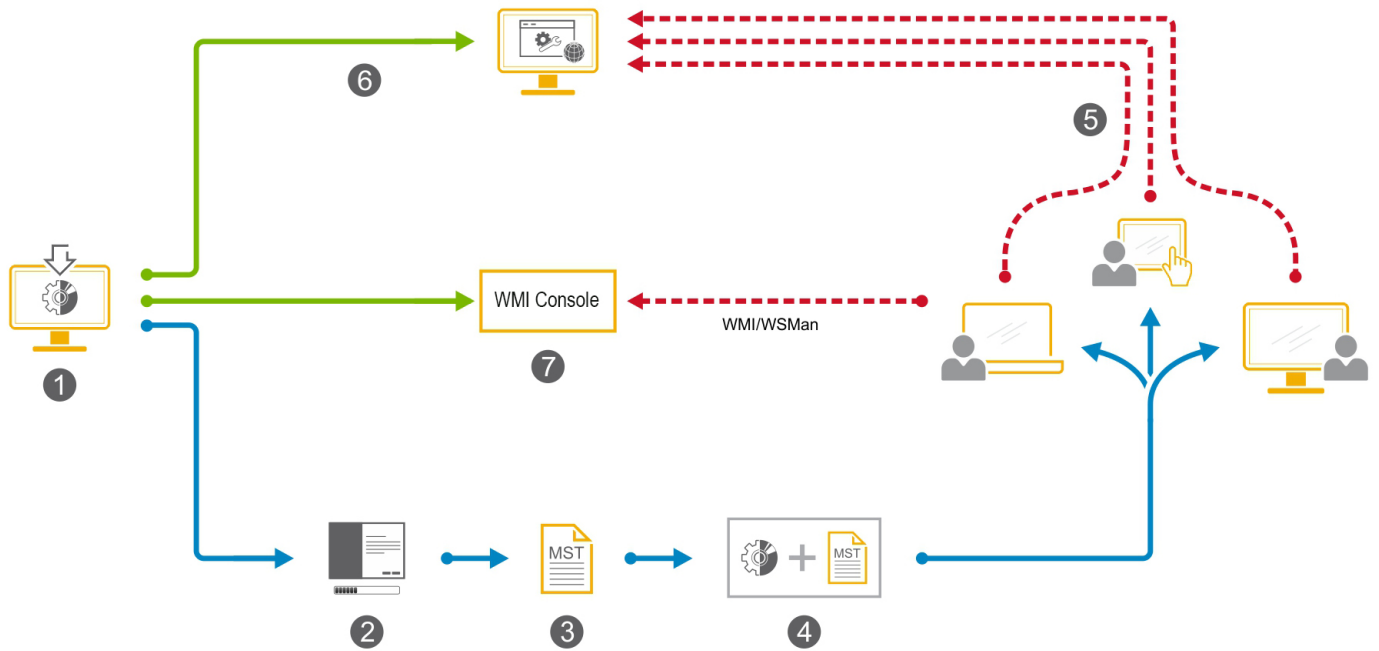
- Rendelkeznie kell egy Dell fiókkal. Ha nem rendelkezik Dell fiókkal, lépjen a [Dell fiók](#) regisztrációs oldalra.
- Regisztrálja cégét a TechDirect portálon rendszergazdaként a saját Dell fiókhoz használt bejelentkezési adatokkal. A szervezete TechDirect portálon való regisztrálásával kapcsolatban keresse fel a [TechDirect regisztráció](#) oldalt.
  - ① **MEGJEGYZÉS:** A SupportAssist konfigurálásához rendelkeznie kell egy saját Dell fiókkal. A TechDirect fiók nem kötelező, de ajánlott.
  - ① **MEGJEGYZÉS:** Ha a SupportAssist-riasztásokat a TechDirect portálon keresztül szeretné kezelni, szüksége lesz egy Dell fiókra, amely össze van kapcsolva a TechDirect fiókjával.
  - ① **MEGJEGYZÉS:** A hardverproblémák riasztásainak megtekintéséhez vagy kezeléséhez regisztrálnia kell az önkiszolgáló szolgáltatást a TechDirect portálon.
- Ha 32 és 64 bites operációs rendszerekre is telepíteni szeretné a programot, a Dell azt javasolja, hogy architektúra alapján csoportosítsa a rendszereket. A csoportok létrehozása leegyszerűsíti a telepítési folyamatot.

## A SupportAssist telepítése a Windows Installer fájl segítségével

Ez a rész az alábbiakról nyújt tájékoztatást:

- A konfigurációs beállításokat tartalmazó Windows Installer fájl létrehozása.
- A SupportAssist telepítése a célrendszereken a Windows Installer fájllal.

A következő ábra szemlélteti a Windows Installer fájl létrehozásának és a SupportAssist célrendszerekre történő telepítésének munkafolyamatát.



1. ábra. Telepítés a Windows Installer fájl segítségével

3. táblázat: Telepítés a Windows Installer fájl segítségével

Lépés	Leírás
1	Töltse le és csomagolja ki a SupportAssist telepítőcsomagot a helyi rendszerre. Lásd <a href="#">A SupportAssist telepítőcsomag letöltése és kicsomagolása</a> .
2	Nyissa meg a <b>Telepítővarázslót</b> . Lásd <a href="#">Hozzáférés a telepítővarázslóhoz</a> .
3	Hozza létre az MST fájlt, majd mentse el a helyi rendszeren. Lásd <a href="#">Windows Installer fájl létrehozása</a> .
4	Valamely telepítőeszköz segítségével telepítse a SupportAssist telepítőcsomagot és a Windows Installer fájlt a célrendszerekre. Lásd <a href="#">A Windows Installer telepítése a célrendszereken</a> .
5	Miután a telepítés elkészült, a SupportAssist riasztások a TechDirect fiókjába kerülnek továbbításra, ahol egyszerű és centralizált módon kezelheti őket.
6	A SupportAssist riasztások megtekintéséhez és kezeléséhez jelentkezzen be TechDirect fiókjába. Lásd <a href="#">A SupportAssist riasztások kezelése a TechDirect portálon</a> .
7	Kérjen le SupportAssist adatokat egy rendszerről WMI konzolok (pl. SCCM vagy SCOM) segítségével. Lásd <a href="#">SupportAssist adatok lekérése a WMI segítségével</a> .

## Windows Installer fájl létrehozása

### Előfeltételek

- Rendszergazdai jogosultságokkal kell bejelentkeznie a helyi rendszerbe.
- A helyi rendszernek interneteléréssel kell rendelkeznie.
- Azonos belépési adatokkal létrehozott Dell fiókkal és TechDirect fiókkal kell rendelkeznie.

### Lépések

- 1 Nyissa meg a **Telepítővarázslót**. Lásd [Hozzáférés a telepítővarázslóhoz](#).
- 2 Győződjön meg róla, hogy minden előfeltételnek eleget tesz, majd kattintson a **Tovább** gombra.
- 3 A **Telepítés típusa** oldalon válasza az **Új konfiguráció létrehozása** lehetőséget, majd kattintson a **Tovább** gombra.

- 4 A **Nyilatkozat** oldalon olvassa el a Dell rendszerinformációk megosztására vonatkozó nyilatkozatot, majd jelölje be az **Engedélyezem a Dell számára, hogy szervizcímkeket és egyéb rendszerfelhasználásról szóló adatot gyűjtsön** jelölőnégyzetet, majd kattintson a **Tovább** gombra.
- 5 Adja meg az internetkapcsolat adatait a helyi és a célrendszerek tekintetében, majd kattintson a **Tovább** gombra. Lásd [Internetkapcsolat konfigurálása](#).
- 6 A **Bejelentkezés** oldalon kattintson a **Tovább** gombra.
- 7 A Dell fiók **Bejelentkezés** oldalán adja meg az e-mail-címet és a jelszót, majd kattintson a **Bejelentkezés** elemre.
- 8 A **Kapcsolattartási és szállítási adatok** oldalon adja meg a kapcsolattartási és szállítási adatokat, válassza ki a kapcsolattartás kívánt módját, majd kattintson a **Tovább** gombra.
- 9 A **Preferenciák** oldalon válassza ki a szükséges egyéni beállításokat, majd kattintson a **Tovább** gombra. Lásd [Preferenciák](#).
- 10 A **Telepítés típusa** oldalon válassza a **Windows telepítőfájli** lehetőséget, és végezze el a következő műveletek egyikét:
  - a Az **MSI-fájl kiválasztása** mező esetén kattintson a **Tallózás** gombra, és válassza ki a korábban letöltött SupportAssist telepítőcsomagot (SupportAssistx64.msi vagy SupportAssistx86.msi).
  - b A **Fájl elérési útvonalának és nevének kiválasztása** mező esetén kattintson a **Tallózás** gombra, és válassza ki a konfigurációs fájl mentési helyét.
- 11 Kattintson a **Létrehozás** elemre.  
A következő fájlok jönnek létre a meghatározott mappában, továbbá megjelenik az **Összefoglalás** oldal.
  - Egy Windows Installer fájl a konfigurációs beállításokkal
  - CheckandUninstall.ps1

## A Windows Installer telepítése a célrendszereken

### Előfeltételek

- Győződjön meg róla, hogy a SupportAssist for PCs at Home verzió nincs telepítve a célrendszereken. Lásd [A SupportAssist for PCs at Home eltávolítása](#).
- A célrendszereknek eleget kell tenniük a SupportAssist minimális rendszerkövetelményeinek. Lásd [Minimális rendszerkövetelmények](#).
- A rendszeren rendszergazdai jogosultsággal kell rendelkeznie.

### Erről a feladatról

A Dell a SupportAssist célrendszerekre történő telepítéséhez a Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) programot ajánlja. Mindazonáltal a SupportAssist telepítőcsomag (**SupportAssistx64.msi** vagy **SupportAssistx86.msi**) és a Windows Installer fájl telepítéséhez bármilyen telepítőeszközt használhat.

### Lépés

A telepítőeszközön belül használja a következő parancsot a SupportAssist programnak a célrendszerekre való telepítéséhez:

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

**△ FIGYELMEZTETÉS:** Győződjön meg róla, hogy a letöltött SupportAssist telepítőcsomagot (**SupportAssistx64.msi** vagy **SupportAssistx86.msi**) használja a SupportAssist program telepítésére. Ne a SupportAssist telepítőcsomagból kicsomagolt supportassistx64.msi vagy supportassistx86.msi fájlokat használja.

a SupportAssist telepítése a célrendszerekre automatikusan megtörténik.

### Példa

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

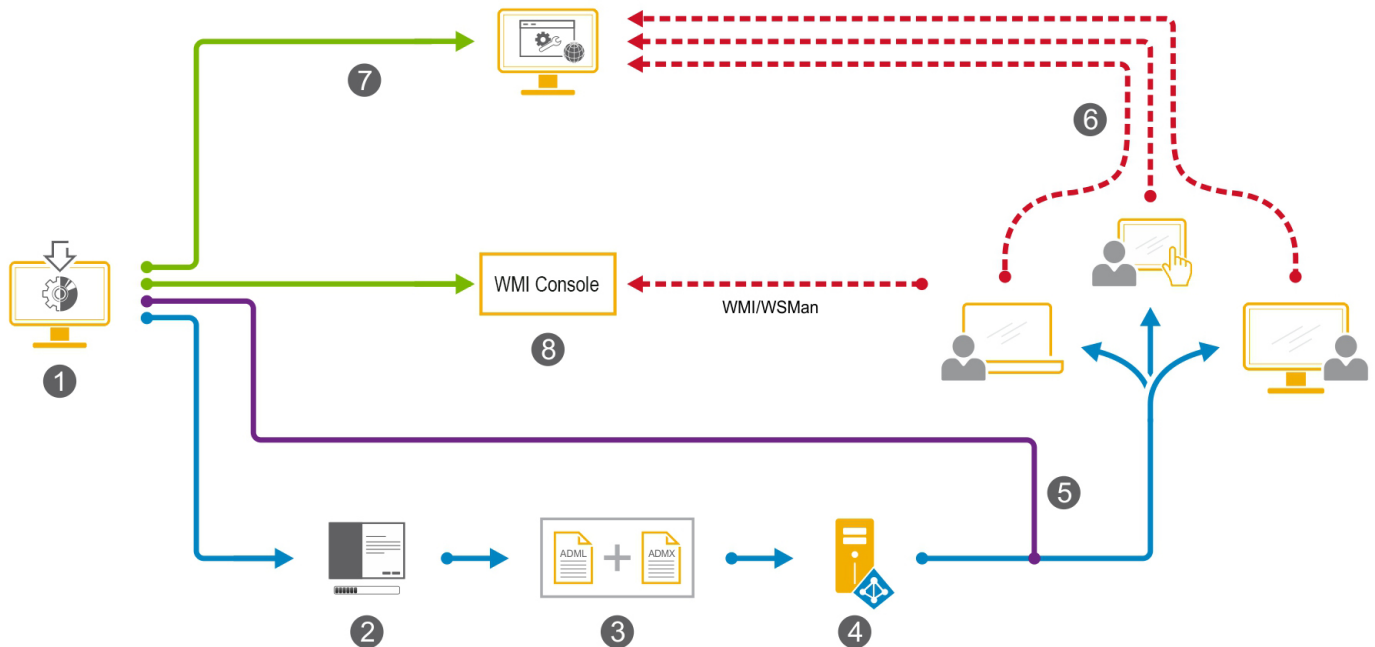
## A SupportAssist telepítése Active Directory csoportházirenddel

Ez a rész az alábbiakról nyújt tájékoztatást:

- Active Directory (AD) sablonfájl létrehozása, amely tartalmazza a konfigurációs beállításokat.

- A SupportAssist telepítése a célrendszereken AD sablonfájlokkal.

A következő ábra szemlélteti az AD sablonfájlok (ADML és ADMX) létrehozásának, a csoportházirend-objektum létrehozásának és a SupportAssist célrendszerekre történő telepítésének munkafolyamatát.



2. ábra. Telepítés Active Directory csoportházirenddel

4. táblázat: Telepítés Active Directory csoportházirenddel

Lépés	Leírás
1	Töltse le és csomagolja ki a SupportAssist telepítőcsomagot a helyi rendszerre. Lásd <a href="#">A SupportAssist telepítőcsomag letöltése és kicsomagolása</a> .
2	Nyissa meg a <b>Telepítővarázslót</b> . Lásd <a href="#">Hozzáférés a telepítővarázslóhoz</a> .
3	Hozza létre az Active Directory sablonfájlokat (ADML és ADMX), és mentse el őket a helyi rendszerre. Lásd <a href="#">Active Directory rendszergazdai sablonfájlok létrehozása</a> .
4	Az Active Directory-ban hozzon létre egy csoportházirend-objektumot, és alkalmazza az ADML és ADMX fájlokat. Lásd <a href="#">Active Directory rendszergazdai sablonfájlok telepítése egy tartományvezérlőre</a> .
5	Bármilyen telepítőeszköz segítségével telepítse a SupportAssist telepítőcsomagot a célrendszerekre. Lásd <a href="#">Az Active Directory felügyeleti sablonfájlok telepítése a célrendszereken</a> .
6	Miután a telepítés elkészült, a SupportAssist riasztások a TechDirect fiókjába kerülnek továbbításra, ahol egyszerű és centralizált módon kezelheti őket. Lásd <a href="#">A SupportAssist riasztások kezelése a TechDirect portálon</a> .
7	A SupportAssist riasztások megtekintéséhez és kezeléshez jelentkezzen be TechDirect fiókjába. Lásd <a href="#">A SupportAssist riasztások kezelése a TechDirect portálon</a> .
8	Kérjen le SupportAssist adatokat egy rendszerről WMI konzolok (pl. SCCM vagy SCOM) segítségével. Lásd <a href="#">SupportAssist adatok lekérése a WMI segítségével</a> .

## Active Directory rendszergazdai sablonfájlok létrehozása

### Előfeltételek

- Rendszergazdai jogosultságokkal kell bejelentkeznie a helyi rendszerbe.

- A helyi rendszernek interneteléréssel kell rendelkeznie.
- Azonos belépési adatokkal létrehozott Dell fiókkal és TechDirect fiókkal kell rendelkeznie.

## Lépések

- 1 Nyissa meg a **Telepítővarázslót**. Lásd [Hozzáférés a telepítővarázslóhoz](#).
- 2 Győződjön meg róla, hogy minden előfeltételnek eleget tesz, majd kattintson a **Tovább** gombra.
- 3 A **Telepítés típusa** oldalon válassza az **Új konfiguráció létrehozása** lehetőséget, majd kattintson a **Tovább** gombra.
- 4 A **Nyilatkozat** oldalon olvassa el a Dell rendszerinformációk megosztására vonatkozó nyilatkozatot, majd jelölje be az **Engedélyezem a Dell számára, hogy szervizcímkeket és egyéb rendszerfelhasználásról szóló adatot gyűjtsön** jelölőnégyzetet, majd kattintson a **Tovább** gombra.
- 5 Adja meg az internetkapcsolat adatait a helyi és a célrendszerek tekintetében, majd kattintson a **Tovább** gombra. Lásd [Internetkapcsolat konfigurálása](#).
- 6 A **Bejelentkezés** oldalon kattintson a **Tovább** gombra.
- 7 A Dell fiók **Bejelentkezés** oldalán adja meg az e-mail-címet és a jelszót, majd kattintson a **Bejelentkezés** elemre.
- 8 A **Kapcsolattartási és szállítási adatok** oldalon adja meg a kapcsolattartási és szállítási adatokat, válassza ki a kapcsolattartás kívánt módját, majd kattintson a **Tovább** gombra.
- 9 A **Preferenciák** oldalon válassza ki a szükséges egyéni beállításokat, majd kattintson a **Tovább** gombra. Lásd [Preferenciák](#).
- 10 A **Telepítés típusa** oldalon válassza az **Active Directory (AD)** lehetőséget, és végezze el a következők egyikét:
  - a Adja meg a rendszergazdai sablonfájl nevét.
  - b Kattintson a **Tallózás** gombra, majd adja meg, hova szeretné menteni az Active Directory rendszergazdai sablonfájlokat.

**MEGJEGYZÉS:** Javasolt, hogy az Active Directory sablonfájlokat a saját szervezete vagy üzleti egysége alapján nevezze el.

- 11 Kattintson a **Létrehozás** elemre.  
A következő fájlok jönnek létre a meghatározott mappában, továbbá megjelenik az **Összefoglalás** oldal.
  - A két Active Directory rendszergazdai sablonfájl, ADML és ADMX konfigurációs beállításokkal
  - CheckandUninstall.ps1

## Következő lépések

- 1 Telepítse az Active Directory rendszergazdai sablonfájlokat (ADML és ADMX) egy tartományvezérlőre. Lásd [Active Directory rendszergazdai sablonfájlok telepítése egy tartományvezérlőre](#).
- 2 Egy telepítőeszköz segítségével telepítse a SupportAssist telepítőcsomagot. Lásd [Az Active Directory felügyeleti sablonfájlok telepítése a célrendszereken](#).

# Active Directory rendszergazdai sablonfájlok telepítése egy tartományvezérlőre

## Előfeltétel

A célrendszereknek kapcsolódniuk kell a tartományi hálózathoz.

## Lépések

- 1 Lépjen a tartományvezérlő központi tárolójához.
 

**MEGJEGYZÉS:** A központi tároló helye a SYSVOL helyének felel meg. Például C:\Windows\SYSVOL\sysvol\\Policies\PolicyDefinitions.
- 2 Hozzon létre egy új mappát, és adja neki névként az operációs rendszer által használt nyelv kódját.
 

**MEGJEGYZÉS:** Hozzon létre egy mappát, amelynek a neve az operációs rendszer által használt nyelv kódja. Ha például az operációs rendszer nyelve angol, hozza létre az en-US nevű mappát.
- 3 Másolja az ADML fájlt a vágólapra, és illessze be a létrehozott mappába.
- 4 Másolja az ADMX fájlt a vágólapra, és illessze be a központi tárhelyre.

**MEGJEGYZÉS:** Ahhoz, hogy az Active Directory felügyeleti sablonfájlok módosításai a tartományhálózathoz kapcsolódó összes rendszeren frissüljenek, némi idő szükséges. A gyors frissítés biztosítása érdekében a tartományhálózat minden gépén nyisson meg rendszergazdaként egy parancssort, írja be a gpupdate parancsot, majd nyomja le az Enter billentyűt.

- 5 Nyissa meg a **Csoportházi rend-kezelőt**, kattintson a jobb gombbal a tartomány mappájára, majd válassza ki a **Csoportházi rend-objektum létrehozása ebben a tartományban, és hivatkozás létrehozása itt** elemet.  
Megjelenik az **Új csoportházi rend-objektum** párbeszédablak.
- 6 Adja meg a kívánt tartománynevet, majd kattintson az **OK** gombra.
- 7 Kattintson a jobb gombbal minden működési egység mappájára, és válassza ki a **Csoportházi rend-objektum létrehozása ebben a tartományban, és hivatkozás létrehozása itt** elemet.  
Megjelenik az **Új csoportházi rend-objektum** párbeszédablak.
- 8 Adja meg a működési egység Active Directory felügyeleti sablonjának nevét, és kattintson az **OK** gombra.
- 9 Kattintson a jobb gombbal a létrehozott tartomány csoportházi rend-objektumra, majd kattintson a **Szerkesztés** elemre.  
Megjelenik a **Csoportházi rend-felügyeleti szerkesztő**.
- 10 Lépjen a létrehozott Active Directory rendszergazdai sablonfájllra, és kattintson az **A szétosztani kívánt telepítési tartalom megadása** elemre.  
Megjelenik a **A szétosztani kívánt telepítési tartalom megadása** lap.
- 11 Kattintson az **Engedélyezve** és az **Alkalmaz** elemre.
- 12 Kattintson az **OK** gombra.

## Az Active Directory felügyeleti sablonfájlok telepítése a célrendszereken

### Előfeltételek

- Győződjön meg róla, hogy a SupportAssist for PCs at Home verzió nincs telepítve a célrendszereken. Lásd [A SupportAssist for PCs at Home eltávolítása](#).
- A célrendszereknek eleget kell tenniük a SupportAssist minimális rendszerkövetelményeinek. Lásd [Minimális rendszerkövetelmények](#).
- A rendszeren rendszergazdai jogosultsággal kell rendelkeznie.

### Erről a feladatról

A Dell a SupportAssist célrendszerekre történő telepítéséhez a Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) programot ajánlja. A SupportAssist telepítőcsomag (**SupportAssistx64.msi** vagy **SupportAssistx86.msi**) telepítéséhez bármilyen telepítőeszközt használhat.

### Lépés

A telepítőeszközön belül használja a következő parancsot a SupportAssist programnak a célrendszerekre való telepítéséhez:

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

**FIGYELMEZTETÉS:** Győződjön meg róla, hogy a letöltött SupportAssist telepítőcsomagot (**SupportAssistx64.msi** vagy **SupportAssistx86.msi**) használja a SupportAssist program telepítésére. Ne a SupportAssist telepítőcsomagból kicsomagolt supportassistx64.msi vagy supportassistx86.msi fájlokat használja.

a SupportAssist telepítése a célrendszerekre automatikusan megtörténik.

### Példa

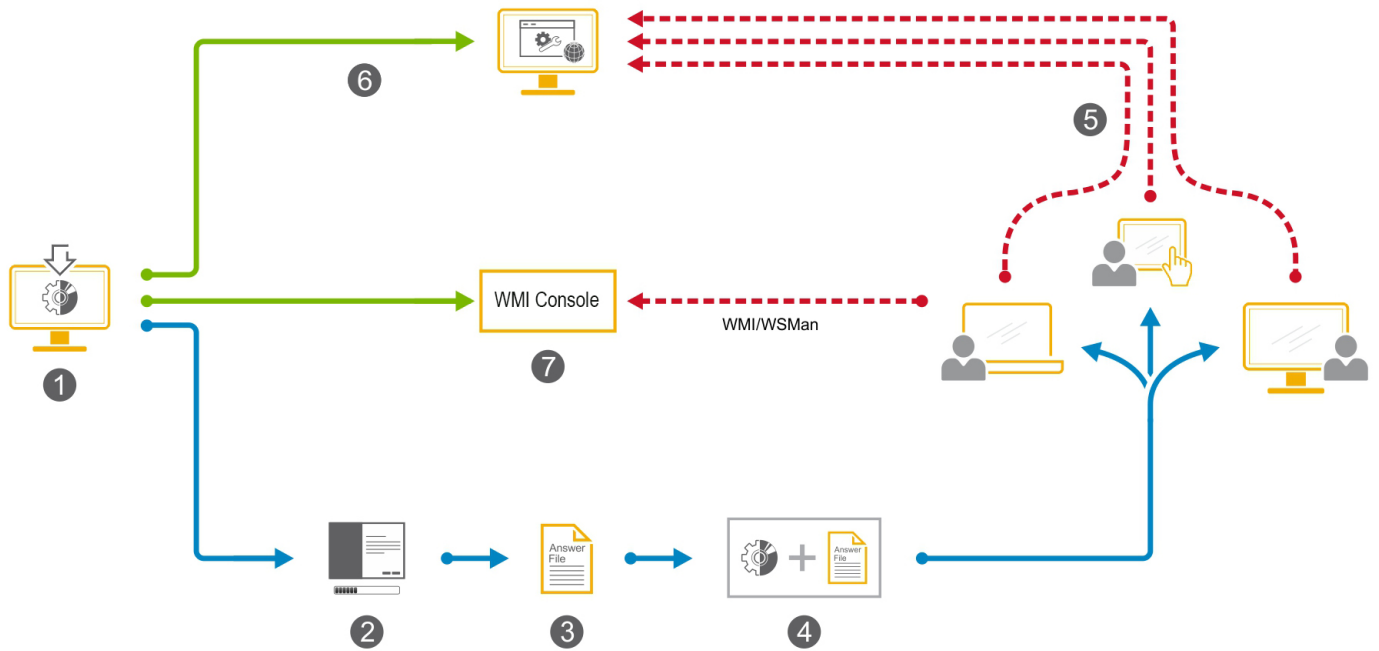
```
msiexec /i "c:\installer\SupportAssistx64.msi" /qn
```

## SupportAssist telepítése válaszfájl használatával

Ez a rész az alábbiakról nyújt tájékoztatást:

- Válaszfájl létrehozása, amely tartalmazza a konfigurációs beállításokat.
- A SupportAssist telepítése a célrendszereken a válaszfájjal.

A következő ábra szemlélteti a válaszfájl létrehozásának és a SupportAssist telepítésének munkafolyamatát.



3. ábra. Telepítés válaszfájlal

#### 5. táblázat: Telepítés válaszfájlal

Lépés	Leírás
1	Töltse le és csomagolja ki a SupportAssist telepítőcsomagot a helyi rendszerre. Lásd <a href="#">A SupportAssist telepítőcsomag letöltése és kicsomagolása</a> .
2	Nyissa meg a <b>Telepítővarázslót</b> . Lásd <a href="#">Hozzáférés a telepítővarázslóhoz</a> .
3	Hozza létre a válaszfájlt, majd mentse el a helyi rendszeren. Lásd <a href="#">Válaszfájl létrehozása</a> .
4	Bármilyen telepítőeszköz segítségével telepítse a SupportAssist telepítőcsomagot és a válaszfájlt a célrendszerekre. Lásd <a href="#">Válaszfájl telepítése a célrendszereken</a> .
5	Miután a telepítés elkészült, a SupportAssist riasztások a TechDirect fiókjába kerülnek továbbításra, ahol egyszerű és centralizált módon kezelheti őket. Lásd <a href="#">A SupportAssist riasztások kezelése a TechDirect portálon</a> .
6	A SupportAssist riasztások megtekintéséhez és kezeléséhez jelentkezzen be TechDirect fiókjába. Lásd <a href="#">A SupportAssist riasztások kezelése a TechDirect portálon</a> .
7	Kérjen le SupportAssist adatokat egy rendszerről WMI konzolok (pl. SCCM vagy SCOM) segítségével. Lásd <a href="#">SupportAssist adatok lekérése a WMI segítségével</a> .

## Válaszfájl létrehozása

### Előfeltételek

- Rendszergazdai jogosultságokkal kell bejelentkeznie a helyi rendszerbe.
- A helyi rendszernek interneteléréssel kell rendelkeznie.
- Azonos belépési adatokkal létrehozott Dell fiókkal és TechDirect fiókkal kell rendelkeznie.

### Lépések

- 1 Nyissa meg a **Telepítővarázslót**. Lásd [Hozzáférés a telepítővarázslóhoz](#).
- 2 Győződjön meg róla, hogy minden előfeltételnek eleget tesz, majd kattintson a **Tovább** gombra.
- 3 A **Telepítés típusa** oldalon válasza az **Új konfiguráció létrehozása** lehetőséget, majd kattintson a **Tovább** gombra.

- 4 A **Nyilatkozat** oldalon olvassa el a Dell rendszerinformációk megosztására vonatkozó nyilatkozatot, majd jelölje be az **Engedélyezem a Dell számára, hogy szervizcímkeket és egyéb rendszerfelhasználásról szóló adatot gyűjtsön** jelölőnégyzetet, majd kattintson a **Tovább** gombra.
- 5 Adja meg az internetkapcsolat adatait a helyi és a célrendszerek tekintetében, majd kattintson a **Tovább** gombra. Lásd [Internetkapcsolat konfigurálása](#).
- 6 A **Bejelentkezés** oldalon kattintson a **Tovább** gombra.
- 7 A Dell fiók **Bejelentkezés** oldalán adja meg az e-mail-címet és a jelszót, majd kattintson a **Bejelentkezés** elemre.
- 8 A **Kapcsolattartási és szállítási adatok** oldalon adja meg a kapcsolattartási és szállítási adatokat, válassza ki a kapcsolattartás kívánt módját, majd kattintson a **Tovább** gombra.
- 9 A **Preferenciák** oldalon válassza ki a szükséges egyéni beállításokat, majd kattintson a **Tovább** gombra. Lásd [Preferenciák](#).
- 10 A **Telepítés típusa** oldalon válassza a **Válaszfájl** lehetőséget, és végezze el a következő műveleteket:
  - a Adjon meg egy kulcsot a válaszfájl titkosításához.

**MEGJEGYZÉS:** Jegyezze fel a titkosítási kulcsot, mert a SupportAssist válaszfájllal történő telepítése során szükség lesz rá.

- b Kattintson a **Tallózás** gombra, majd adja meg az elérési útvonalat, ahová a válaszfájlt szeretné menteni.
- 11 Kattintson a **Létrehozás** elemre.  
A következő fájlok jönnek létre a meghatározott mappában, továbbá megjelenik az **Összefoglalás** oldal.
  - A válaszfájl konfigurációs beállításokkal
  - CheckandUninstall.ps1

## Válaszfájl telepítése a célrendszereken

### Előfeltételek

- Győződjön meg róla, hogy a SupportAssist for PCs at Home verzió nincs telepítve a célrendszereken. Lásd [A SupportAssist for PCs at Home eltávolítása](#).
- A célrendszereknek eleget kell tenniük a SupportAssist minimális rendszerkövetelményeinek. Lásd [Minimális rendszerkövetelmények](#).
- A rendszeren rendszergazdai jogosultsággal kell rendelkeznie.

### Erről a feladatról

A Dell a SupportAssist alkalmazást validáltan telepítette a célrendszerekre a Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) segítségével. Mindazonáltal a SupportAssist telepítőcsomag (**SupportAssistx64.msi** vagy **SupportAssistx86.msi**) és a válaszfájl célrendszerekre történő telepítéséhez bármilyen telepítőeszközt használhat.

### Lépés

A telepítőeszközön belül használja a következő parancsot, és telepítse fel a SupportAssist programot a célrendszerekre:

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

ahol a <key> a **Telepítővárazsló** alatt megadott titkosítási kulcs.

**FIGYELMEZTETÉS:** Győződjön meg róla, hogy a letöltött SupportAssist telepítőcsomagot (**SupportAssistx64.msi** vagy **SupportAssistx86.msi**) használja a SupportAssist program telepítésére. Ne a SupportAssist telepítőcsomagból kicsomagolt **supportassistx64.msi** vagy **supportassistx86.msi** fájlokat használja.

**MEGJEGYZÉS:** Ha a válaszfájl titkosításához használt kulcs speciális karaktereket tartalmaz, a kulcsot tegye idézőjelekbe.

**MEGJEGYZÉS:** Ha a SupportAssist telepítőcsomag legújabb verziójának célrendszerekre történő telepítése közben helytelen kulcsot ad meg, a rendszer eltávolítja a SupportAssist korábbi verzióját. Ugyanakkor a SupportAssist legújabb verzióját nem fogja feltelepíteni. Ha ez a probléma felmerülne, telepítse újra a SupportAssist telepítőcsomagot a helyes kulccsal.

### Példa

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

# A SupportAssist for PCs at Home eltávolítása

## Előfeltételek

- A rendszeren rendszergazdai jogosultsággal kell rendelkeznie.
- A célrendszereknek eleget kell tenniük a SupportAssist minimális rendszerkövetelményeinek. Lásd [Minimális rendszerkövetelmények](#).

## Erről a feladatról

Ha a célrendszereken a SupportAssist for PCs at Home verziója van telepítve, azt el kell távolítani a SupportAssist for Business Client Systems változat telepítése előtt.

## Lépések

- 1 Lépjen a mappára, amelyben a SupportAssist for Business Client Systems verzió telepítőcsomagja található.
- 2 Futtassa a **CheckAndUninstall.ps1** fájlt a célrendszereken.  
Ezzel a SupportAssist for PCs at Home verziót eltávolítja a célrendszerekről.

## Preferenciák

A SupportAssist azokon a rendszereken, amelyeken a SupportAssist telepítve van, automatikus és manuális feladatok elvégzését teszi lehetővé. A felhasználók a manuális feladatokat csak akkor végezhetik el, ha a SupportAssist felhasználói kezelőfelület engedélyezve van. Ugyanakkor az automatikus feladatok a rendszereken akkor is végbemennek, ha a SupportAssist felhasználói kezelőfelület nincs engedélyezve. A SupportAssist felhasználói kezelőfelület használatával kapcsolatos tudnivalókat lásd: *A SupportAssist for Business Client Systems felhasználói útmutató* a következő helyen érhető el: [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

A következő táblázat az **Automatikus feladatok** részben jelzett lehetőségeket mutatja be.

### 6. táblázat: Automatikus feladatok

Lehetőség	Leírás
<b>SupportAssist automatikus frissítése</b>	Lehetővé teszi a SupportAssist számára a későbbi verzióra való automatikus frissítést.
<b>Szoftverinformációk megjelenítése gyűjtött adatok között</b>	Lehetővé teszi a SupportAssist számára az adatgyűjtést a rendszereiről a telepített alkalmazásokkal, illesztőprogramokkal és operációs rendszerekkel kapcsolatos frissítésekről. <b>ⓘ MEGJEGYZÉS: A SupportAssist semmilyen adatot nem gyűjt be az alkalmazások használatára vonatkozóan.</b>
<b>Azonosítási adatok szerepeltetése</b>	Lehetővé teszi a Dell számára a rendszer azonosítóadatainak a gyűjtését.
<b>Ütemezett vizsgálatok elvégzése</b>	Lehetővé teszi a SupportAssist számára a rendszerek automatikus vizsgálatát az illesztőprogramok frissítéseinek, hardverekkel kapcsolatos problémáknak és a szükséges rendszeroptimalizálásoknak az érzékelése érdekében. <b>ⓘ MEGJEGYZÉS: A SupportAssist csak abban az esetben végez el ütemezett vizsgálatot, ha a rendszer konnektorba van csatlakoztatva, és nincs használatban az ütemezett vizsgálat kezdetének időpontjában.</b>
<b>Automatikus szoftveroptimalizálás</b> <b>ⓘ MEGJEGYZÉS: Ez a jelölőnégyzet csak akkor van engedélyezve, ha engedélyezte az ütemezett vizsgálatokat.</b>	Lehetővé teszi a SupportAssist számára a rendszer optimalizálását a vizsgálatot követően.

Lehetőség	Leírás
	<p><b>MEGJEGYZÉS:</b> Az automatikus optimalizálás csak aktív ProSupport Plus vagy ProSupport Flex for Client szolgáltatási csomaggal rendelkező rendszerek esetében érhető el.</p>
<p><b>Gyakoriság</b></p> <p><b>MEGJEGYZÉS:</b> Az opciók csak akkor vannak engedélyezve, ha engedélyezi az ütemezett vizsgálatokat.</p>	Válassza ki, hogy a SupportAssist milyen gyakorisággal – például havonta – végezze el az ütemezett vizsgálatokat.

A következő táblázat a **Felhasználói műveletek** részben jelzett lehetőségeket mutatja be.

#### 7. táblázat: Felhasználói műveletek

Lehetőség	Leírás
<p><b>Lehetővé teszi a felhasználók számára a SupportAssist megnyitását és futtatását a számítógépen</b></p>	<p>Lehetővé teszi a felhasználók számára a SupportAssist felhasználói kezelőfelület megtekintését és használatát.</p> <p><b>MEGJEGYZÉS:</b> A SupportAssist felhasználói kezelőfelület engedélyezésekor a Felhasználói műveletek alatti egyéb opciók is engedélyezetté válnak.</p>
<p><b>Csak rendszergazdák</b></p>	A SupportAssist felhasználói kezelőfelületet kizárólag a rendszeren rendszergazdai jogosultságokkal rendelkező felhasználók számára engedélyezi.
<p><b>Minden felhasználó</b></p>	A SupportAssist felhasználói kezelőfelületet minden típusú felhasználó számára engedélyezi.
<p><b>Értesítések kijelzése</b></p>	A SupportAssist számára lehetővé teszi a szoftveroptimalizálásokkal és az illesztőprogramok frissítéseivel kapcsolatos értesítések megjelenítését.
<p><b>Illesztőprogramok frissítései</b></p>	<p>A rendszeren rendszergazdai jogosultságokkal rendelkező felhasználók számára lehetővé teszi az illesztőprogramok frissítéseinek manuális ellenőrzését és telepítését.</p> <p><b>MEGJEGYZÉS:</b> Az illesztőprogram kifejezés kiterjed a illesztőprogramokra, firmware-ekre és BIOS frissítésekre.</p>
<p><b>Fájlok törlése</b></p>	Eltávolítja a felesleges fájlokat, ideiglenes mappákat és egyéb szükségtelen adatokat a rendszerből.
<p><b>Teljesítmény beállítása</b></p>	Módosítja az energiaellátási beállításokat, valamint a regisztráció- és memóriakiosztásokat a rendszer feldolgozási sebességének maximalizálása érdekében.
<p><b>Hálózat optimalizálása</b></p>	Optimalizálja a hálózatot a hálózati csatlakoztathatóság biztosítása és a rendszerbeállítások frissítése érdekében, hogy hatékony és megbízható hálózatot tartson fenn.
<p><b>Vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása</b></p> <p><b>MEGJEGYZÉS:</b> A vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása funkció csak aktív ProSupport Plus vagy ProSupport Flex for Client szolgáltatási csomaggal rendelkező rendszerek esetében érhető el.</p>	Elkülöníti és eltávolítja a vírusokkal és rosszindulatú programokkal fertőzött fájlokat.

Lehetőség	Leírás
<p><b>MEGJEGYZÉS:</b> A vírusok és rosszindulatú programok eltávolítása funkció egyes régiókban, például Kínában, nem érhető el.</p>	

## Internetkapcsolat konfigurálása

A helyi és célrendszerek tekintetében egyaránt meg kell adnia az internetkapcsolat adatait a konfigurációs fájl létrehozásához.

1 A **Helyi rendszer** oldalon végezze el az alábbi műveletek valamelyikét:

- Ha a helyi rendszer közvetlenül kapcsolódik az internethez, válassza a **Közvetlen csatlakozás** lehetőséget.
- Ha helyi rendszer proxykiszolgálón keresztül kapcsolódik az internethez, kövesse az alábbi lépéseket:
  - 1 Válassza a **Csatlakozás proxy-n keresztül** elemet.  
Megjelennek a proxybeállítások mezői.
  - 2 Adja meg a címet és a port számát a proxykiszolgálóhoz.
  - 3 Ha a proxykiszolgálóhoz hitelesítés szükséges, válassza az **Ehhez a proxy-hoz hitelesítés szükséges** lehetőséget.
  - 4 Adja meg a felhasználónevet és jelszót a proxykiszolgálóhoz.

**MEGJEGYZÉS:** A proxykiszolgáló hitelesítéséhez javasolt a szolgáltatásfiókkal kapcsolatban olyan felhasználónév és jelszó használata, amely nem jár le.

2 Amennyiben a célrendszerek más beállításokat használnak az internetkapcsolathoz, válassza a **Célrendszerek beállításai eltérők** elemet.

Megjelenik a **Célrendszer** oldal.

3 Végezze el az alábbi műveletek valamelyikét:

- Ha a célrendszer közvetlenül kapcsolódik az internethez, válassza a **Közvetlen csatlakozás** lehetőséget.
- Ha a célrendszer proxykiszolgálón keresztül kapcsolódik az internethez, kövesse az alábbi lépéseket:
  - 1 Válassza a **Csatlakozás proxy-n keresztül** elemet.  
Megjelennek a proxybeállítások mezői.
  - 2 Adja meg a címet és a port számát a proxykiszolgálóhoz.
  - 3 Ha a proxykiszolgálóhoz hitelesítés szükséges, válassza az **Ehhez a proxy-hoz hitelesítés szükséges** jelölőnégyzetet.
  - 4 Adja meg a felhasználónevet és jelszót a proxykiszolgálóhoz.

**MEGJEGYZÉS:** A Telepítővarázslóból a célrendszerek internetkapcsolata nem állapítható meg.

## A SupportAssist-kapcsolat tesztelése

### Előfeltételek

- A célrendszereknek interneteléréssel kell rendelkezniük.
- A rendszeren rendszergazdai jogosultsággal kell rendelkeznie.

### Erről a feladatról

A rendszerek monitorozásához és az automatikus műszaki támogatás biztosításához a SupportAssistnak csatlakoznia kell a Dell rendszereihez. A telepítést követően bármelyik célrendszeren futtassa a csatlakozási tesztet annak megállapítása érdekében, hogy a SupportAssist ténylegesen csatlakozik a Dellhez.

### Lépések

- 1 Az alábbiakat azon a rendszeren hajtsa végre, amelyen el kívánja végezni a csatlakozási tesztet.
- 2 Kattintson a **Start** gombra a programok menüjének megnyitásához.
- 3 Kattintson jobb gombbal a **Parancssor** elemre, majd a **Futtatás rendszergazdaként** lehetőségre.  
Megjelenik a **parancsablak**.
- 4 Az operációs rendszer architektúrájától függően nyissa meg tallózással a következő mappák valamelyikét:

- 64 bites rendszeren: `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
  - 32 bites rendszeren: `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 5 Írja be a **SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity** parancsot, majd nyomja le az Enter billentyűt.
- Ha a konfigurációs fájlban nem megfelelőek az internetkapcsolat beállításai, a következő üzenet jelenik meg:  
`Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.`
  - Ha egy átmeneti üzemszünetnek köszönhetően nem lehet kapcsolódni a Dellhez, a következő üzenet jelenik meg:  
`Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.`
  - Ha az üzembe helyezés sikeres volt és a SupportAssist kapcsolódni tud a Dell rendszereihez, a következő üzenet jelenik meg:  
`Connection successful.`

# Telepített SupportAssist konfiguráció módosítása

A SupportAssist telepítését követően a SupportAssist célrendszeren letelepített konfigurációs beállításai módosíthatók. Például módosíthatók az olyan konfigurációs beállítások, mint az internetes csatlakoztathatóság, az egyéni beállítások, a Dell fiók adatai, esetleg az elérhetőségi és szállítási adatok. A **Telepítővarázsló** segítségével módosíthatja az adott konfigurációs fájlban található beállításokat. A konfigurációs fájl módosítását követően bármely telepítő eszköz használható a SupportAssist beállításainak frissítésére a célrendszeren.

Témák:

- [A Windows Installer fájl módosítása és telepítése](#)
- [Meglévő Active Directory rendszergazdai sablonfájlok módosítása és telepítése](#)
- [A válaszfájl módosítása és telepítése](#)

## A Windows Installer fájl módosítása és telepítése

### Előfeltételek

- Rendszergazdai jogosultságokkal kell bejelentkeznie a helyi rendszerbe.
- A rendszeren rendszergazdai jogosultsággal kell rendelkeznie.
- Hozzáféréssel kell rendelkeznie a meglévő Windows Installer fájlhoz.
- A helyi rendszernek interneteléréssel kell rendelkeznie.

### Lépések

- 1 A **Telepítővarázsló** megnyitásához végezze el az alábbi lépések egyikét.
  - Ha a 32 bites verzió van telepítve, lépjen a `C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin` mappára, kattintson jobb egérgombbal a **SupportAssistWizard.exe** állományra, majd kattintson a **Futtatás rendszergazdaként** elemre.
  - Ha a 64 bites verzió van telepítve, lépjen a `C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin` mappára, kattintson jobb egérgombbal a **SupportAssistWizard.exe** állományra, majd kattintson a **Futtatás rendszergazdaként** elemre.
  - Ha a SupportAssist nincs a rendszeren telepítve, tekintse át [Hozzáférés a telepítővarázslóhoz](#) az útmutatásokat a **Telepítővarázsló** megnyitásáról.
- 2 Győződjön meg róla, hogy minden előfeltételnek eleget tesz, majd kattintson a **Tovább** gombra.
- 3 A **Telepítés típusa** oldalon válassza a **Meglévő konfiguráció módosítása** lehetőséget, válassza ki vagy törölje a módosítani kívánt beállítást, majd végül kattintson a **Tovább** gombra.

**① MEGJEGYZÉS:** Ha a Dell fiók, a **Kapcsolattartási és szállítási adatok** vagy a **Preferenciák** opciót választotta, de nem rendelkezik aktív internetkapcsolattal, a SupportAssist fel szólítja az internetkapcsolat ellenőrzésére. A folytatáshoz meg kell adnia a megfelelő internetkapcsolati beállításokat.

**① MEGJEGYZÉS:** Ha csak a **Kapcsolattartási és szállítási adatok** lehetőséget választotta ki, a SupportAssist fel fogja szólítani, hogy lépjen be Dell fiókba, és erősítse meg kapcsolattartási és szállítási adatokat. A folytatáshoz be kell jelentkeznie Dell Fiókjába.

- 4 Ha a SupportAssist telepítve van a helyi rendszeren, automatikusan lekérésre kerül, és megjelenik a meglévő konfiguráció. Amennyiben a SupportAssist nincs telepítve a helyi rendszeren, a következőket végezze el:
  - a Válassza a **Létező konfigurációs fájl használata** elemet.
  - b Kattintson a **Tallózás** lehetőségre, és válassza ki a meglévő, módosítani kívánt Windows Installer fájlt.
  - c Kattintson a **Tallózás** elemre, és válassza ki a Windows Installer csomagot.
  - d Kattintson a **Tovább** gombra.
- 5 Adja meg az internetkapcsolat adatait a helyi és a célrendszerek tekintetében, majd kattintson a **Tovább** gombra. Lásd [Internetkapcsolat konfigurálása](#).
- 6 A **Bejelentkezés** oldalon kattintson a **Tovább** gombra.

- 7 A Dell fiók **Bejelentkezés** oldalán adja meg az e-mail-címet és a jelszót, majd kattintson a **Bejelentkezés** elemre.
- 8 A **Kapcsolattartási és szállítási adatok** oldalon végezze el a szükséges módosításokat, majd kattintson a **Tovább** gombra.
- 9 A **Preferenciák** oldalon válassza ki a szükséges egyéni beállításokat, majd kattintson a **Tovább** gombra. Lásd [Preferenciák](#).
- 10 A **Telepítés típus** oldalon válassza a **Windows telepítőfájl** lehetőséget.
- 11 Kattintson a **Tallózás** gombra, majd adja meg a mappát, ahová szeretné menteni a Windows Installer fájlt, valamint adja meg a fájl nevét, és kattintson a **Létrehozás** gombra.

A következő fájlok jönnek létre a meghatározott mappában, továbbá megjelenik az **Összefoglalás** oldal.

- **SupportAssistConfiguration.msi**
- Egy Windows Installer fájl módosított adatokkal
- **CheckandUninstall.ps1**

### Következő lépés

Telepítse a **SupportAssistConfiguration.msi** állományt a módosított adatokkal rendelkező Windows Installer fájllal együtt, a következő parancs segítségével annak érdekében, hogy a célrendszereken frissítse a konfigurációs beállításokat.

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

Például:

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

## Meglévő Active Directory rendszergazdai sablonfájlok módosítása és telepítése

### Előfeltételek

- Rendszergazdai jogosultságokkal kell bejelentkeznie a helyi rendszerbe.
- A rendszeren rendszergazdai jogosultsággal kell rendelkeznie.
- Hozzáféréssel kell rendelkeznie a meglévő rendszergazdai sablonfájlokhoz.
- A helyi rendszernek interneteléréssel kell rendelkeznie.

### Lépések

- 1 A **Telepítővarázsló** megnyitásához végezze el az alábbi lépések egyikét.
  - Ha a 32 bites verzió van telepítve, lépjen a **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin** mappára, kattintson jobb egérgombbal a **SupportAssistWizard.exe** állományra, majd kattintson a **Futtatás rendszergazdaként** elemre.
  - Ha a 64 bites verzió van telepítve, lépjen a **C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin** mappára, kattintson jobb egérgombbal a **SupportAssistWizard.exe** állományra, majd kattintson a **Futtatás rendszergazdaként** elemre.
  - Ha a SupportAssist nincs a rendszeren telepítve, tekintse át [Hozzáférés a telepítővarázslóhoz](#) az útmutatásokat a **Telepítővarázsló** megnyitásáról.
- 2 Győződjön meg róla, hogy minden előfeltételnek eleget tesz, majd kattintson a **Tovább** gombra.
- 3 A **Telepítés típusa** oldalon válassza a **Meglévő konfiguráció módosítása** lehetőséget, válassza ki vagy törölje a módosítani kívánt beállítást, majd végül kattintson a **Tovább** gombra.

**MEGJEGYZÉS:** Ha a Dell fiók, a **Kapcsolattartási és szállítási adatok** vagy a **Preferenciák** opciót választotta, de nem rendelkezik aktív internetkapcsolattal, a SupportAssist fel szólítja az internetkapcsolat ellenőrzésére. A folytatáshoz meg kell adnia a megfelelő internetkapcsolati beállításokat.

**MEGJEGYZÉS:** Ha csak a **Kapcsolattartási és szállítási adatok** lehetőséget választotta ki, a SupportAssist fel fogja szólítani, hogy lépjen be Dell fiókba, és erősítse meg kapcsolattartási és szállítási adatokat. A folytatáshoz be kell jelentkeznie Dell Fiókjába.

- 4 Ha a SupportAssist telepítve van a helyi rendszeren, automatikusan lekérésre kerül, és megjelenik a meglévő konfiguráció. Amennyiben a SupportAssist nincs telepítve a helyi rendszeren, a következőket végezze el:
  - a Válassza a **Létező konfigurációs fájl használata** elemet.
  - b Kattintson a **Tallózás** lehetőségre, és válassza ki a meglévő, módosítani kívánt ADML-fájlt.
  - c Kattintson a **Tovább** gombra.
- 5 Adja meg az internetkapcsolat adatait a helyi és a célrendszerek tekintetében, majd kattintson a **Tovább** gombra. Lásd [Internetkapcsolat konfigurálása](#).

- 6 A **Bejelentkezés** oldalon kattintson a **Tovább** gombra.
- 7 A Dell fiók **Bejelentkezés** oldalán adja meg az e-mail-címet és a jelszót, majd kattintson a **Bejelentkezés** elemre.
- 8 A **Kapcsolattartási és szállítási adatok** oldalon végezze el a szükséges módosításokat, majd kattintson a **Tovább** gombra.
- 9 A **Preferenciák** oldalon válassza ki a szükséges egyéni beállításokat, majd kattintson a **Tovább** gombra. Lásd [Preferenciák](#).
- 10 A **Telepítés típusa** oldalon válassza az **Active Directory (AD)** lehetőséget.
- 11 Adja meg a sablon nevét.
- 12 Kattintson a **Tallózás** gombra, majd adja meg, hova szeretné menteni az Active Directory rendszergazdai sablonfájlokat, és kattintson a **Létrehozás** gombra.
 

A következő fájlok jönnek létre a meghatározott mappában, továbbá megjelenik az **Összefoglalás** oldal.

  - A két Active Directory rendszergazdai ADML és ADMX sablonfájl módosított konfigurációs beállításokkal
  - **CheckandUninstall.ps1**

### Következő lépések

A sablonfájlok módosított beállításokkal történő telepítéséhez, kövesse az alábbi lépéseket:

- 1 Írja felül a meglévő ADML és ADMX fájlokat a tartományvezérlőn.
- 2 Jobb egérgombbal kattintson a megfelelő Active Directory sablonra, és szerkessze a csoportházirendet.
- 3 Kattintson a **Házirend-beállítások szerkesztése** lehetőségre.
- 4 A módosított beállítások újbóli alkalmazásához kattintson a **Letiltás**, majd újból az **Engedélyezés** lehetőségre.
- 5 Kattintson az **Alkalmaz** elemre.
 

A rendszer frissíti a beállításjegyzéket és a csoportházirendet. A módosított rendszergazdai sablon a csoportházirend alkalmazása után kerül frissítésre.

## A válaszfájl módosítása és telepítése

### Előfeltételek

- Rendszergazdai jogosultságokkal kell bejelentkeznie a helyi rendszerbe.
- A rendszeren rendszergazdai jogosultsággal kell rendelkeznie.
- Hozzáféréssel kell rendelkeznie a meglévő válaszfájlhoz.
- A helyi rendszernek interneteléréssel kell rendelkeznie.

### Lépések

- 1 A **Telepítővarázsló** megnyitásához végezze el az alábbi lépések egyikét.
  - Ha a 32 bites verzió van telepítve, lépjen a **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin** mappára, kattintson jobb egérgombbal a **SupportAssistWizard.exe** állományra, majd kattintson a **Futtatás rendszergazdaként** elemre.
  - Ha a 64 bites verzió van telepítve, lépjen a **C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin** mappára, kattintson jobb egérgombbal a **SupportAssistWizard.exe** állományra, majd kattintson a **Futtatás rendszergazdaként** elemre.
  - Ha a SupportAssist nincs a rendszeren telepítve, tekintse át [Hozzáférés a telepítővarázslóhoz](#) az útmutatásokat a **Telepítővarázsló** megnyitásáról.
- 2 Győződjön meg róla, hogy minden előfeltételnek eleget tesz, majd kattintson a **Tovább** gombra.
- 3 A **Telepítés típusa** oldalon válassza a **Meglévő konfiguráció módosítása** lehetőséget, válassza ki vagy törölje a módosítani kívánt beállítást, majd végül kattintson a **Tovább** gombra.
 

**① MEGJEGYZÉS:** Ha a Dell fiók, a **Kapcsolattartási és szállítási adatok** vagy a **Preferenciák** opciót választotta, de nem rendelkezik aktív internetkapcsolattal, a SupportAssist fel szólítja az internetkapcsolat ellenőrzésére. A folytatáshoz meg kell adnia a megfelelő internetkapcsolati beállításokat.

**① MEGJEGYZÉS:** Ha csak a **Kapcsolattartási és szállítási adatok** lehetőséget választotta ki, a SupportAssist fel fogja szólítani, hogy lépjen be Dell fiókba, és erősítse meg kapcsolattartási és szállítási adatokat. A folytatáshoz be kell jelentkeznie Dell Fiókjába.
- 4 Ha a SupportAssist telepítve van a helyi rendszeren, automatikusan lekérésre kerül és megjelenik a meglévő konfiguráció. Amennyiben a SupportAssist nincs telepítve a helyi rendszeren, a következőket végezze el:
  - a Válassza a **Létező konfigurációs fájl használata** elemet.
  - b Kattintson a **Tallózás** lehetőségre, és válassza ki a meglévő, módosítani kívánt válaszfájlt.

- c Kattintson a **Tovább** gombra.
- 5 A megjelenő párbeszédablakban adja meg a válaszfájl visszafejtéséhez szükséges kulcsot.
- 6 Adja meg az internetkapcsolat adatait a helyi és a célrendszerek tekintetében, majd kattintson a **Tovább** gombra. Lásd [Internetkapcsolat konfigurálása](#).
- 7 A **Bejelentkezés** oldalon kattintson a **Tovább** gombra.
- 8 A Dell fiók **Bejelentkezés** oldalán adja meg az e-mail-címet és a jelszót, majd kattintson a **Bejelentkezés** elemre.
- 9 A **Kapcsolattartási és szállítási adatok** oldalon végezze el a szükséges módosításokat, majd kattintson a **Tovább** gombra.
- 10 A **Preferenciák** oldalon válassza ki a szükséges egyéni beállításokat, majd kattintson a **Tovább** gombra. Lásd [Preferenciák](#).
- 11 A **Telepítés típus** oldalon válassza a **Válaszfájl** lehetőséget.
- 12 Adjon meg egy kulcsot a válaszfájl titkosításához.

**MEGJEGYZÉS:** Jegyezze fel a titkosítási kulcsot, mert a SupportAssist válaszfájlal történő telepítése során szükség lesz rá.

- 13 Kattintson a **Tallózás** gombra, majd adja meg, hova szeretné menteni a válaszfájlt, majd kattintson a **Létrehozás** gombra. A következő fájlok jönnek létre a meghatározott mappában, továbbá megjelenik az **Összefoglalás** oldal.
  - SupportAssistConfiguration.msi
  - Válaszfájl módosított konfigurációs adatokkal
  - CheckandUninstall.ps1

#### Következő lépések

Az alábbi parancs segítségével telepítse a SupportAssistConfiguration.msi fájlt a frissített válaszfájlal a célrendszereken a frissített beállítások telepítése érdekében:

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

ahol a **kulcs** a **Setup Manager** varázsló alatt megadott titkosítási kulcs.

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

**MEGJEGYZÉS:** Ha a válaszfájl titkosításához használt kulcs speciális karaktereket tartalmaz, a kulcsot tegye idézőjelekbe.

# Migrálás a SupportAssist programba a TechDirect portálon

A SupportAssist for Business Client Systems 2.0.1 kiadásában a TechDirect portálról közvetlenül kezelhetők a SupportAssist konfigurációk. Ha a **Telepítésvarázslóval** már telepítette a SupportAssist programot, és azon az automatikus frissítés engedélyezve van, a SupportAssist az alapértelmezett konfigurációval automatikusan frissül a legutóbbi verzióra. A TechDirect portálon a SupportAssist programba való migráláshoz a TechDirect portálról töltsse le, csomagolja ki és telepítse a SupportAssist telepítőcsomagot.

A TechDirect portálon a SupportAssist programról további tudnivalókat lásd: A *SupportAssist for Business Client Systems telepítési útmutató – TechDirect használatával* a következő helyen érhető el: [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

Témák:

- [A SupportAssist letöltése a TechDirectről](#)
- [A SupportAssist csomag telepítése a TechDirect portálról](#)

## A SupportAssist letöltése a TechDirectről

### Előfeltétel

A TechDirecten SupportAssist rendszergazdai jogosultságokkal kell bejelentkezve lenni.

### Lépések

- Lépjön a **SzolgáltatásokSupportAssist** oldalra.  
Megjelenik a **SupportAssist** oldal.
- Kattintson az **Eszközök** lapra.  
Megjelenik az **Eszközök** panel.
- Ha több fiókkal is rendelkezik, válasszon egy fiókot a **Fiók kiválasztása** listából.  
**① | MEGJEGYZÉS: A Fiók kiválasztása lista csak akkor jelenik meg, ha Önnek több fiókja is van.**
- A **SupportAssist letöltése** kisalkalmazáson kattintson a **Letöltés** gombra.  
Megjelenik a **SupportAssist letöltése** oldal.
- A SupportAssist első alkalommal történő letöltéséhez igazolnia kell a TechDirect fiókját. A fiók igazolásához kövesse az alábbi lépéseket:
  - Kattintson a **TechDirect fiók igazolása** elemre.  
A Dell fiókon belül megjelenik a **Bejelentkezés** ablak.
  - Adja meg ugyanazt a TechDirectbe való bejelentkezéshez használt e-mail-címet és jelszót, majd kattintson a **Bejelentkezés** gombra.
- Ha a TechDirectben már konfigurálta a SupportAssist alkalmazást, válassza a szükséges Windows-verziót, majd kattintson a **SupportAssist for PCs letöltése** elemre.

**① | MEGJEGYZÉS: Ha még nem konfigurálta a SupportAssist alkalmazást, viszont le kívánja tölteni a futtatható fájlt, válassza az Értem, és tovább kívánok lépni jelölőnégyzetet, majd töltsse le a fájlt.**

A SupportAssist futtatható állománya letöltődik.

**⚠ | FIGYELMEZTETÉS: A letöltött futtatható állományt soha ne telepítse közvetlenül a saját rendszereire. A SupportAssist nem működik megfelelően, ha a futtatható fájlt telepíti.**

### Következő lépés

Futtassa a futtatható állományt a SupportAssist telepítőcsomag kicsomagolásához, majd telepítse a SupportAssist alkalmazást.

# A SupportAssist csomag telepítése a TechDirect portálról

## Előfeltétel

- A rendszeren rendszergazdai jogosultsággal kell rendelkeznie.
- A SupportAssist csomagot futtatható formában le kell tölteni a TechDirectről. Lásd [A SupportAssist letöltése a TechDirectről](#).

## Lépések

- 1 Kattintson duplán a .exe fájlra.  
Az alábbi fájlok kicsomagolására kerül sor, és a **Telepítőcsomag-kicsomagoló** varázsló megjelenik.
    - SupportAssistx64.msi vagy SupportAssistx86.msi
    - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
    - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
    - SupportAssistToken.txt
  - 2 A varázslóban válassza ki a telepítőcsomag szükséges formátumát.  
A telepítőcsomag formátumaként javasolt a **Windows-alapú végrehajtható fájl** kiválasztása. Ez egyszerűsíti a SupportAssist telepítésének, a meglévő telepítés módosításának, esetleg a TechDirect portálon a SupportAssist programba való migrálásnak a folyamatát.
  - 3 Ha a telepítőcsomag ki választott formátuma a **Windows Installer**, válassza az **Ismételt telepítés frissített proxyadatokkal** lehetőséget.  
Az **Új telepítés létrehozása** vagy az **Ismételt telepítés frissített proxyadatokkal** opció csak akkor jelenik meg, ha a kiválasztott formátum a **Windows Installer**.
  - 4 Végezze el az alábbi műveletek valamelyikét:
    - Ha a rendszer, amire a SupportAssist programot telepítette, közvetlenül csatlakozik az internethez, kattintson a **Tovább** gombra.
    - Ha a rendszer, amire a SupportAssist programot telepítette, proxykiszolgálón keresztül csatlakozik az internethez, kövesse az alábbi lépéseket:
      - 1 Válassza a **Kapcsolódás az internethez proxy-n keresztül** lehetőséget.
      - 2 Írja be a címet és a port számát.
      - 3 Ha a proxykiszolgálóhoz hitelesítés szükséges, válassza az **Ehhez a proxy-hoz hitelesítés szükséges** lehetőséget.
      - 4 Írja be a felhasználónevet és a jelszót.
- 📌 **MEGJEGYZÉS: A proxykiszolgáló hitelesítéséhez javasolt a szolgáltatásfiókkal kapcsolatban olyan felhasználónév és jelszó használata, amely nem jár le.**
- 5 Kattintson a **Tovább** gombra.  
Megjelenik a **Fájl helye** oldal.
  - 5 Kattintson a **Tallózás** gombra, és válassza ki a mappát, ahová a telepítőcsomagot ki kívánja csomagolni.
  - 6 Kattintson a **Tovább** gombra.
    - Ha a **Windows-alapú végrehajtható fájl** lehetőséget választja, a megadott mappában egy EXE fájl jön létre, és megjelenik a **Telepítési útmutatások** oldal.
    - Amennyiben a **Windows Installer** lehetőség van kiválasztva, a következő fájlok jönnek létre a megadott mappában, továbbá megjelenik a **Telepítési útmutatások** oldal.
      - MST fájl
      - CheckAndUninstall.ps1
      - SupportAssistx64.msi vagy SupportAssistx86.msi
  - 7 Végezze el az alábbi műveletek valamelyikét:
    - Ha a telepítőcsomagot EXE formátumban csomagolta ki, a célrendszeren a telepítőeszközök segítségével az EXE fájlt telepítse.
    - Ha a telepítőcsomagot MSI formátumban csomagolta ki, futassa a következő parancsot a SupportAssist telepítőcsomag telepítéséhez: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn`

ahol a <downloaded path> annak a mappának a helye, ahová letöltötte a futtatható SupportAssist állományt a TechDirect portálról.

# A SupportAssist riasztások kezelése a TechDirect portálon

A SupportAssist-riasztások a cége TechDirect-fiókjából vagy a ServiceNow használatával kezelhetők. Ha a SupportAssistot a TechDirect-fiókja hitelesítő adataival konfigurálta, akkor minden riasztás a TechDirect-fiókba lesz továbbítva. A SupportAssist és a ServiceNow integrálható egymással annak érdekében, hogy az összes riasztás a ServiceNow-ba legyen átirányítva. Ez a rész a SupportAssist-riasztásoknak a TechDirect portálon való kezelését és a ServiceNow-beli integrálását ismerteti.

**MEGJEGYZÉS:** A hardverproblémák riasztásainak megtekintéséhez vagy kezeléséhez önkiszolgáló szolgáltatást kell regisztrálnia a TechDirect portálon.

Témák:

- [Riasztási szabályok konfigurálása a TechDirect portálon](#)
- [A SupportAssist-riasztások megtekintése a TechDirect portálon](#)
- [SupportAssist riasztások](#)
- [SupportAssist riasztási műveletek](#)
- [A SupportAssist-riasztások ServiceNow-integrálása](#)

## Riasztási szabályok konfigurálása a TechDirect portálon

### Előfeltételek

- Győződjön meg róla, hogy TechDirect fiókjának és Dell fiókjának belépési adatai, amelyeket a SupportAssist telepítéskor használt, azonosak.
- SupportAssist rendszergazdai jogosultságokkal kell bejelentkeznie a TechDirect portálra.

### Erről a feladatról

A saját szervezetében a rendszergazdák konfigurálhatják a szabályokat, amelyek meghatározzák, a SupportAssist által létrehozott riasztásokat a TechDirect portál hogyan kezelje. Például kiválasztható az összes riasztás automatikus továbbítása a műszaki támogatásnak, vagy a riasztások elhelyezése a várakozási sorban lévő SupportAssist-riasztásai között a támogató csapat számára felülvizsgálatra, valamint annak eldöntésére, hogy az adott riasztás továbbítására a Dell felé sor kerüljön-e.

### Lépések

- 1 Lépjen a **SzolgáltatásokSupportAssist** oldalra.  
Megjelenik a **SupportAssist** oldal.
- 2 Kattintson a **Riasztások** lapra.  
Megjelenik a **Riasztások** panel.
- 3 A **Szabályok konfigurálása** kisalkalmazáson kattintson a **Konfigurálás** gombra.  
Megjelenik a **SupportAssist-riasztási szabályok konfigurálása** oldal.
- 4 Az **Inaktivitás időtartama** részben adja meg a napok számát.
- 5 A **Műszaki támogatási riasztások** részben végezze el az alábbi műveletek valamelyikét:
  - a Válassza az **Igen** lehetőséget, ha szeretné az összes műszaki támogatási riasztást közvetlenül a Dellhez továbbítani.
  - b Válassza a **Nem** lehetőséget, amivel az összes műszaki támogatási riasztást elküldi a vállalatához tartozó és a várakozási sorban lévő SupportAssist-riasztások közé. A támogató csapata felülvizsgálhatja a riasztást, meghatározhatja, hogy a riasztás továbbításra kerüljön-e a Dell felé.

- 6 A **Küldési riasztás** részben végezze el az alábbi műveletek valamelyikét:
- Válassza az **Igen** lehetőséget, ha szeretné az összes alkatrészalküldési riasztást közvetlenül a Dellhez továbbítani. Ha azt választotta, hogy szeretné az összes alkatrész-alküldési riasztást közvetlenül a Dellhez továbbítani, megjelenik a **Csoportok kezelése** szakasz.
  - Válassza a **Nem** lehetőséget, amivel az összes alkatrészalküldési riasztást elküldi a vállalatához tartozó és a várakozási sorban lévő SupportAssist-riasztások közé. A támogató csapata felülvizsgálhatja a riasztást, meghatározhatja, hogy a riasztás továbbításra kerüljön-e a Dell felé.
- 7 Amennyiben megjelenik a **Csoportok kezelése** rész, kattintson a **Csoportszabály hozzáadása** elemre.

**1** **MEGJEGYZÉS:** A csoportszabályok segítségével használatosak annak meghatározására, hogy az alkatrészek milyen címre legyenek küldve. Amikor egy alkatrészalküldési SupportAssist-riasztást továbbítanak a Dell felé, akkor a rendszer összeveti a riasztásban található címet a csoportszabályokban meghatározott címekkel. Ha egyezést talál, akkor az adott csoportszabállyal összefüggő cím határozza meg, hogy az alkatrészeket milyen címre küldik el.

- 8 A **Csoportszabály hozzáadása** oldalon válassza ki az alábbi lehetőségek egyikét, továbbá adja meg a szükséges adatokat.
- Ország szerint** – Akkor válassza ezt a lehetőséget, ha egy országból minden automatikus elküldést egy adott címre szeretne irányítani.
  - Állam/tartomány szerint** – Akkor válassza ezt a lehetőséget, ha egy államból/tartományból minden automatikus elküldést egy adott címre szeretne irányítani.
  - Város szerint** – Akkor válassza ezt a lehetőséget, ha egy városból minden automatikus elküldést egy adott címre szeretne irányítani.
  - Irányítószám szerint** – Akkor válassza ezt a lehetőséget, ha egy adott irányítószámmal minden automatikus elküldést egy adott címre szeretne irányítani.
- 9 Kattintson a **Szabály mentése** gombra, majd kattintson a **Riasztási szabályok mentése** elemre.

## A SupportAssist-riasztások megtekintése a TechDirect portálon

### Előfeltétel

SupportAssist rendszergazdai vagy SupportAssist műszaki felhasználói jogosultságokkal kell bejelentkeznie a TechDirect portálra.

### Erről a feladról


Amikor a SupportAssist segítségével monitorozott rendszereken bármilyen probléma észlelhető, a TechDirect portálon automatikusan riasztás jön létre.

### Lépések

- Lépjen a **SzolgáltatásokSupportAssist** oldalra.  
Megjelenik a **SupportAssist** oldal.
- Kattintson a **Riasztások** lapra.  
Megjelenik a **Riasztások** panel.
- A **SupportAssist-riasztások kezelése** kisalkalmazáson kattintson a **Kezelés** parancsra.  
Megjelenik a **SupportAssist-riasztások** oldal.

## SupportAssist riasztások

A TechDirect portálon a **SupportAssist riasztások** oldalon tekinthetők meg a SupportAssist által létrehozott riasztások részletei.

Az alábbi táblázat a **SupportAssist riasztások** oldalán megjelenített részleteket mutatja be. Alapértelmezett helyzetben a **Szervizcímke**, a **Riasztás száma**, a **Riasztás típusa**, az **Utolsó tevékenység időbélyege**, a **Tulajdonos**, a **Vállalat neve** és az **Üzletág** oszlopok jelennek meg. Kattintson a táblázat felett megjelenő  a megtekinteni kívánt oszlopok kiválasztásához.

**1** **MEGJEGYZÉS:** Egyidejű megjelenítésre legfeljebb hét oszlop választható ki.

## 8. táblázat: SupportAssist riasztások

Név	Leírás
<b>Szervizcímke</b>	A rendszer egyedi azonosítója. A szervizcímke egy alfanumerikus karaktorsor.
<b>Riasztás száma</b>	A riasztáshoz rendelt egyedi támogatási kérelem száma, amelyet hivatkozásként használhat a műszaki támogatással történő kommunikáció során.
<b>Riasztás típusa</b>	Riasztás típusa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Műszaki támogatás</b></li> <li>• <b>Elküldés</b></li> </ul>
<b>Megjegyzések</b>	Az észlelt probléma adatai, valamint a hibákkal kapcsolatos információk a vizsgálat számára.
<b>Létrehozás időbélyege</b>	A TechDirectben létrejött riasztás dátuma és időpontja.
<b>Utolsó tevékenység időbélyege</b>	Az ügyfél rendszergazda vagy műszaki felhasználó legutolsó műveletének dátuma és időpontja.
<b>Állapot</b>	A riasztás állapota: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nincs hozzárendelve</b> – Nincs műszaki felhasználó, akinek tulajdonjoga lenne</li> <li>• <b>Hozzárendelve</b> – Egy ügyfél műszaki felhasználónak tulajdonjoga van</li> <li>• <b>Beküldés sikertelen</b> – A Dell felé irányuló továbbítási kísérlet nem sikerült</li> </ul>
<b>Tulajdonos</b>	Az a műszaki felhasználó, aki jelenleg a riasztás tulajdonosa.
<b>Vállalat neve</b>	A szervezet neve.
<b>Üzletág</b>	Az üzletág, például Precision, Latitude és így tovább.
<b>Műveletek</b>	A riasztáshoz elérhető műveletek. A SupportAssist műszaki felhasználói jogosultságokkal rendelkező felhasználói a következőket végezhetik el: <ul style="list-style-type: none"> <li>• A riasztás tulajdonjogának átvétele</li> <li>• Riasztás adatainak frissítése</li> <li>• Riasztás lezárása</li> <li>• Riasztás továbbítása a Dell számára</li> </ul> <p><b>MEGJEGYZÉS:</b> A SupportAssist rendszergazdai jogosultságokkal rendelkező felhasználói a SupportAssist műszaki felhasználói jogosultságokkal rendelkező felhasználói számára elérhető összes műveletet elvégezhetik. A SupportAssist rendszergazdák továbbá riasztást rendelhetnek az egyes műszaki felhasználóikhoz.</p>

## SupportAssist riasztási műveletek

A TechDirect portálon keresztül műveleteket hajthat végre a SupportAssist által létrehozott riasztásokkal kapcsolatban. A következő táblázat bemutatja, hogy milyen műveletek állnak rendelkezésre a SupportAssist által létrehozott riasztásoknál.

## 9. táblázat: Riasztási műveletek

TechDirect-fiók típusa	Rendelkezésre álló műveletek	Leírás
Rendszergazda és Technikus szerepkörű felhasználók	<b>Tulajdonba vétel</b>	A TechDirect-fiókok egyes Technikus szerepkörű felhasználói már a beérkezéskor megtekinthetik az összes SupportAssist-riasztást. A Technikus szerepkörű felhasználók tulajdonba vehetnek egy-egy riasztást. A Technikus szerepkörű felhasználók nem rendelhetik másokhoz a riasztásokat; erre csak a fiók TechDirect-rendszergazdájának van jogosultsága.
	<b>Frissítés</b>	Megjeleníti a <b>Részletek</b> oldalt, amelyen megjegyzés vagy melléklet adható a riasztáshoz.
	<b>Riasztás bezárása</b>	Bezárja a riasztást. Sem Ön, sem a Dell nem hajthat végre további műveletet a riasztással kapcsolatban.
	<b>Továbbítás a Dell részére</b>	Továbbítja a támogatási kérést a műszaki támogatási csapat felé. A folyamat követését a TechDirect <b>Műszaki támogatás</b> vagy <b>Küldési összefoglaló</b> oldalain folytathatja.
Rendszergazda	<b>Tulajdonjog hozzárendelése</b>	Kijelöl egy Technikus szerepkörű felhasználót az adott riasztás tulajdonosaként. A funkció segítségével hajtható végre a riasztások másik Technikus szerepkörű felhasználóhoz való hozzárendelése is.

## A SupportAssist-riasztások ServiceNow-integrálása

Ha a cége a ServiceNow-t használja az informatikai és támogatási feladatok kezeléséhez, a SupportAssist-riasztásokat integrálhatja a ServiceNow-ba. A ServiceNow-integráció lehetővé teszi a SupportAssist-riasztásokkal kapcsolatos incidensek automatikus létrehozását a ServiceNow-ban.

**MEGJEGYZÉS:** A ServiceNow-integráció engedélyezését követően a SupportAssist-riasztások nem kezelhetők a TechDirect használatával. Azonban az alkatrészküldési vagy támogatási igényléseket a TechDirect használatával kell benyújtani a Dell részére.

## ServiceNow-integráció engedélyezése

### Előfeltétel

SupportAssist rendszergazdai jogosultságokkal kell bejelentkeznie a TechDirect portálra.

### Lépések

- Lépjen a **SzolgáltatásokSupportAssist** oldalra.  
Megjelenik a **SupportAssist** oldal.
- Kattintson az **Eszközők** lapra.  
Megjelenik az **Eszközők** panel.
- Ha több fiókkal is rendelkezik, válasszon egy fiókot a **Fiók kiválasztása** listából.

**MEGJEGYZÉS:** A **Fiók kiválasztása** lista csak akkor jelenik meg, ha Önnek több fiókja is van.

- Az **Eszközők kezelése** kisalkalmazáson kattintson a **Kezelés** parancsra.  
Megjelenik az **Eszközők kezelése** oldal.
- Kattintson a **ServiceNow-integráció** elemre.  
Megjelenik az **Esetkezelés integrálása a ServiceNow-val** ablak.
- Válassza ki a megfelelő helyet a **SupportAssist-hely kiválasztása** listából.

**MEGJEGYZÉS:** Egy hely kiválasztásával a TechDirect képes az adott helyen található összes rendszer által létrehozott riasztásokat továbbítani a ServiceNow-ba.

- 7 Ha szeretné, hogy a SupportAssist automatikusan létrehozza az incidenseket a ServiceNow-ban:
  - a Válassza a **ServiceNow-példány használata** elemet.
  - b Adja meg a ServiceNow példányszámát, felhasználónevét, jelszavát és hibaértesítési e-mail-címét.

**MEGJEGYZÉS:** Ha a SupportAssist nem tud automatikusan incidenst létrehozni a ServiceNow-ban, akkor egy e-mail érkezik a Hibaértesítés ablakban megadott címre.

- c Kattintson a **Próbariasztás küldése** elemre ahhoz, hogy egy próbariasztást küldjön a ServiceNow példányára.
- 8 Ha e-mailben szeretne adatokat kapni a SupportAssist-riasztásokról:
  - a Válassza az **E-mail használata** elemet.
  - b A **Feladó** ablakban adja meg azt az e-mail-címet, amelyről a SupportAssist-riasztások adatait fogadni szeretné.
  - c A **Riasztási értesítések** ablakban adja meg azt az e-mail-címet, amelyre el szeretné küldeni a SupportAssist-riasztások adatait.
  - d A **Hibaértesítések** ablakban adja meg azt az e-mail-címet, amelyre egy értesítést kell küldeni abban az esetben, ha a SupportAssist nem tudja elküldeni a riasztások adatait.
  - e Kattintson a **Próba e-mail küldése** elemre, hogy egy próba e-mailt küldjön a **Hibaértesítések** ablakban megadott e-mail címre.
- 9 Kattintson a **Mentés** gombra.

## A ServiceNow-integráció letiltása

### Előfeltétel

SupportAssist rendszergazdai jogosultságokkal kell bejelentkeznie a TechDirect portálra.

### Erről a feladatról

A SupportAssist-riasztások a ServiceNow-ba történő integrálása bármikor letiltható.

**MEGJEGYZÉS:** A ServiceNow-integráció letiltását követően a TechDirect segítségével, a SupportAssist-riasztások kezelése oldalon tudja kezelni a SupportAssist-riasztásokat.

### Lépések

- 1 Lépjen a **SzolgáltatásokSupportAssist** oldalra.  
Megjelenik a **SupportAssist** oldal.
- 2 Kattintson az **Eszközök** lapra.  
Megjelenik az **Eszközök** panel.
- 3 Ha több fiókkal is rendelkezik, válasszon egy fiókot a **Fiók kiválasztása** listából.  
**MEGJEGYZÉS:** A **Fiók kiválasztása** lista csak akkor jelenik meg, ha Önnek több fiókja is van.
- 4 Az **Eszközök kezelése** kisalkalmazáson kattintson a **Kezelés** parancsra.  
Megjelenik az **Eszközök kezelése** oldal.
- 5 Kattintson a **ServiceNow-integráció** elemre.  
Megjelenik az **Esetkezelés integrálása a ServiceNow-val** ablak.
- 6 Válassza ki a megfelelő helyet a **SupportAssist-hely kiválasztása** listából.
- 7 Kattintson az **Inaktíválás** parancsra.  
Ezzel a SupportAssist-riasztások ServiceNow-integrációját letiltotta.

# SupportAssist adatok lekérése a WMI segítségével

A Windows Management Instrumentation (WMI) osztályok segítségével minden egyes olyan rendszer állapotáról információkat kaphat, ahova a SupportAssist program telepítve van. A SupportAssist profilokhoz és osztályokhoz való hozzáféréshez tartozó névtér: **root\supportassist**. A WMI-osztályok által közzétett adatok a következők:

- Regisztrációs állapot
- Támogatási igénylés részletei
- Riasztás részletei
- Konfiguráció és jogosultság részletei

Ez a rész az elérhető WMI-osztályokkal kapcsolatos adatokat tartalmazza.

## DSA\_RegistrationInformation

10. táblázat: DSA\_RegistrationInformation

Tulajdonság	Tulajdonság típusa	Leírás
<b>InstanceID</b>	CIM_STRING [KEY]	Egy olyan karakterlánc, amely egyedi módon azonosítja az osztály példányát.
<b>IsRegistrationDone</b>	CIM_BOOLEAN	Egy logikai érték, amely jelzi, hogy a SupportAssist programot regisztrálták-e a Dell vállalatnál. A lehetséges értékek a következők: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Igaz – A SupportAssist regisztrálva van a Dell vállalatnál.</li> <li>• Hamis – A SupportAssist nincs regisztrálva a Dell vállalatnál.</li> </ul>
<b>RegistrationTime</b>	CIM_DATETIME	A SupportAssist regisztrációjának dátumát és idejét jelzi.

## DSA\_CaseInformation

11. táblázat: DSA\_CaseInformation

Tulajdonság	Tulajdonság típusa	Leírás
<b>InstanceID</b>	CIM_STRING [KEY]	Egy olyan karakterlánc, amely egyedi módon azonosítja az osztály példányát.
<b>CaseID</b>	CIM_STRING	Egy olyan karakterlánc, amely azonosítja az egy példány számára létrehozott támogatási igénylés számát.

Tulajdonság	Tulajdonság típusa	Leírás
<b>Leírás</b>	CIM_STRING	Egy olyan karakterlánc, amely leírást biztosít a támogatási igénylésről.
<b>Type</b>	CIM_UNIT16	Egy egész szám, amely a támogatási igénylés típusát jelzi. A lehetséges értékek a következők: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 – Bármely egyéb támogatási igénylés.</li> <li>• 1 – Támogatási igénylés a Dell műszaki támogatásától való támogatáskéréshez.</li> <li>• 2 – Támogatási igénylés alkatrészek kiküldéséhez.</li> </ul>
<b>Status</b>	CIM_UNIT16	Egy egész szám, amely a támogatási igénylés állapotát jelzi. A lehetséges értékek a következők: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 – Bármely egyéb állapot.</li> <li>• 1 – A támogatási igénylés be lett küldve.</li> <li>• 2 – A támogatási igénylés meg van nyitva.</li> <li>• 3 – A támogatási igénylést ismételten megnyitották.</li> <li>• 4 – A támogatási igénylés folyamatban van.</li> <li>• 5 – Az ügyfél elhalasztotta a támogatási igénylést.</li> <li>• 6 – A támogatási igénylés le van zárva.</li> </ul>
<b>CaseCreationTime</b>	CIM_DATETIME	A támogatási igénylés létrehozásának dátumát és idejét jelzi.
<b>AlertDetails</b>	CIM_STRING	A karakterlánc információkat biztosít arról a riasztásról, amelyhez a támogatási igénylést létrehozták.

## DSA\_AlertInformation

12. táblázat: DSA\_AlertInformation

Tulajdonság	Tulajdonság típusa	Leírás
<b>InstanceID</b>	CIM_STRING [KEY]	Egy olyan karakterlánc, amely egyedi módon azonosítja az osztály példányát.
<b>TrapID</b>	CIM_STRING	Egy olyan karakterlánc, amely azonosítja a riasztás trapüzenetének azonosítóját.
<b>EventID</b>	CIM_STRING	Egy olyan karakterlánc, amely megadja a riasztás azonosítóját.
<b>AlertDecription</b>	CIM_STRING	Egy olyan karakterlánc, amely a riasztás leírását tartalmazza.
<b>AlertTime</b>	CIM_DATETIME	A riasztás létrehozásának dátumát és idejét jelzi.

# DSA\_SystemInformation

13. táblázat: DSA\_SystemInformation

Tulajdonság	Tulajdonság típusa	Leírás
<b>Name</b>	CIM_STRING [KEY]	Egy olyan karakterlánc, amely a rendszer nevét biztosítja.
<b>IsConfigurationSet</b>	CIM_BOOLEAN	Egy logikai érték, amely jelzi, hogy a konfiguráció be van-e állítva a rendszeren. A lehetséges értékek a következők: <ul style="list-style-type: none"><li>• Igaz – A konfiguráció be van állítva a rendszeren.</li><li>• Hamis – A konfiguráció nincs beállítva a rendszeren.</li></ul>
<b>Entitlement</b>	CIM_UNIT16	A rendszer szolgáltatási csomagját jelzi. A lehetséges értékek a következők: <ul style="list-style-type: none"><li>• 0 – Egyéb</li><li>• 1 – Alapvető</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><li>• 7 – Ismeretlen jótállás</li></ul>
<b>EntitlementExpiryDate</b>	CIM_DATETIME	A rendszer szolgáltatási csomagjának lejáratási dátumát jelzi.
<b>Version</b>	CIM_STRING	Egy olyan karakterlánc, amely azonosítja a rendszerre telepített SupportAssist verziót.

## SupportAssist által gyűjtött adatok

A probléma elhárításához szükséges rendszeradatokat a SupportAssist automatikusan összegyűjti, és biztonságos módon elküldi a műszaki támogatásnak. Ezen adatok révén a Dell kibővített, hatékonyabb és gyorsabb támogatást képes nyújtani.

A következő táblázat felsorolja a rendszer különböző összetevőiről begyűjtött adatokat.

### 14. táblázat: Rendszerfigyelés

Kategóriák	Attribútumok
Rendszerinformációk	System Service Tag
	Rendszer modellje
	Alaplap ePPID-ja
	BIOS verziója
	Rendszer típusa
	Processzor adatai
	Processzor sebessége
	Videóvezérlő
	Video-RAM mérete (bájtokban)
	Kijelzők száma
	Operációs rendszer
	Hálózati adapter teljesítménye (wattban)
	Logikai meghajtó adatai
	Rendszer RAM mérete (GB)
Rendszerfelhasználás és teljesítmény	Hálózati áramforráson töltött órák száma
	Akkumulátoron töltött órák száma
	Töltési ciklusok
	Alvó állapotok száma
	Alvó állapotban töltött órák száma
	Energiagazdálkodási beállítások
Akkumulátor	Helyzet
	Manufacture Date
	Sorozatszám
	Kémiai felépítése
	Névleges teljesítmény

Kategóriák	Attribútumok
	Name
	Gyártó neve
	ePPID
	Áramfelvétel
	Feszültség
	Ciklusok száma
	Kapacitás teljesen feltöltött állapotban
	Hőmérséklet:
	Gyártói naplók
Tárterület (HDD/SSD)	Meghajtó helyzete
	Meghajtó neve
	Meghajtó modellje
	Meghajtó mérete (MB-ban)
	Meghajtó ePPID-ja
	Meghajtópartíció helyzete
	Meghajtópartíció neve
	Meghajtópartíció mérete (MB-ban)
	Olvassal töltött idő százalékban
	Írással töltött idő százalékban
	Üresjárat idő százalékban
	Olvasott adatmennyiség (MB-ban)
	Írt adatmennyiség (MB-ban)
	SMART naplók
Rendszeresemények	Operációs rendszer összeomlásai
	Tápfeszültséggel kapcsolatos események
	Hőmérséklettel kapcsolatos események
	Rendszerindítási események
	Diagnosztikai események
Processzor	Processzorkihasználtság
	Egyidejűleg használt szálak
	Várólista mérete
	C-állapotok
Memória	DIMM helyzete
	DIMM neve
	DIMM gyártója

Kategóriák	Attribútumok
	DIMM cikkszáma
	DIMM helye
	DIMM sorozatszám
	Memóriahasználat, szabad/elérhető
	Lapozási tevékenység
Hőmérsékletek	Ventilátor fordulatszáma/állapota
	Rendszer hőmérséklete
	Akkumulátor hőmérséklete
	Processzor hőmérséklete
Mechanikus alkatrészek	Belső vezeték/csatlakozó állapota
	Zsanér kinyitásának száma
	Áramfelhasználás – AC/DC
	Dokkolási ciklusok
Hálózat	Adapter neve
	Adapter MAC-címe
	Adapter eszközneve
	Adapter IMEI száma
	Hálózathasználat
	WLAN / WLAN használatai idő
	Kapcsolat sebessége
Kijelző	Kijelzőadatok
	Fényerő
Szoftver	Telepített alkalmazások
	Illesztőprogramok
	Operációs rendszer frissítései

A következő táblázat ismerteti azokat a rendszeradatokat, amelyeket a rendszer 24 óránként összegyűjt és továbbít a Dell felé a rutinjellegű rendszerfigyelés keretében.

#### 15. táblázat: Rutinjellegű rendszerfigyelés

Attribútum	Leírás
Séma verziója	A rutinjellegű rendszerfigyeléshez használt séma verziója
Ügynök verziója	A rendszerre telepített SupportAssist verziója
Szervizcímke	A rendszer egyedi azonosítója
Rendszer modellje	A rendszer modellneve
Regisztrációs állapot	A SupportAssist regisztrációs állapota

<b>Attribútum</b>	<b>Leírás</b>
Operációs rendszer verziója	A rendszeren futó operációs rendszer verziója
Szervizcsomag verziója	Az operációs rendszer szervizcsomagja
UTC-dátum	Az a dátum és időpont, amikor a rutinjellegű rendszerfigyelési adatok el lettek küldve a Dell felé
BIOS verziója	A rendszerre telepített BIOS verziója
Állapot	A riasztás súlyossági állapota, például: figyelmeztetés
Leírás	Információk a rendszerhibáról, például: túlzott processzorhasználat
Szabad hely a merevlemezen	A rendszer-merevlemezen elérhető szabad hely
Memóriahasználat	A felhasznált rendszermemória mennyisége
Processzorhasználat	A felhasznált processzorteljesítmény mennyisége
Helyi dátum	A rendszeren beállított dátum és idő
Utolsó rendszerbetöltés ideje	A rendszer legutóbbi újraindításának dátuma és időpontja
A Windows frissítésének időpontja	A Windows legutóbbi frissítésének dátuma és időpontja
Kékképernyős összeomlások az elmúlt 24 órában	Az elmúlt 24 órában bekövetkezett kék hibaképernyők száma
Riasztás adatai	A riasztás egyedi azonosítója
Forrás	A riasztást létrehozó forrás
Típus	A riasztás típusa, például: előjelző riasztás

# Gyakran ismételt kérdések

## A telepítés előtt

### 1 A telepítés megkezdése előtt milyen Dell fiókokat kell létrehoznom?

Ha a SupportAssist riasztásokat a TechDirect portálon keresztül szeretné kezelni, szüksége lesz egy saját Dell fiókra, amely össze van kapcsolva a TechDirect fiókjával. Ehhez végezze el az alábbi két lépést:

- Győződjön meg róla, hogy rendelkezik saját Dell fiókkal. Ha még nincs saját Dell fiókja, hozzon létre egyet a [www.dell.com/myaccount](http://www.dell.com/myaccount) oldalon.
- A Dell fiók bejelentkezési adataival regisztrálja szervezetét a TechDirect portálon. A TechDirect portálon a szervezetének regisztrálásához lépjen a [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com) oldalra.

### 2 Hogyan hozhatok létre egy Dell fiókot?

Egy Dell fiók létrehozásához kövesse az alábbi lépéseket:

- Lépjen a [www.dell.com/myaccount](http://www.dell.com/myaccount) oldalra.
- A **Bejelentkezés** oldalon kattintson a **Fiók létrehozása** elemre.
- A **Dell.com fiókregisztrációs** oldalon töltsze ki a szükséges mezőket, és kattintson a **Regisztráció befejezése** gombra.

### 3 Hogyan hozhatok létre egy TechDirect fiókot?

Vállalatának ki kell jelölnie egy rendszergazdát, aki létrehozza a TechDirect fiókot. Az igénylési folyamat megkezdéséhez ennek a rendszergazdának a [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com) oldalra kell lépnie, és rá kell kattintania a **Regisztráció most** elemre. A folyamat részeként a rendszergazdának műszaki felhasználókat kell megadnia, akik a bejelentkezési adatokat is tartalmazó megerősítő e-mailt fognak kapni. Azon felhasználóknak, akik cserealkatrész-küldésre vonatkozó igénylést szeretnének létrehozni, először el kell végezniük a TechDirect online portálon található ingyenes minősítő tanfolyamokat. A további tudnivalókat lásd: [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com).

### 4 Használhatom ugyanazt a TechDirect fiókot vagy Dell fiókot, ha a telepítési konfiguráció több változatát alkalmazom?

Igen, a konfigurációs fájl létrehozását követően a módosító fájlal további konfigurációk hozhatók létre. A módosítási folyamattal kapcsolatos további információkat lásd: [Telepített SupportAssist konfiguráció módosítása](#).

Például Ön egy rendszergazda, aki több rendszert is kezel két telephelyen. Mindkét telephelyhez használni szeretné TechDirect vagy Dell Fiókját, hogy központilag kezelhesse az összes riasztást és alkatrész-küldést. Azonban a két telephely internetcsatlakozási beállításai eltérőek, melyeket szeretne megőrizni.

Ebben a helyzetben hozzon létre egy konfigurációt az első telephelyhez. A második telephely esetében alkalmazza módosítási folyamatot, majd szükség szerint hozzon létre egy eltérő konfigurációt.

## Konfiguráció

### 1 Hogyan tudom telepíteni a konfigurációt olyan rendszereken, amelyeken a SupportAssist már telepítve van ImageAssist segítségével létrehozott egyéni rendszerkép részeként?

A konfiguráció telepítéséről olyan rendszereken, amelyeken a SupportAssist már telepítve van ImageAssist segítségével létrehozott egyéni rendszerkép részeként, további tudnivalókat lásd: *A SupportAssist for Business Client Systems gyors telepítési útmutató Dell ImageAssist felhasználóknak* a következő helyen érhető el: [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

### 2 Melyik opciót válasszam a Telepítővarázslóban: Új konfiguráció létrehozása vagy meglévő konfiguráció módosítása?

A következő esetekben válassza az **Új konfiguráció létrehozása** opciót:

- Az első alkalommal telepíti és konfigurálja a SupportAssist programot célrendszereire.

- Egy régebbi verziójú SupportAssist van feltelepítve, illetve konfigurálva célrendszerre, és most a legújabb verziót szeretné feltelepíteni azonos vagy eltérő konfigurációs beállításokkal.

A **Meglévő konfiguráció módosítása** opciót akkor válassza, ha a telepített konfigurációt frissíteni kívánja.

### 3 **Módosítottam a konfigurációt és frissíttem a SupportAssist programot a célrendszereken. Honnét fogom tudni, hogy a beállítások megfelelően frissültek?**

A célrendszereken a beállítások frissüléséről úgy tud meggyőződni, hogy ellenőrzi a HKLM\Del\SupportAssistConfig\Status kulcs állapotát a célrendszerek regisztrációs állományában. Ha a beállítások megfelelően frissültek, a kulcs állapota „0”.

## Telepítés

### 1 **Melyik telepítési típust használjam?**

Azt a telepítési típust használja, amelyet a konfigurációs beállítások létrehozásához használt:

- Windows telepítőfájl – Akkor használja ezt a telepítési típust, ha a konfigurációs beállítások létrehozásához SCCM, KACE vagy egyéb telepítőeszközt használt.
- Active Directory sablonfájl – Akkor használja ezt a telepítési típust, ha a konfigurációs adatok létrehozásához Active Directory csoportházirendet szeretne használni, és nem rendelkezik telepítőeszközzel.
- Válaszfájl – Akkor használja ezt a telepítési típust, ha nem tud Active Directory csoportházirendet létrehozni, és a konfigurációs adatok telepítéséhez válaszfájlt kell használnia.

### 2 **Szervezetemben több telephelyen található, eltérő beállításokkal rendelkező rendszereket kezelek. Hogyan telepíthetem fel rájuk a SupportAssist programot?**

Az alábbi módszer segítségével telepítse a SupportAssist programot két különböző telephelyen (pl. „első telephely és „második telephely”) különböző beállításokkal:

- Nyissa meg a **Dell SupportAssist telepítő** varázslót.
- Az „új konfigurációs folyamat létrehozása” módszert követve hozzon létre egy konfigurációs fájlt (Telephely 1.mst) az „első telephely” számára szükséges beállításokkal.
- Az **Összegzés** oldalon kattintson az **Új létrehozása** elemre, majd hozzon létre egy konfigurációs fájlt (Site2.xml) a „második telephely” számára szükséges beállításokkal.
- Bármilyen telepítőeszköz segítségével telepítse fel a SupportAssist telepítőcsomagot a megfelelő konfigurációs fájllal az „első telephely” és a „második telephely” célrendszerre.

### 3 **Telepíthetem a SupportAssist programot virtuális gépre (VM)?**

Nem. A SupportAssist programot nem virtuális gépeken lévő problémák észlelésére tervezték; a program hardverösszetevőkhöz való hozzáférést igényel.

### 4 **Hogyan telepíthetem fel a SupportAssist programot 32 bites és 64 bites operációs rendszereket is futtató célrendszerekre?**

Le kell töltenie a SupportAssist 32 bites és 64 bites telepítőcsomagját is, majd el kell végeznie a következő lépéseket:

- Ha egy Windows-telepítőfájllal (MST) szeretné telepíteni a programot, a megfelelő **Dell SupportAssist telepítővarázslóval** létre kell hoznia az MST-alapú konfigurációs fájlt a 32 bites vagy a 64 bites telepítőcsomaghoz is.
- Ha válaszfájllal vagy Active Directory-sablonfájllal szeretné telepíteni a programot, a **Dell SupportAssist telepítővarázslóval** létre kell hoznia a konfigurációs fájlt a 32 bites vagy a 64 bites telepítőcsomaghoz is.

A konfigurációs fájl létrehozása után a platform alapján válassza ki a megfelelő SupportAssist telepítőcsomagot, és telepítse fel a programot a célrendszerekre.

### 5 **Használhatom a SupportAssist régebbi verziójával létrehozott válaszfájlt az aktuális verzió telepítéséhez?**

Nem. A SupportAssist jelenlegi verziójának telepítővarázslójával kell létrehoznia a válaszfájlt, és ezt a fájlt kell a telepítéshez használnia.

## A telepítést követően

### 1 **Honnét tudom, hogy a SupportAssist a megfelelő beállításokkal települt-e fel a célrendszerre?**

Az **InstallAndRegistration.ps1** parancsfájl segítségével leellenőrizheti, hogy a SupportAssist telepítése és regisztrációja sikeresen megtörtént-e a célrendszereken. A parancsfájl adott célrendszeren történő futtatásához kövesse az alábbi lépéseket:

- a Nyomja meg az **Indítás** gombot a programok menüjének megnyitásához.
- b Kattintson jobb gombbal a **Parancssor** elemre, majd a **Futtatás rendszergazdaként** lehetőségre.
- c Lépjen arra a mappára, ahová kibontotta a SupportAssist telepítőcsomagot, és végezze el az alábbi lépéseket:
  - Ha a 64 bites telepítőcsomagot töltötte le és bontotta ki, nyissa meg a `\Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin` mappát.
  - Ha a 32 bites telepítőcsomagot töltötte le és bontotta ki, nyissa meg a `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin` mappát.
- d Írja be, hogy `InstallAndRegistration.ps1`, majd nyomja meg az Enter billentyűt.

**MEGJEGYZÉS:** Figyelési konzolokat, például System Center Operations Managert (SCOM) is használhat a parancsfájl célrendszereken történő futtatásához. Azonban mindképp tartsa be az iránymutatásokat, amelyek a figyelési konzolokra vonatkoznak.

A következő mintaüzenet azt jelzi, hogy a SupportAssist feltelepítésre és regisztrálásra került a célrendszereken:

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

A következő mintaüzenet azt jelzi, hogy a SupportAssist feltelepítésre került a célrendszereken, de nem lett regisztrálva:

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

A következő mintaüzenet azt jelzi, hogy a SupportAssist nem települt fel a célrendszerekre:

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

A következő mintaüzenet azt jelzi, hogy a SupportAssist feltelepítése és regisztrálása sikerült a célrendszereken, és a szolgáltatás fut:

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

A következő mintaüzenet azt jelzi, hogy a SupportAssist feltelepítése és regisztrálása sikerült a célrendszereken, de a szolgáltatás nem fut:

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

## 2. Hogyan tudom leellenőrizni, hogy a program létrehozott-e egy támogatási igénylést a célrendszerek számára?

A `CaseAndDispatchReport.ps1` parancsfájl segítségével leellenőrizheti, hogy a SupportAssist hozott-e létre bármilyen támogatási igénylést a célrendszerek számára. A parancsfájl adott célrendszeren történő futtatásához kövesse az alábbi lépéseket:

- a Nyomja meg az **Indítás** gombot a programok menüjének megnyitásához.
- b Kattintson jobb gombbal a **Parancssor** elemre, majd a **Futtatás rendszergazdaként** lehetőségre.  
Megjelenik a **parancsablak**.
- c Lépjen arra a mappára, ahová kibontotta a SupportAssist telepítőcsomagot, és végezze el az alábbi lépéseket:
  - Ha a 64 bites telepítőcsomagot töltötte le és bontotta ki, nyissa meg a `\Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin` mappát.
  - Ha a 32 bites telepítőcsomagot töltötte le és bontotta ki, nyissa meg a `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin` mappát.
- d Írja be, hogy `CaseAndDispatchReport.ps1`, majd nyomja meg az Enter billentyűt.

**MEGJEGYZÉS:** Figyelési konzolokat, például System Center Operations Managert (SCOM) is használhat a parancsfájl célrendszereken történő futtatásához. Azonban mindképp tartsa be az iránymutatásokat, amelyek a figyelési konzolokra vonatkoznak.

A következő mintaüzenet az adott célrendszerhez létrehozott támogatási igénylés részleteit mutatja be.

```
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. Az Active Directory konfigurációs beállítások nem léptek érvénybe a célrendszereken. Mit tegyek?

Ha telepítési típusként az AD sablont választotta, előfordulhat némi késés a beállítások frissítésekor, mert a célrendszerek és a tartományvezérlő szinkronizálása időbe telik. Ha a szinkronizálást azonnal el kívánja végezni, futtassa a következő parancsot a célrendszereken:

```
gpupdate/force
```

#### 4 Mit tegyek, ha a WMI-parancsfájlok nem hoznak eredményeket?

Ellenőrizze, hogy fut-e a WMI-szolgáltatás. A WMI-szolgáltatás elindításához végezze el a következőket:

- Nyomja meg az **Indítás** gombot a programok menüjének megnyitásához.
- A keresőmezőbe írja be: **services.msc**, majd nyomja meg az **Enter** billentyűt.  
Megjelenik a **Szolgáltatások** ablak.
- Kattintson a jobb gombbal a **Windows Management Instrumentation** elemre, majd a listában kattintson az **Indítás** elemre.

#### 5 A SupportAssist automatikusan azonosítja a célrendszerek internetes proxybeállításait?

Nem. Ha célrendszerei proxykiszolgálón keresztül kapcsolódnak az internethez, a konfigurációs fájl létrehozásakor meg kell adnia a proxykiszolgáló adatait.

#### 6 Utólagos telepítés esetén bizonyos célrendszerek nem tudnak regisztrálni a SupportAssist programmal. Mi lehet ennek az oka?

Legtöbbször a célrendszereken alkalmazott érvénytelen internetcsatlakozási beállítások. A konfigurációs fájl létrehozásakor vagy módosításakor a célrendszerek internetkapcsolatra vonatkozó beállításait a telepítővarázsló nem tudja ellenőrizni. A megfelelő internetcsatlakozási beállításokkal kapcsolatban tekintse át a következő részt: [Telepített SupportAssist konfiguráció módosítása](#).

## Figyelmeztetések

#### 1 Feltelepíttem a SupportAssist programot, de a riasztások nem jelennek meg a TechDirect fiókomban. Hogyan tudom megtekinteni őket?

Győződjön meg róla, hogy Dell fiókja és TechDirect fiókja is ugyanazokat a bejelentkezési adatokat használja. Előfordulhat, hogy frissítenie kell a SupportAssist konfigurációját.

#### 2 Hogyan tudom felügyelni a SupportAssist riasztásokat és támogatási igényléseket, ha nem rendelkezem TechDirect fiókkal?

Ha nem rendelkezik TechDirect fiókkal, az eseménynaplóban felügyelheti riasztásokat. Ha a SupportAssist egy észlelt (proaktív vagy előjelző módon) probléma kapcsán létrehoz egy támogatási igénylést, az esemény megjelenik a rendszer eseménynaplójában.

#### 3 A TechDirect portálon hogyan hozhatok létre támogatási igénylést egy célrendszeren észlelt problémához?

Ha egy támogatási igénylést szeretne létrehozni a TechDirecten, kövesse az alábbi lépéseket:

- Jelentkezzen be a [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com) oldalra.
- Lépjen a **Szolgáltatások > Műszaki támogatás** menüre.
- A **Támogatási igénylés létrehozása** kisalkalmazáson kattintson a **Létrehozás** elemre.  
Megnyílik a **Támogatási igénylés létrehozása** varázsló.
- Kövesse a **Támogatási igénylés létrehozása** varázsló utasításait rendszere szervizcímkejének megadásához, az eset leírásához (probléma részletei) és a kapcsolattartási adatok megadásához.
- Kattintson a **Küldés** gombra.

Ne felejtse el feljegyezni a támogatási igénylés számát. Egy műszaki támogatóügynök fel fogja venni Önnel a kapcsolatot a probléma megoldása ügyében.

#### 4 Ha a SupportAssist problémát észlel, a célrendszer végfelhasználói kapnak róla értesítést?

Nem. Csak a beállított kapcsolattartók fognak egy e-mail megerősítést kapni, mikor a SupportAssist létrehoz egy támogatási igénylést.

## Frissítés

#### 1 A célrendszeremen a SupportAssist egy korábbi verziója van feltelepítve. Hogyan frissíthetem a jelenlegi verzióra?

Ha a SupportAssist konfigurálásakor engedélyezte az automatikus frissítést, a rendszerek a meglévő konfiguráció mellett automatikusan frissülnek a SupportAssist legutóbbi verziójára. Ha nem engedélyezte az automatikus frissítést, manuálisan letöltheti és telepítheti a SupportAssist programot.

A 2.0.1. kiadásban a SupportAssist programba manuálisan is migrálható a TechDirect portálon. Lásd [Migrálás a SupportAssist programba a TechDirect portálon](#).

## Eltávolítás

### 1 **Amikor megszakítom a SupportAssist eltávolítási folyamatát, a szolgáltatások leállnak. Hogyan indíthatom el őket?**

A szolgáltatás elindításához:

- a Kattintson az **Indítás** gombra a programok menüjének megnyitásához.
- b A keresőmezőbe írja be: **services.msc**, majd nyomja meg az Enter gombot.  
Megjelenik a **Szolgáltatások** ablak.
- c Kattintson a jobb gombbal a **Dell SupportAssist for Business Client** elemre, majd a listában kattintson az **Indítás** elemre.

## Egyéb kérdések

### 1 **Mi az az SZA? Milyen SZA-kat gyűjt a SupportAssist?**

A személyazonosításra alkalmas adatok (SZA) olyan adatok, amelyek lehetővé teszik rendszere azonosítását. Ha engedélyezte a SupportAssist számára SZA-k gyűjtését a konfiguráció során, az összegyűjtött adatok az IP-címre, a MAC-címre és az állomásnévre terjednek ki.

## Hálózati sávszélesség-használat

A SupportAssist hálózati sávszélességet használ a Dellhez való kapcsolódást igénylő eseményekhez. A hálózati sávszélesség-használat mértéke attól függően változik, hogy a SupportAssist hány célrendszert figyel meg. A következő táblázat átlagos sávszélesség-használati adatai arra az esetre vonatkoznak, amikor a SupportAssist ehly hónapon keresztül 100 rendszert figyel meg.

**16. táblázat: Átlagos hálózati sávszélesség-használat**

Esemény	Gyakoriság	Hálózati sávszélesség (Kbps)
A SupportAssist regisztrálása	Telepítés után egyszer	323
Rutinjellegű rendszerfigyelési adatok küldése	Telepítés után 24 óránként	114
Időszakos rendszerfigyelési adatok küldése	Telepítés után 30–45 naponta	3700
Riasztási és rendszerállapot-adatok küldése	Riasztás észlelésekor	19
Rendszerjótállási adatok ellenőrzése	Telepítés után egyszer	30
Támogatási igénylés létrehozása	Ha egy riasztás teljesíti a támogatási igénylés létrehozásának követelményeit	21
Frissítések keresése	Hetente egyszer	2000

17. táblázat: Szószedet

Kifejezés/rövidítés/mozaiszó	Meghatározás
System	A Dell hordozható számítógépeket, asztali számítógépeket, táblagépeket, átjárókat és beágyazott számítógépeket jelenti.
Támogatási igénylés	Ha a SupportAssist egy problémát észlel egy rendszerben, létrehoz egy támogatási igénylést, majd a probléma megoldása céljából továbbítja a műszaki támogatás felé.
TechDirect	Egy centralizált támogatóeszköz, melynek segítségével a kereskedelmi felhasználók képesek megnyitni és kezelni a Dell támogatási igényléseket. A TechDirect portál lehetővé teszi az összes SupportAssist-riasztás egy központi helyen történő kezelését.
WMI	Windows Management Instrumentation
Riasztás	A riasztás egy értesítés, melyet a SupportAssist valamely probléma célrendszeren történő észlelésekor hoz létre.
CPU	Központi feldolgozó egység
MAC	Közegezés-vezérlés címe
BIOS	Alapvető bemeneti-kimeneti rendszer
IMEI	Nemzetközi mobilkészülék-azonosító
WLAN	Vezeték nélküli helyi hálózat
DIMM	Kettős memóriamodul
ePPID	Továbbfejlesztett teljesítményprofil azonosító (Enhanced Performance Profile ID)
GB	Gigabájt
DC	Egyenáram
Dell CFI	Dell egyedi gyári integráció. A Dell CFI egy Dell szolgáltatás, melynek keretében a Dell-től megvásárolt rendszereken a Dell gyárban előre feltelepítik a szükséges szoftveralkalmazásokat.
Helyi rendszer	A helyi vagy rendszergazdai rendszer kifejezés arra a rendszerre vonatkozik, melyet a SupportAssist telepítési fájlok vagy telepítési csomag létrehozásához használ.
RAM	Közvetlen elérésű memória
Célrendszerek	A célrendszerek kifejezés minden olyan rendszerre vonatkozik, melyekre feltelepíti a SupportAssist programot.
MSI	A Microsoft Installer (MSI) a Windows által használt telepítőcsomag-fájlformátum.
MST	A Microsoft Transform (MST) fájl egy, a Microsoft Windows telepítő által használt konfigurációs fájl a szoftvertelepítés

Kifejezés/rövidítés/mozzaikszó	Meghatározás
	beállításához. A SupportAssist MST fájl az egyes célrendszereken alkalmazandó beállításokat tartalmazza.
Válaszfájl	A SupportAssist válaszfájl egy XML alapú konfigurációs fájl, mely az egyes célrendszereken alkalmazandó beállításokat tartalmazza.
Active Directory felügyeleti sablon (ADML/ADMX)	<p>Az Active Directory felügyeleti sablon egy csoportházirend funkció, melyet Active Directory környezetben lévő rendszerek központi kezeléséhez használnak. A SupportAssist Active Directory konfigurációs fájl az egyes célrendszereken alkalmazandó beállításokat tartalmazza.</p> <p>A felügyeleti sablonfájlok .admx fájlokra és nyelvfüggő .adml fájlokra oszlanak, melyeket a csoportházirend rendszergazdái használnak. A fájlokban elvégzett módosítások révén a rendszergazdák képesek ugyanazokat a házirendeket két különböző nyelven is beállítani. A rendszergazdák a nyelvfüggő .adml fájlok és a nyelvsemleges .admx fájlok révén tudják beállítani a házirendeket.</p>
Telepítőeszközök	Eszközök a SupportAssist program célrendszerekre történő telepítéséhez.
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager
SCOM	System Center Operations Manager