

SupportAssist per sistemi client aziendali

Guida al deployment (con l'utilizzo della procedura
Gestione guidata installazione)



Messaggi di N.B., Attenzione e Avvertenza

 **N.B.:** un messaggio N.B. (Nota Bene) indica informazioni importanti che contribuiscono a migliorare l'utilizzo del prodotto.

 **ATTENZIONE:** Un messaggio di ATTENZIONE indica un danno potenziale all'hardware o la perdita di dati, e spiega come evitare il problema.

 **AVVERTENZA:** Un messaggio di AVVERTENZA indica un rischio di danni materiali, lesioni personali o morte.

1 Introduzione.....	5
Versione di rilascio.....	5
Scopo del documento.....	5
Panoramica di TechDirect.....	5
SupportAssist in TechDirect.....	6
Nuove funzionalità di questa versione.....	6
Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell.....	6
Parti spedibili.....	8
Risorse aggiuntive.....	8
2 Guida introduttiva a SupportAssist per sistemi client aziendali.....	9
Sistemi supportati.....	9
Requisiti minimi di sistema.....	9
Download ed estrazione del pacchetto di installazione di SupportAssist.....	10
3 Configurazione e distribuzione di SupportAssist.....	12
Accesso alla procedura Gestione guidata installazione.....	12
Operazioni preliminari al deployment.....	13
Implementazione di SupportAssist con un file Windows Installer.....	13
Creazione di un file Windows Installer.....	14
Implementazione del file Windows Installer sui sistemi di destinazione.....	15
Implementazione con criteri di gruppo Active Directory.....	15
Creazione dei file del modello amministrativo Active Directory.....	17
Implementazione dei file del modello amministrativo Active Directory su un controller di dominio.....	17
Implementazione dei file del modello amministrativo Active Directory sui sistemi di destinazione.....	18
Distribuzione di SupportAssist con un file di risposte.....	18
Creazione del file di risposte.....	19
Implementazione di un file di risposte sui sistemi di destinazione.....	20
Disinstallazione di SupportAssist per PC domestici.....	21
Preferenze.....	21
Configurazione delle impostazioni Internet.....	23
Test della connettività di SupportAssist.....	23
4 Modifica della configurazione di SupportAssist dopo il deployment.....	25
Modifica e implementazione del file Windows Installer.....	25
Modifica e implementazione dei file del modello amministrativo Active Directory esistenti.....	26
Modifica e implementazione del file di risposte.....	27
5 Migrazione a SupportAssist in TechDirect.....	29
Download di SupportAssist da TechDirect.....	29
Implementazione del pacchetto di SupportAssist da TechDirect.....	30
6 Gestione degli avvisi di SupportAssist in TechDirect.....	31

Configurazione delle regole di avviso in TechDirect.....	31
Visualizzazione degli avvisi di SupportAssist in TechDirect.....	32
Avvisi di SupportAssist.....	32
Azioni di avviso SupportAssist.....	33
Integrazione degli avvisi di SupportAssist con ServiceNow.....	34
Abilitazione dell'integrazione con ServiceNow.....	34
Disattivazione dell'integrazione di ServiceNow.....	35
7 Recupero dei dati di SupportAssist con WMI.....	36
DSA_RegistrationInformation.....	36
DSA_CaseInformation.....	36
DSA_AlertInformation.....	37
DSA_SystemInformation.....	37
8 Dati raccolti da SupportAssist.....	39
9 Domande frequenti.....	43
Deployment: operazioni preliminari.....	43
Configurazione.....	43
Deployment.....	44
Operazioni successive al deployment.....	45
Avvisi.....	46
Aggiornamento.....	47
Disinstallazione.....	47
Varie.....	47
Appendice A: Utilizzo della larghezza di banda della rete.....	48
Appendice B: Glossario.....	49

Introduzione

Dell SupportAssist è una tecnologia proattiva e predittiva che consente di ottenere supporto tecnico automatizzato per i sistemi Dell utilizzati dall'organizzazione. Dopo la distribuzione sui sistemi Dell, SupportAssist monitora ogni sistema e rileva in modo proattivo i problemi hardware e software. Al momento del rilevamento dei problemi, SupportAssist invia automaticamente una richiesta di supporto al supporto tecnico Dell per i sistemi che dispongono di un piano di assistenza ProSupport o ProSupport Plus. A seconda del tipo di problema, è possibile avviare la spedizione automatica di componenti o creare una richiesta di assistenza.

Inoltre, SupportAssist raccoglie automaticamente i dati hardware e software dai sistemi Dell e li invia in modo sicuro al supporto tecnico Dell. Questi dati vengono utilizzati dal supporto tecnico per risolvere i problemi e fornire una soluzione.

ⓘ | N.B.: Per informazioni sui dati raccolti da SupportAssist, vedere [Dati raccolti da SupportAssist](#).

Argomenti:

- [Versione di rilascio](#)
- [Scopo del documento](#)
- [Panoramica di TechDirect](#)
- [SupportAssist in TechDirect](#)
- [Nuove funzionalità di questa versione](#)
- [Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell](#)
- [Parti spedibili](#)
- [Risorse aggiuntive](#)

Versione di rilascio

2.0.1

Scopo del documento

Il presente documento fornisce informazioni su come configurare e implementare SupportAssist per le aziende che dispongono di team IT e su come gestire gli avvisi mediante TechDirect. Inoltre, offre informazioni sulle classi di Strumentazione gestione Windows (WMI) utilizzate per recuperare i dati di SupportAssist.

ⓘ | N.B.: Le aziende che non dispongono di team IT possono utilizzare un'altra versione di SupportAssist che consente agli utenti di gestire i propri sistemi. Per ulteriori informazioni, vedere www.dell.com/supportassist.

ⓘ | N.B.: Nel presente documento, il termine sistema locale o sistema di amministrazione si riferisce al sistema utilizzato per la creazione dei file o del pacchetto di configurazione di SupportAssist; il termine sistemi di destinazione si riferisce invece a tutti i sistemi su cui viene implementato SupportAssist.

Panoramica di TechDirect

TechDirect è un portale online che consente di gestire gli avvisi generati da SupportAssist. Gli amministratori possono creare regole in TechDirect per inoltrare automaticamente gli avvisi a Dell per richiedere supporto tecnico o spedizione di parti. Se la funzione di inoltramento automatico è disattivata per il supporto tecnico o per la spedizione di parti, l'utente può esaminare l'avviso e determinare se questo debba essere inoltrato a Dell. Per ulteriori informazioni sulla gestione degli avvisi di SupportAssist mediante TechDirect, vedere [Gestione degli avvisi di SupportAssist in TechDirect](#).

SupportAssist in TechDirect

TechDirect consente di scaricare un file eseguibile personalizzato di SupportAssist da cui è possibile estrarre il pacchetto di deployment di SupportAssist. Quando si implementa SupportAssist utilizzando questo pacchetto, è possibile gestire la configurazione di SupportAssist da TechDirect per tutti i sistemi o per i sistemi di uno gruppo di dispositivi specifico.

Per ulteriori informazioni su SupportAssist in TechDirect, vedere la *Guida SupportAssist per la distribuzione di sistemi Business Client: usando TechDirect* disponibile alla pagina www.dell.com/serviceabilitytools.

Nuove funzionalità di questa versione

- Scaricare un file eseguibile personalizzato di SupportAssist da TechDirect.
- Selezionare il formato del pacchetto di deployment estratto. È possibile estrarre il pacchetto di deployment in formato eseguibile di Windows o Windows Installer.
- Gestire la configurazione di SupportAssist per gruppi di dispositivi in TechDirect.
- Attivare il monitoraggio delle prestazioni per i sistemi monitorati da SupportAssist in TechDirect.

Per ulteriori informazioni su SupportAssist in TechDirect, vedere la *Guida SupportAssist per la distribuzione di sistemi Business Client: usando TechDirect* disponibile alla pagina www.dell.com/serviceabilitytools.

- Attivare o disattivare le seguenti funzionalità durante la configurazione di SupportAssist:
 - Interfaccia utente di SupportAssist
 - Scansioni e ottimizzazioni automatizzate di SupportAssist
 - Ottimizzazioni automatizzate dopo una scansione pianificata
 - Installazione manuale degli aggiornamenti dei driver
 - Ottimizzazioni manuali del sistema

Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell

La tabella seguente riassume le funzionalità di SupportAssist disponibili per i sistemi con piani di assistenza Basic, ProSupport, ProSupport Plus e ProSupport Flex per client.

Tabella 1. Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell

Funzionalità	Descrizione	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Scansioni hardware e software pianificate	È possibile pianificare delle scansioni dell'hardware e del software a seconda delle proprie preferenze.	✓	✓	✓	✓
Aggiornamento dei driver	Consente agli utenti con diritti di amministratore di ricercare e installare gli aggiornamenti dei driver disponibili per il proprio sistema.	✓	✓	✓	✓
Scansione hardware	Consente agli utenti di analizzare l'hardware del proprio sistema per rilevare eventuali problemi.	✓	✓	✓	✓
Pulisci file	Consente di cancellare dal sistema i file temporanei, ridondanti e altri file indesiderati.	✓	✓	✓	✓

Funzionalità	Descrizione	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
	Inoltre, è possibile consentire agli utenti di cancellare i file dal sistema.				
Regolare le prestazioni del sistema	Consente di modificare le impostazioni di alimentazione, i file di registro e le allocazioni di memoria per ottimizzare le prestazioni del sistema. Inoltre, è possibile consentire agli utenti di ottimizzare le prestazioni del sistema.	✓	✓	✓	✓
Ottimizzazione della connettività di rete	Consente di ottimizzare la connettività di rete modificando le impostazioni per assicurare una rete efficiente e affidabile. Inoltre, è possibile consentire agli utenti di ottimizzare la connettività di rete.	✓	✓	✓	✓
Visualizzazione delle informazioni approfondite di SupportAssist ²	SupportAssist monitora continuamente i dati di utilizzo del sistema. È possibile visualizzare questi dettagli per tutti i sistemi monitorati da SupportAssist o per un gruppo di dispositivi specifico.	✗	✓	✓	✓
Rilevamento dei problemi, notifica e creazione di richieste di supporto automatizzati ³	Viene inviata una notifica quando Dell crea una richiesta di supporto per la spedizione di componenti o richieste di supporto tecnico. Per le richieste di supporto tecnico, un rappresentante del supporto tecnico contatta proattivamente l'utente per aiutarlo a risolvere il problema.	✗	✓	✓	✓
Ottimizzazioni software automatizzate ¹	SupportAssist ottimizza automaticamente il sistema durante le scansioni automatiche.	✗	✗	✓	✓
Rilevamento predittivo dei problemi e creazione di richieste di supporto per la prevenzione dei guasti ⁴	Al contatto principale e al contatto secondario viene inviata una notifica relativa al potenziale guasto del componente. Dell apre una richiesta di supporto e contatta l'utente per la spedizione della parte di ricambio.	✗	✗	✓	✓
Rimozione di virus e malware ¹	Consente di isolare, rimuovere e ripristinare i file danneggiati da virus e malware per assicurare la	✗	✗	✓	✓

Funzionalità	Descrizione	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
	protezione del sistema. Inoltre, è possibile consentire agli utenti di rimuovere virus e malware dal sistema.				

1 - La funzionalità di rimozione di virus e malware non è disponibile in alcuni paesi, ad esempio in Cina.

2 - Le informazioni approfondite di SupportAssist possono essere visualizzate solo in inglese.

3 - Se la funzione di inoltramento automatico è disattivata in TechDirect per il supporto tecnico o per la spedizione di componenti, è possibile rivedere l'avviso e decidere se inoltrarlo a Dell.

4 - La funzionalità di rilevamento predittivo dei problemi è disponibile esclusivamente per le batterie, i dischi rigidi, le unità SSD e le ventole.

ⓘ | N.B.: Per i sistemi con un piano di assistenza Basic, gli avvisi non vengono inoltrati a TechDirect.

Parti spedibili

Quando SupportAssist rileva un problema nel sistema, una parte di ricambio può essere spedita automaticamente all'utente a seconda del piano di assistenza Dell del sistema.

Di seguito sono riportate le parti che possono essere spedite automaticamente:

- Disco rigido
- Modulo di memoria
- Unità ottica
- Tastiera
- Mouse
- Batteria
- Scheda video

Risorse aggiuntive

- Per informazioni sull'iscrizione dell'organizzazione, sulla gestione degli avvisi di SupportAssist e sulle richieste di spedizione di componenti in TechDirect, visitare il sito www.techdirect.com.
- Per ulteriori informazioni su SupportAssist, visitare www.dell.com/supportassist.
- Per domande su SupportAssist, visitare la pagina della [Community Dell SupportAssist](#).
- Per accedere ad altri documenti su SupportAssist, visitare www.dell.com/serviceabilitytools.
- Per le esercitazioni video sulle varie funzioni di SupportAssist, consultare la [playlist di SupportAssist per i sistemi client aziendali](#) su YouTube.

Guida introduttiva a SupportAssist per sistemi client aziendali

SupportAssist automatizza il supporto tecnico per i sistemi Dell. A seconda delle proprie esigenze, è possibile configurare e implementare SupportAssist per automatizzare il supporto tecnico per più sistemi.

Argomenti:

- Sistemi supportati
- Requisiti minimi di sistema
- Download ed estrazione del pacchetto di installazione di SupportAssist

Sistemi supportati

SupportAssist è supportato sui seguenti sistemi Dell:

- **Laptop e desktop:**
 - Latitude
 - Precision
 - OptiPlex
 - Inspiron
 - XPS
 - Alienware
 - Vostro
- **Gateway e PC integrati:**
 - Edge Gateway
 - Embedded Box PC

ⓘ | N.B.: SupportAssist non è supportato sulle macchine virtuali.

Requisiti minimi di sistema

La tabella seguente elenca i requisiti minimi di SupportAssist.

Tabella 2. Requisiti minimi

Specifiche	Requisiti
Sistema operativo ⓘ N.B.: SupportAssist è supportato dai sistemi operativi a 32 bit e 64 bit.	Laptop e desktop: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 7 SP1 • Microsoft Windows 8 • Microsoft Windows 8.1 • Microsoft Windows 10 Dell Edge Gateway:

Specifiche	Requisiti
	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (solo a 64 bit) <p>Dell Embedded Box PC:</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (solo a 64 bit) Microsoft Windows Embedded Standard 7 E (solo a 64 bit) Microsoft Windows 7 Professional (solo a 64 bit) Microsoft Windows 7 Professional per sistemi integrati (solo a 64 bit) Microsoft Windows 10 Professional (solo a 64 bit) Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (solo a 64 bit)
Software	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft .NET Framework 4.5 L'esecuzione degli script PowerShell deve essere abilitata sui sistemi di destinazione
Hardware	4 GB (consigliati)
Rete	<ul style="list-style-type: none"> Connettività Internet La porta 5700 deve essere aperta sui sistemi di destinazione Il comando di avvio di SupportAssistUI.exe deve essere consentito sui sistemi di destinazione Il sistema locale e i sistemi di destinazione devono essere in grado di connettersi alle seguenti destinazioni: <p>N.B.: Il termine sistema locale o sistema di amministrazione si riferisce al sistema utilizzato per la creazione dei file o del pacchetto di deployment di SupportAssist; il termine sistemi di destinazione si riferisce invece a tutti i sistemi su cui viene implementato SupportAssist.</p> <ul style="list-style-type: none"> https://apidp.dell.com https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0 https://techdirect.dell.com http://downloads.dell.com https://www.dell.com

Download ed estrazione del pacchetto di installazione di SupportAssist

Prerequisito

È necessario aver effettuato l'accesso al sistema locale con diritti di amministratore.

Informazioni su questa attività

Il pacchetto di installazione di SupportAssist contiene il file MSI di SupportAssist e la procedura Gestione guidata installazione utilizzata per creare il file di configurazione. Per creare il file di configurazione di SupportAssist, è necessario scaricare ed estrarre i file inclusi nel pacchetto di installazione di SupportAssist.

Procedura

- 1 Visitare l'indirizzo www.dell.com/supportassist.
- 2 Nella sezione **SupportAssist per PC aziendali: IT gestito**, completare una delle seguenti procedure:
 - Per scaricare la versione a 32 bit, fare clic su **Download di SupportAssist per Windows a 32 bit**.
 - Per scaricare la versione a 64 bit, fare clic su **Download di SupportAssist per Windows a 64 bit**.

Il pacchetto di installazione di SupportAssist viene scaricato.

- 3 Fare clic su **Start** per aprire il menu dei programmi.
- 4 Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Prompt dei comandi** e selezionare **Esegui come amministratore**.
- 5 Aprire la cartella in cui è stato scaricato il pacchetto di installazione di SupportAssist.

6 Eseguire uno dei seguenti comandi per estrarre i file dal pacchetto di installazione:

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

Dove <folder path> indica la posizione in cui estrarre i file contenuti nel pacchetto di installazione. Ad esempio, `C:\SAInstaller`.

ⓘ N.B.: Non è possibile estrarre i file nella stessa cartella in cui è stato scaricato il pacchetto di installazione. È necessario specificare una cartella diversa in cui estrarre i file.

Il pacchetto di installazione di SupportAssist viene estratto nel percorso della cartella specificata. Al termine dell'estrazione, vengono create le seguenti cartelle:

- **Dell** - Contiene i file utilizzati per la raccolta delle informazioni hardware e software dai sistemi.
- **Programmi** (su sistemi a 64 bit) o **Programmi (x86)** (su sistemi a 32 bit) - Contiene i file eseguibili di SupportAssist.
- **SupportAssistx64.msi** (su sistemi a 64 bit) o **SupportAssistx86.msi** (su sistemi a 32 bit) - Versione duplicata del pacchetto di installazione di SupportAssist.
- **CommonAppData** - Contiene i file di configurazione.

Configurazione e distribuzione di SupportAssist

La procedura **Gestione guidata installazione** consente di creare il pacchetto di deployment di SupportAssist con la configurazione richiesta utilizzando uno dei seguenti tipi di deployment:

- File di Windows Installer (MST): utilizzato se le informazioni di configurazione vengono implementate tramite strumenti come Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), KACE e così via.
- Modello amministrativo Active Directory: utilizzato se le informazioni di configurazione vengono implementate attraverso la creazione di un criterio di gruppo di Active Directory.
- File di risposte: utilizzato se le informazioni di configurazione vengono implementate utilizzando un file di risposte.

Se SupportAssist è stato incluso nell'immagine del sistema creata utilizzando Dell ImageAssist, è necessario creare e implementare il file di configurazione di SupportAssist per attivare il monitoraggio automatico di SupportAssist. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida rapida all'installazione di Dell SupportAssist per sistemi client aziendali per gli utenti di Dell ImageAssist*. Per accedere alla Guida rapida all'installazione, visitare l'indirizzo www.dell.com/serviceabilitytools, fare clic su **Dell SupportAssist for PCs**, quindi su **Manuali e documenti**.

ⓘ | N.B.: Dell ImageAssist versione 8.7 non supporta l'installazione di SupportAssist.

Inoltre, è possibile configurare e creare il pacchetto di deployment di SupportAssist da TechDirect. Se è stato implementato un pacchetto di deployment di SupportAssist creato utilizzando la procedura **Gestione guidata installazione**, è possibile eseguire manualmente la migrazione a SupportAssist in TechDirect. Vedere [Migrazione a SupportAssist in TechDirect](#).

Per ulteriori informazioni su SupportAssist in TechDirect, vedere la *Guida SupportAssist per la distribuzione di sistemi Business Client: usando TechDirect* disponibile alla pagina www.dell.com/serviceabilitytools.

Argomenti:

- [Accesso alla procedura Gestione guidata installazione](#)
- [Operazioni preliminari al deployment](#)
- [Implementazione di SupportAssist con un file Windows Installer](#)
- [Implementazione con criteri di gruppo Active Directory](#)
- [Distribuzione di SupportAssist con un file di risposte](#)
- [Disinstallazione di SupportAssist per PC domestici](#)
- [Preferenze](#)
- [Configurazione delle impostazioni Internet](#)
- [Test della connettività di SupportAssist](#)

Accesso alla procedura Gestione guidata installazione

Prerequisiti

- È necessario aver effettuato l'accesso al sistema locale con diritti di amministratore.
- È necessario estrarre prima il pacchetto di installazione di SupportAssist. Vedere [Download ed estrazione del pacchetto di installazione di SupportAssist](#).

Informazioni su questa attività

La procedura **Gestione guidata installazione** consente di creare il file di configurazione necessario per implementare SupportAssist. Inoltre, è possibile utilizzare la procedura **Gestione guidata installazione** per aggiornare le impostazioni di configurazione implementate.

ⓘ | N.B.: Per implementare SupportAssist su sistemi sia a 32 bit che a 64 bit, è possibile estrarre e avviare la procedura Gestione guidata installazione dal pacchetto di installazione di SupportAssist a 32 bit o a 64 bit. I file di configurazione che vengono generati dalla procedura Gestione guidata installazione possono essere implementati su sistemi di destinazione a 32 bit e a 64 bit.

Procedura

- 1 Eseguire una delle seguenti procedure:
 - Se si è estratto il pacchetto di installazione a 64 bit, selezionare <folder path>\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
 - Se si è estratto il pacchetto di installazione a 32 bit, selezionare <folder path>\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

Dove <folder path> è la posizione in cui è stato estratto il pacchetto di installazione.

- 2 Fare clic con il pulsante destro del mouse su **SupportAssistWizard.exe** e selezionare **Esegui come amministratore**.

Verrà visualizzata la procedura **Gestione guidata installazione**.

Operazioni preliminari al deployment

- È necessario disporre di un account personale Dell. Se non si dispone di un account personale Dell, accedere alla pagina di registrazione di un [account personale Dell](#).
- Iscrivere a TechDirect come amministratore con le stesse credenziali utilizzate per l'account personale Dell. Per iscrivere la propria organizzazione su TechDirect, visitare la pagina di [iscrizione a TechDirect](#).

i **N.B.:** Per configurare SupportAssist, è necessario disporre di un account personale Dell. Un account TechDirect è consigliato, ma non obbligatorio.

i **N.B.:** Per gestire gli avvisi di SupportAssist da TechDirect, è necessario disporre di un account personale Dell collegato al proprio account TechDirect.

i **N.B.:** Per visualizzare o gestire gli avvisi relativi ai problemi di hardware, è necessario iscriversi al servizio di spedizione automatica in TechDirect.

- Se si prevede di espandere la distribuzione su sistemi che eseguono sistemi operativi sia a 32 bit sia a 64 bit, Dell consiglia di raggruppare i sistemi di conseguenza. La creazione di questi gruppi renderà molto più semplice il processo di distribuzione.

Implementazione di SupportAssist con un file Windows Installer

Questa sezione fornisce informazioni sulle seguenti procedure:

- Creazione di un file Windows Installer contenente le impostazioni di configurazione.
- Implementazione di SupportAssist con il file Windows Installer sui sistemi di destinazione.

La figura seguente illustra il flusso di lavoro per la creazione del file Windows Installer e la sua implementazione con SupportAssist sui sistemi di destinazione.

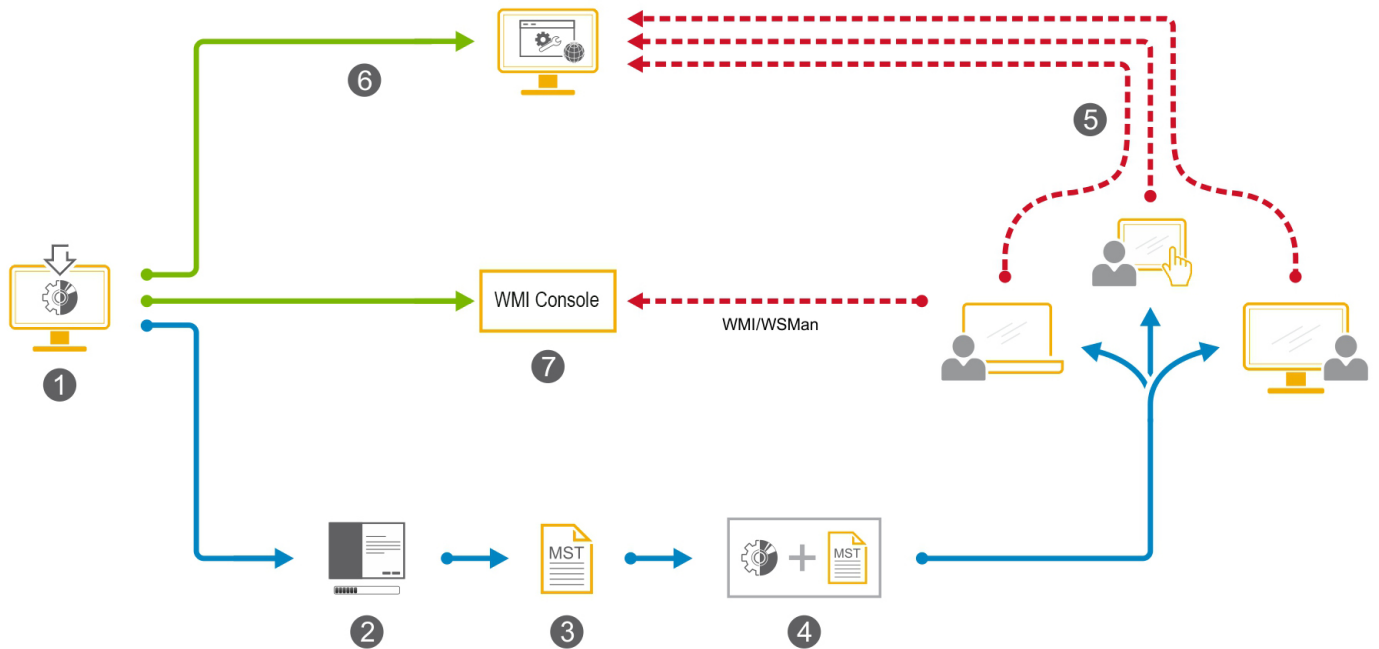


Figura 1. Implementazione con un file Windows Installer

Tabella 3. Implementazione con un file Windows Installer

Fase	Descrizione
1	Scaricare ed estrarre il pacchetto di installazione di SupportAssist sul sistema locale. Vedere Download ed estrazione del pacchetto di installazione di SupportAssist .
2	Aprire la procedura Gestione guidata installazione . Vedere Accesso alla procedura Gestione guidata installazione .
3	Creare il file MST e salvarlo sul sistema locale. Vedere Creazione di un file Windows Installer .
4	Implementare il pacchetto di installazione di SupportAssist e il file Windows Installer sui sistemi di destinazione utilizzando qualsiasi strumento di deployment. Vedere Implementazione del file Windows Installer sui sistemi di destinazione .
5	Al termine della distribuzione, gli avvisi di SupportAssist sono indirizzati all'account TechDirect dell'utente per una gestione semplificata e centralizzata.
6	Accedere a TechDirect per visualizzare e gestire gli avvisi di SupportAssist. Vedere Gestione degli avvisi di SupportAssist in TechDirect .
7	Recuperare i dati di SupportAssist da un sistema utilizzando le console WMI, ad esempio SCCM o SCOM. Vedere Recupero dei dati di SupportAssist con WMI .

Creazione di un file Windows Installer

Prerequisiti

- È necessario aver effettuato l'accesso al sistema locale con diritti di amministratore.
- Il sistema locale deve disporre della connettività Internet.
- È necessario disporre di un account personale Dell e di un account TechDirect creati con le stesse credenziali.

Procedura

- 1 Aprire la procedura **Gestione guidata installazione**. Vedere [Accesso alla procedura Gestione guidata installazione](#).
- 2 Verificare che tutti i prerequisiti siano soddisfatti e fare clic su **Avanti**.
- 3 Nella pagina **Tipo di installazione**, selezionare l'opzione **Crea nuova configurazione** e fare clic su **Avanti**.

- 4 Nella pagina **Contratto**, leggere il contratto e le condizioni di condivisione delle informazioni di sistema Dell, selezionare la casella di controllo **Consento a Dell di raccogliere Service Tag e altri dettagli sull'utilizzo del sistema** e fare clic su **Avanti**.
- 5 Specificare i dettagli della connessione Internet per i sistemi locali e di destinazione, quindi fare clic su **Avanti**. Vedere [Configurazione delle impostazioni Internet](#).
- 6 Nella pagina **Accedi**, fare clic su **Avanti**.
- 7 Nella pagina **Accedi** dell'account personale Dell, immettere l'indirizzo e-mail e la password, quindi fare clic su **Accedi**.
- 8 Nella pagina **Contatto e spedizione**, inserire le informazioni di contatto e spedizione e selezionare il metodo di contatto preferito, quindi fare clic su **Avanti**.
- 9 Nella pagina **Preferenze**, selezionare le preferenze appropriate e fare clic su **Avanti**. Vedere [Preferenze](#).
- 10 Nella pagina **Tipo di deployment**, selezionare **File Windows Installer** ed effettuare le operazioni seguenti:
 - a Nel campo **Seleziona file MSI**, fare clic su **Sfoglia** e selezionare il pacchetto di installazione di SupportAssist (SupportAssistx64.msi o SupportAssistx86.msi) scaricato in precedenza.
 - b Nel campo **Scegli percorso e nome del file**, fare clic su **Sfoglia** e selezionare la cartella in cui si desidera salvare il file di configurazione.
- 11 Fare clic su **Crea**.

I seguenti file vengono creati nella cartella specificata e viene visualizzata la pagina **Riepilogo**.

 - Un file Windows Installer con le impostazioni di configurazione
 - CheckandUninstall.ps1

Implementazione del file Windows Installer sui sistemi di destinazione

Prerequisiti

- Accertarsi che SupportAssist per PC domestici non sia installato sui sistemi di destinazione. Vedere [Disinstallazione di SupportAssist per PC domestici](#).
- I sistemi di destinazione devono soddisfare i requisiti minimi di sistema per SupportAssist. Vedere [Requisiti minimi di sistema](#).
- È necessario disporre dei diritti di amministratore sul sistema di destinazione.

Informazioni su questa attività

Dell ha convalidato il deployment di SupportAssist sui sistemi di destinazione utilizzando Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Tuttavia, è possibile utilizzare qualsiasi strumento di deployment per implementare il pacchetto di installazione di SupportAssist (SupportAssistx64.msi o SupportAssistx86.msi) insieme al file Windows Installer.

Passaggio

Nello strumento di deployment, utilizzare il seguente comando per implementare SupportAssist sui sistemi di destinazione:

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

ATTENZIONE: Accertarsi di utilizzare il pacchetto di installazione di SupportAssist (SupportAssistx64.msi o SupportAssistx86.msi) scaricato per l'implementazione di SupportAssist. Non utilizzare il file supportassistx64.msi o supportassistx86.msi estratto dal pacchetto di installazione di SupportAssist.

SupportAssist viene implementato automaticamente sui sistemi di destinazione.

Esempio

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

Implementazione con criteri di gruppo Active Directory

Questa sezione fornisce informazioni sulle seguenti procedure:

- Creazione di un file di modello Active Directory (AD) contenente le impostazioni di configurazione.
- Implementazione di SupportAssist con il file di modello AD sui sistemi di destinazione.

La figura seguente mostra il flusso di lavoro per la creazione dei file del modello AD (ADML e ADMX), la creazione dell'oggetto Criteri di gruppo e la distribuzione di SupportAssist sui sistemi di destinazione.

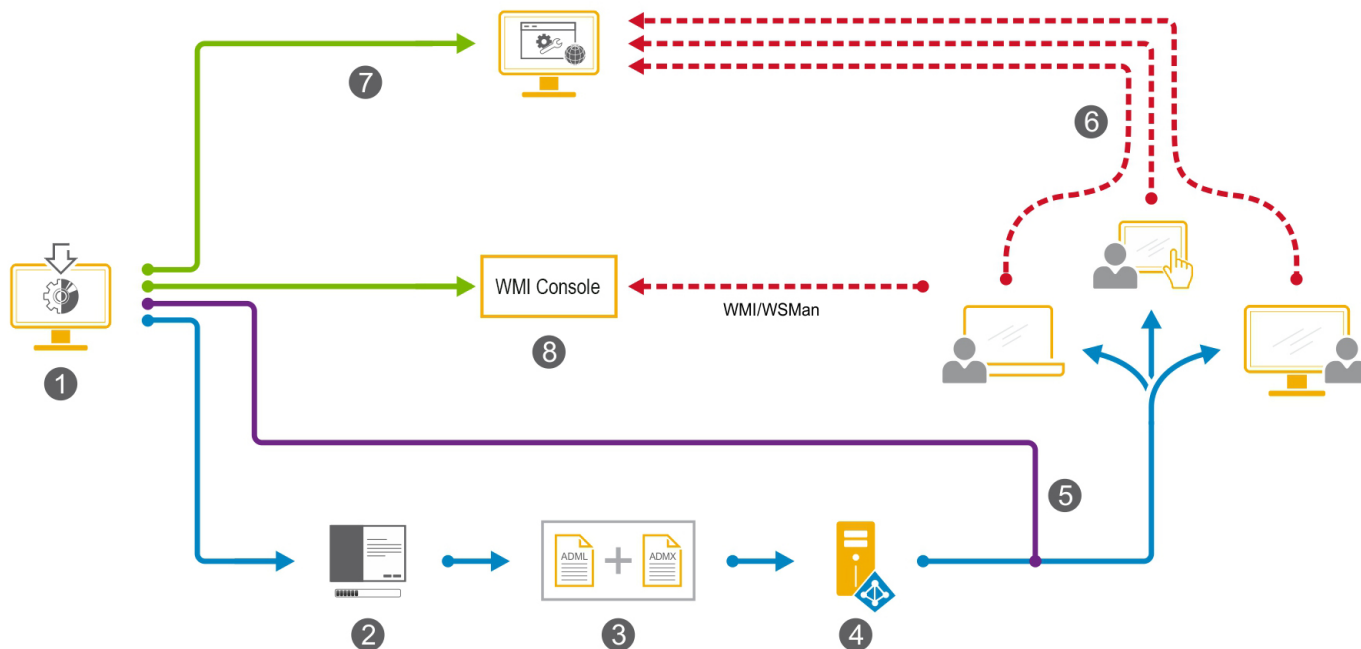


Figura 2. Implementazione con criteri di gruppo di Active Directory

Tabella 4. Implementazione con criteri di gruppo di Active Directory

Fase	Descrizione
1	Scaricare ed estrarre il pacchetto di installazione di SupportAssist sul sistema locale. Vedere Download ed estrazione del pacchetto di installazione di SupportAssist .
2	Aprire la procedura Gestione guidata installazione . Vedere Accesso alla procedura Gestione guidata installazione .
3	Creare i file del modello Active Directory (ADML e ADMX) e salvarli sul sistema locale. Vedere Creazione dei file del modello amministrativo Active Directory .
4	In Active Directory, creare un oggetto Criteri di gruppo e applicare i file ADML e ADMX. Vedere Implementazione dei file del modello amministrativo Active Directory su un controller di dominio .
5	Distribuire il pacchetto di installazione di SupportAssist sui sistemi di destinazione utilizzando qualsiasi strumento di distribuzione. Vedere Implementazione dei file del modello amministrativo Active Directory sui sistemi di destinazione .
6	Al termine della distribuzione, gli avvisi di SupportAssist sono indirizzati all'account TechDirect dell'utente per una gestione semplificata e centralizzata. Vedere Gestione degli avvisi di SupportAssist in TechDirect .
7	Accedere a TechDirect per visualizzare e gestire gli avvisi di SupportAssist. Vedere Gestione degli avvisi di SupportAssist in TechDirect .
8	Recuperare i dati di SupportAssist da un sistema utilizzando le console WMI, ad esempio SCCM o SCOM. Vedere Recupero dei dati di SupportAssist con WMI .

Creazione dei file del modello amministrativo Active Directory

Prerequisiti

- È necessario aver effettuato l'accesso al sistema locale con diritti di amministratore.
- Il sistema locale deve disporre della connettività Internet.
- È necessario disporre di un account personale Dell e di un account TechDirect creati con le stesse credenziali.

Procedura

- 1 Aprire la procedura **Gestione guidata installazione**. Vedere [Accesso alla procedura Gestione guidata installazione](#).
- 2 Verificare che tutti i prerequisiti siano soddisfatti e fare clic su **Avanti**.
- 3 Nella pagina **Tipo di installazione**, selezionare l'opzione **Crea nuova configurazione** e fare clic su **Avanti**.
- 4 Nella pagina **Contratto**, leggere il contratto e le condizioni di condivisione delle informazioni di sistema Dell, selezionare la casella di controllo **Consento a Dell di raccogliere Service Tag e altri dettagli sull'utilizzo del sistema** e fare clic su **Avanti**.
- 5 Specificare i dettagli della connessione Internet per i sistemi locali e di destinazione, quindi fare clic su **Avanti**. Vedere [Configurazione delle impostazioni Internet](#).
- 6 Nella pagina **Accedi**, fare clic su **Avanti**.
- 7 Nella pagina **Accedi** dell'account personale Dell, immettere l'indirizzo e-mail e la password, quindi fare clic su **Accedi**.
- 8 Nella pagina **Contatto e spedizione**, inserire le informazioni di contatto e spedizione e selezionare il metodo di contatto preferito, quindi fare clic su **Avanti**.
- 9 Nella pagina **Preferenze**, selezionare le preferenze appropriate e fare clic su **Avanti**. Vedere [Preferenze](#).
- 10 Nella pagina **Tipo di deployment**, selezionare **Active Directory (AD)** ed effettuare le operazioni seguenti:
 - a Inserire un nome per il file del modello amministrativo.
 - b Fare clic su **Sfoglia** e selezionare un percorso in cui salvare i file del modello amministrativo Active Directory.

 **N.B.:** Si consiglia di assegnare ai file del modello Active Directory un nome basato sul nome della propria organizzazione o Business Unit.

- 11 Fare clic su **Crea**.

I seguenti file vengono creati nella cartella specificata e viene visualizzata la pagina **Riepilogo**.

 - I due file del modello amministrativo Active Directory ADML e ADMX con impostazioni di configurazione
 - CheckandUninstall.ps1

Fasi successive

- 1 Distribuire i file del modello amministrativo Active Directory (ADML e ADMX) su un controller di dominio. Vedere [Implementazione dei file del modello amministrativo Active Directory su un controller di dominio](#).
- 2 Distribuire il pacchetto di installazione di SupportAssist utilizzando uno strumento di distribuzione. Vedere [Implementazione dei file del modello amministrativo Active Directory sui sistemi di destinazione](#).

Implementazione dei file del modello amministrativo Active Directory su un controller di dominio

Prerequisito

I sistemi di destinazione deve essere collegati alla rete di dominio.

Procedura

- 1 Spostarsi sull'archivio centrale nel controller di dominio.

 **N.B.:** La posizione dell'archivio centrale si riferisce alla posizione del SYSVOL. Ad esempio, C:\Windows\SYSVOL\sysvol\
\<your domain name>\Policies\PolicyDefinitions.

- 2 Creare una cartella nel nome del codice della lingua utilizzato dal sistema operativo.

❗ N.B.: In base alle impostazioni della lingua del proprio sistema operativo, creare una cartella con il codice della lingua come nome della cartella. Ad esempio, se il sistema operativo è in inglese, creare una cartella denominata en-US.

- 3 Copiare il file ADML e incollarlo nella cartella che è stata creata.
- 4 Copiare il file ADMX e incollarlo nella posizione dell'archivio centrale.

❗ N.B.: Eventuali modifiche ai file dei modelli amministrativi Active Directory possono richiedere tempo per l'aggiornamento di tutti i sistemi collegati alla rete del dominio. Per garantire un aggiornamento rapido su tutti i sistemi collegati alla rete di dominio, aprire il prompt dei comandi come amministratore, digitare `gpupdate` e premere Invio.

- 5 Aprire **Gestione criterio di gruppo**, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla cartella del dominio, quindi fare clic su **Crea un GPO in questo dominio e collegalo qui**.
Viene visualizzata la finestra di dialogo **Nuovo GPO**.
- 6 Immettere il nome di dominio preferito e fare clic su **OK**.
- 7 Fare clic con il pulsante destro del mouse su ciascuna cartella dell'unità operativa e fare clic su **Crea un GPO in questo dominio e collegalo qui**.
Viene visualizzata la finestra di dialogo **Nuovo GPO**.
- 8 Immettere il nome del modello amministrativo Active Directory dell'unità operativa e fare clic su **OK**.
- 9 Fare clic con il pulsante destro sul criterio del gruppo di domini e fare clic su **Modifica**.
Viene visualizzato l'**Editor Gestione criteri di gruppo**.
- 10 Selezionare il modello amministrativo Active Directory creato e fare clic su **Inserisci il contenuto del deployment da distribuire**.
Viene visualizzata la pagina **Inserisci il contenuto del deployment da distribuire**.
- 11 Fare clic su **Abilitato**, quindi su **Applica**.
- 12 Fare clic su **OK**.

Implementazione dei file del modello amministrativo Active Directory sui sistemi di destinazione

Prerequisiti

- Accertarsi che SupportAssist per PC domestici non sia installato sui sistemi di destinazione. Vedere [Disinstallazione di SupportAssist per PC domestici](#).
- I sistemi di destinazione devono soddisfare i requisiti minimi di sistema per SupportAssist. Vedere [Requisiti minimi di sistema](#).
- È necessario disporre dei diritti di amministratore sul sistema di destinazione.

Informazioni su questa attività

Dell ha convalidato il deployment di SupportAssist sui sistemi di destinazione utilizzando Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Tuttavia, è possibile utilizzare qualsiasi strumento di deployment per implementare il pacchetto di installazione di SupportAssist (SupportAssistx64.msi o SupportAssistx86.msi).

Passaggio

Nello strumento di deployment, utilizzare il seguente comando per implementare SupportAssist sui sistemi di destinazione:

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

⚠ ATTENZIONE: Accertarsi di utilizzare il pacchetto di installazione di SupportAssist (SupportAssistx64.msi o SupportAssistx86.msi) scaricato per l'implementazione di SupportAssist. Non utilizzare il file supportassistx64.msi o supportassistx86.msi estratto dal pacchetto di installazione di SupportAssist.

SupportAssist viene implementato automaticamente sui sistemi di destinazione.

Esempio

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

Distribuzione di SupportAssist con un file di risposte

Questa sezione fornisce informazioni sulle seguenti procedure:

- Creazione di un file di risposte contenente le impostazioni di configurazione.
- Implementazione di SupportAssist con il file di risposte sui sistemi di destinazione.

La figura seguente mostra il flusso di lavoro per la creazione del file di risposte e la sua distribuzione con SupportAssist.

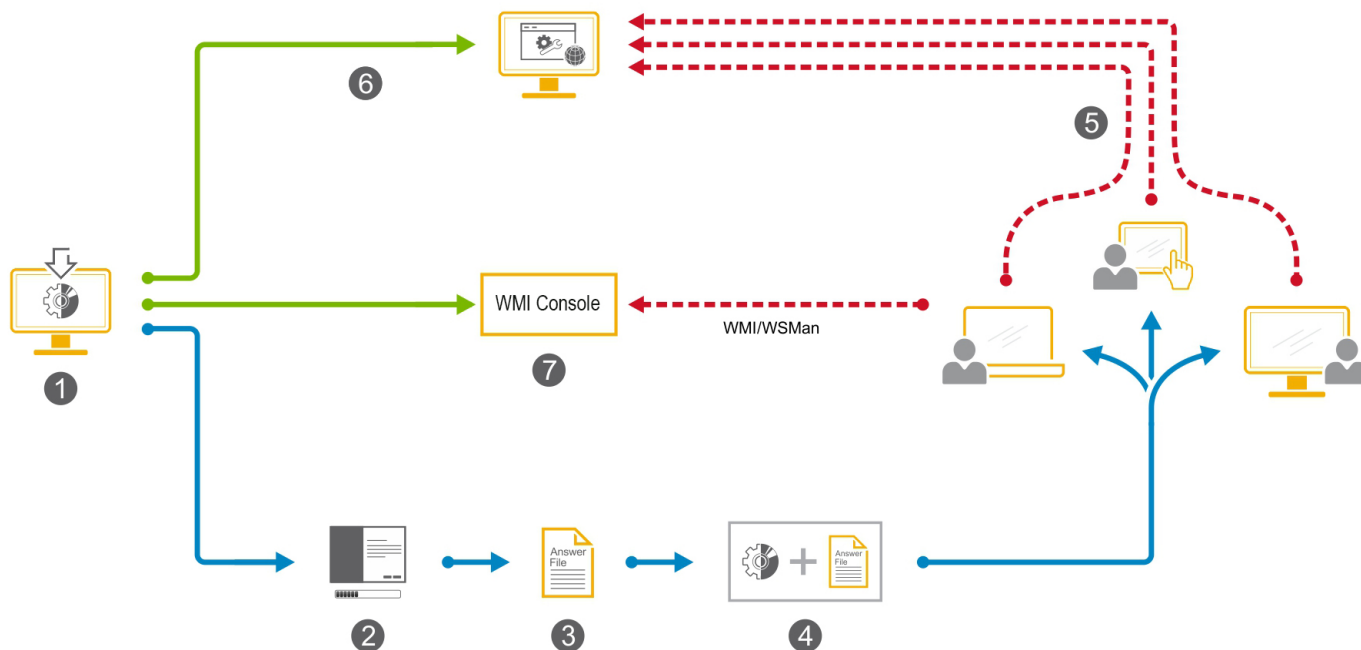


Figura 3. Distribuzione con un file di risposte

Tabella 5. Distribuzione con un file di risposte

Fase	Descrizione
1	Scaricare ed estrarre il pacchetto di installazione di SupportAssist sul sistema locale. Vedere Download ed estrazione del pacchetto di installazione di SupportAssist .
2	Aprire la procedura Gestione guidata installazione . Vedere Accesso alla procedura Gestione guidata installazione .
3	Creare il file di risposte e salvarlo sul sistema locale. Vedere Creazione del file di risposte .
4	Distribuire il pacchetto di installazione di SupportAssist e il file di risposte sui sistemi di destinazione utilizzando qualsiasi strumento di distribuzione. Vedere Implementazione di un file di risposte sui sistemi di destinazione .
5	Al termine della distribuzione, gli avvisi di SupportAssist sono indirizzati all'account TechDirect dell'utente per una gestione semplificata e centralizzata. Vedere Gestione degli avvisi di SupportAssist in TechDirect .
6	Accedere a TechDirect per visualizzare e gestire gli avvisi di SupportAssist. Vedere Gestione degli avvisi di SupportAssist in TechDirect .
7	Recuperare i dati di SupportAssist da un sistema utilizzando le console WMI, ad esempio SCCM o SCOM. Vedere Recupero dei dati di SupportAssist con WMI .

Creazione del file di risposte

Prerequisiti

- È necessario aver effettuato l'accesso al sistema locale con diritti di amministratore.
- Il sistema locale deve disporre della connettività Internet.
- È necessario disporre di un account personale Dell e di un account TechDirect creati con le stesse credenziali.

Procedura

- 1 Aprire la procedura **Gestione guidata installazione**. Vedere [Accesso alla procedura Gestione guidata installazione](#).
- 2 Verificare che tutti i prerequisiti siano soddisfatti e fare clic su **Avanti**.
- 3 Nella pagina **Tipo di installazione**, selezionare l'opzione **Crea nuova configurazione** e fare clic su **Avanti**.
- 4 Nella pagina **Contratto**, leggere il contratto e le condizioni di condivisione delle informazioni di sistema Dell, selezionare la casella di controllo **Consento a Dell di raccogliere Service Tag e altri dettagli sull'utilizzo del sistema** e fare clic su **Avanti**.
- 5 Specificare i dettagli della connessione Internet per i sistemi locali e di destinazione, quindi fare clic su **Avanti**. Vedere [Configurazione delle impostazioni Internet](#).
- 6 Nella pagina **Accedi**, fare clic su **Avanti**.
- 7 Nella pagina **Accedi** dell'account personale Dell, immettere l'indirizzo e-mail e la password, quindi fare clic su **Accedi**.
- 8 Nella pagina **Contatto e spedizione**, inserire le informazioni di contatto e spedizione e selezionare il metodo di contatto preferito, quindi fare clic su **Avanti**.
- 9 Nella pagina **Preferenze**, selezionare le preferenze appropriate e fare clic su **Avanti**. Vedere [Preferenze](#).
- 10 Nella pagina **Tipo di deployment**, selezionare **File di risposte** ed effettuare le operazioni seguenti:
 - a Inserire una chiave per la crittografia del file di risposte.

N.B.: Assicurarsi di prendere nota della chiave di crittografia perché la stessa chiave verrà richiesta durante la distribuzione di SupportAssist con il file di risposta sui sistemi di destinazione.

- b Fare clic su **Sfoglia** e selezionare il percorso in cui si desidera salvare i file di risposte.
- 11 Fare clic su **Crea**.
I seguenti file vengono creati nella cartella specificata e viene visualizzata la pagina **Riepilogo**.
 - Il file di risposte con le impostazioni di configurazione
 - `CheckandUninstall.ps1`

Implementazione di un file di risposte sui sistemi di destinazione

Prerequisiti

- Accertarsi che SupportAssist per PC domestici non sia installato sui sistemi di destinazione. Vedere [Disinstallazione di SupportAssist per PC domestici](#).
- I sistemi di destinazione devono soddisfare i requisiti minimi di sistema per SupportAssist. Vedere [Requisiti minimi di sistema](#).
- È necessario disporre dei diritti di amministratore sul sistema di destinazione.

Informazioni su questa attività

Dell ha convalidato il deployment di SupportAssist sui sistemi di destinazione utilizzando Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Tuttavia, è possibile utilizzare qualsiasi strumento di deployment per implementare il pacchetto di installazione di SupportAssist (`SupportAssistx64.msi` o `SupportAssistx86.msi`) insieme al file di risposte sui sistemi di destinazione.

Passaggio

Nello strumento di deployment, utilizzare il seguente comando per implementare SupportAssist sui sistemi di destinazione:

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

dove `<key>` è la chiave di crittografia specificata nella procedura **Gestione guidata installazione**.

ATTENZIONE: Assicurarsi di utilizzare il pacchetto di installazione di SupportAssist (`SupportAssistx64.msi` o `SupportAssistx86.msi`) scaricato per l'implementazione di SupportAssist. Non utilizzare il file `supportassistx64.msi` o `supportassistx86.msi` estratto dal pacchetto di installazione di SupportAssist.

N.B.: Se la chiave utilizzata per crittografare il file di risposte contiene caratteri speciali, racchiudere la chiave tra virgolette.

ⓘ N.B.: Se sui sistemi di destinazione viene implementata la versione più recente del pacchetto di installazione di SupportAssist con una chiave non corretta, la versione precedente di SupportAssist viene disinstallata. Tuttavia, la versione più recente di SupportAssist non verrà installata. Se si verifica questo problema, ridistribuire il pacchetto di installazione di SupportAssist con la chiave corretta.

Esempio

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

Disinstallazione di SupportAssist per PC domestici

Prerequisiti

- È necessario disporre dei diritti di amministratore sul sistema di destinazione.
- I sistemi di destinazione devono soddisfare i requisiti minimi di sistema per SupportAssist. Vedere [Requisiti minimi di sistema](#).

Informazioni su questa attività

Se sui sistemi di destinazione è stato installato SupportAssist per PC domestici, è necessario disinstallarlo prima di implementare SupportAssist per sistemi client aziendali.

Procedura

- 1 Aprire la cartella in cui si trova il pacchetto di implementazione di SupportAssist per sistemi client aziendali.
- 2 Eseguire il file **CheckAndUninstall.ps1** sui sistemi di destinazione.
SupportAssist per PC domestici viene disinstallato dai sistemi di destinazione.

Preferenze

SupportAssist consente di eseguire attività automatizzate e manuali per i sistemi su cui è implementato SupportAssist. Le attività manuali possono essere eseguite dagli utenti sul sistema solo se è stata abilitata l'interfaccia utente di SupportAssist. Invece, le attività automatizzate vengono eseguite sui sistemi anche se l'interfaccia utente SupportAssist non è stata abilitata. Per informazioni sull'utilizzo dell'interfaccia utente di SupportAssist, vedere *Guida dell'utente SupportAssist per la distribuzione di sistemi Business Client*: disponibile su www.dell.com/serviceabilitytools.

La tabella seguente descrive le opzioni disponibili nella sezione **Attività automatizzate**.

Tabella 6. Attività automatizzate

Opzione	Descrizione
Aggiornamento automatico di SupportAssist	Consente l'aggiornamento automatico di SupportAssist a una versione successiva.
Includi informazioni sul software nei dati raccolti	Consente a Dell di raccogliere le informazioni su applicazioni, driver e aggiornamenti del sistema operativo installati sui sistemi. ⓘ N.B.: SupportAssist non raccoglie alcuna informazione relativa all'utilizzo delle applicazioni.
Includi informazioni di identificazione	Consente a Dell di raccogliere le informazioni di identificazione del sistema.
Esegui scansioni pianificate	Consente a SupportAssist di eseguire la scansione automatica dei sistemi per rilevare aggiornamenti dei driver, problemi hardware e ottimizzazioni richieste dal sistema. ⓘ N.B.: SupportAssist esegue una scansione programmata solo quando il sistema è collegato a una presa elettrica e non è in uso durante l'inizio della scansione pianificata.

Opzione	Descrizione
Ottimizzazione automatica del software ⓘ N.B.: Questa casella di controllo è attivata solo se sono state abilitate le scansioni pianificate.	Consente a SupportAssist di ottimizzare automaticamente il sistema dopo la scansione. ⓘ N.B.: Le ottimizzazioni automatiche sono disponibili solo per i sistemi con un piano di assistenza ProSupport Plus o ProSupport Flex per client attivo.
Frequenza ⓘ N.B.: Le opzioni sono attivate solo se le scansioni pianificate sono abilitate.	Selezionare la frequenza d'esecuzione delle scansioni pianificate di SupportAssist, ad esempio mensilmente.

La tabella seguente descrive le opzioni disponibili nella sezione **Interazioni utente**.

Tabella 7. Interazioni utente

Opzione	Descrizione
Consenti agli utenti di aprire ed eseguire SupportAssist sui propri PC	Consente agli utenti di visualizzare e utilizzare l'interfaccia utente di SupportAssist. ⓘ N.B.: Quando si abilita l'interfaccia utente di SupportAssist, le altre opzioni disponibili nelle sezioni Interazioni utente vengono abilitate.
Solo amministratori	L'interfaccia utente di SupportAssist viene abilitata solo per gli utenti con diritti di amministratore per il sistema.
Tutti gli utenti	L'interfaccia utente di SupportAssist viene abilitata per tutti gli utenti.
Visualizzazione notifiche	Consente a SupportAssist di visualizzare le notifiche sulle ottimizzazioni software e sugli aggiornamenti dei driver.
Aggiornamenti driver	Consente agli utenti con diritti di amministratore per il sistema di controllare e installare manualmente gli aggiornamenti dei driver. ⓘ N.B.: Il termine driver si riferisce a driver, firmware e aggiornamenti del BIOS .
Pulisci file	Rimuove dal sistema file ridondanti, cartelle temporanee e altri elementi non essenziali.
Ottimizza prestazioni	Modifica le impostazioni di alimentazione, i file di registro e l'allocazione di memoria per migliorare la velocità di elaborazione del sistema.
Ottimizza rete	Ottimizza la rete per garantire la connettività di rete e l'aggiornamento delle impostazioni di sistema per mantenere una rete efficiente e affidabile.
Rimuovi virus e malware ⓘ N.B.: La funzionalità di rimozione di virus e malware è disponibile solo per i sistemi con un piano di assistenza ProSupport Plus o SupportPlus per client attivo. ⓘ N.B.: La funzionalità di rimozione di virus e malware non è disponibile in alcuni paesi, ad esempio in Cina.	Isola e rimuove i file compromessi da virus e malware.

Configurazione delle impostazioni Internet

Per creare il file di configurazione, è necessario specificare i dettagli per la connessione a Internet sia per i sistemi locali che per quelli di destinazione.

- 1 Nella pagina **Sistema locale**, eseguire una delle seguenti procedure:
 - Se il sistema locale si connette a Internet direttamente, selezionare **Connetti direttamente**.
 - Se il sistema locale si connette a Internet tramite un server proxy, effettuare le seguenti operazioni:
 - 1 Selezionare **Connetti tramite proxy**.
Vengono visualizzate le impostazioni proxy.
 - 2 Specificare l'indirizzo e il numero di porta per il server proxy.
 - 3 Se il server proxy richiede l'autenticazione, selezionare **Questo proxy richiede l'autenticazione**.
 - 4 Inserire il nome utente e la password per il server proxy.

 **N.B.:** Per l'autenticazione del server proxy, si consiglia di specificare il nome utente e la password di un account di servizio non soggetto a scadenza.

- 2 Se i sistemi di destinazione utilizzano impostazioni di connessione Internet differenti, selezionare **I sistemi di destinazione usano impostazioni diverse**.

Viene visualizzata la pagina **Sistema di destinazione**.

- 3 Eseguire una delle seguenti procedure:
 - Se il sistema di destinazione si connette a Internet direttamente, selezionare **Connetti direttamente**.
 - Se il sistema di destinazione si connette a Internet tramite un server proxy, effettuare le seguenti operazioni:
 - 1 Selezionare **Connetti tramite proxy**.
Vengono visualizzate le impostazioni proxy.
 - 2 Specificare l'indirizzo e il numero di porta per il server proxy.
 - 3 Se il server proxy richiede l'autenticazione, selezionare la casella di controllo **Questo proxy richiede l'autenticazione**.
 - 4 Inserire il nome utente e la password per il server proxy.

 **N.B.:** Non è possibile verificare la connettività Internet dei sistemi di destinazione dalla procedura Gestione guidata installazione.

Test della connettività di SupportAssist

Prerequisiti

- I sistemi di destinazione devono disporre della connettività Internet.
- È necessario disporre dei diritti di amministratore sul sistema di destinazione.

Informazioni su questa attività

Per monitorare i sistemi e fornire un supporto tecnico automatizzato, SupportAssist deve essere collegato a Dell. Eseguire il test di connettività su uno dei sistemi di destinazione dopo il deployment per verificare se SupportAssist è connesso correttamente a Dell.

Procedura

- 1 Accedere al sistema di destinazione su cui si desidera eseguire il test di connettività.
- 2 Fare clic su **Start** per aprire il menu dei programmi.
- 3 Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Prompt dei comandi** e selezionare **Esegui come amministratore**.
Viene visualizzata la finestra **Prompt dei comandi**.
- 4 Andare a una delle posizioni seguenti in base all'architettura del sistema operativo:
 - Su sistemi a 64 bit: `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - Su sistemi a 32 bit: `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 5 Digitare `SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity` e premere Invio.
 - Se le impostazioni di connessione a Internet nel file di configurazione non sono corrette, viene visualizzato il messaggio seguente:

Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.

- Se la connessione a Dell non è disponibile a causa di un guasto temporaneo, viene visualizzato il messaggio seguente:

Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.

- Se la configurazione è stata completata e SupportAssist può connettersi a Dell, viene visualizzato il messaggio seguente:

Connection successful.

Modifica della configurazione di SupportAssist dopo il deployment

Dopo il deployment di SupportAssist, è possibile modificare le relative impostazioni di configurazione che sono state implementate sui sistemi di destinazione. Ad esempio, è possibile modificare le impostazioni di configurazione per la connettività Internet, le preferenze, i dettagli dell'account personale Dell o le informazioni di contatto e di spedizione. La procedura **Gestione guidata installazione** consente di modificare le impostazioni specificate in un file di configurazione. Dopo la modifica del file di configurazione, utilizzare qualsiasi strumento di deployment per aggiornare le impostazioni di SupportAssist sui sistemi di destinazione.

Argomenti:

- [Modifica e implementazione del file Windows Installer](#)
- [Modifica e implementazione dei file del modello amministrativo Active Directory esistenti](#)
- [Modifica e implementazione del file di risposte](#)

Modifica e implementazione del file Windows Installer

Prerequisiti

- È necessario aver effettuato l'accesso al sistema locale con diritti di amministratore.
- È necessario disporre dei diritti di amministratore sul sistema di destinazione.
- È necessario disporre dell'accesso al file Windows Installer esistente.
- Il sistema locale deve disporre della connettività Internet.

Procedura

- 1 Effettuare una delle operazioni seguenti per aprire la procedura **Gestione guidata installazione**.
 - Se è stata installata la versione a 32 bit, selezionare **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, fare clic con il pulsante destro del mouse su **SupportAssistWizard.exe**, quindi fare clic su **Esegui come amministratore**.
 - Se è stata installata la versione a 64 bit, selezionare **C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, fare clic con il pulsante destro del mouse su **SupportAssistWizard.exe**, quindi fare clic su **Esegui come amministratore**.
 - Se SupportAssist non è installato sul sistema, vedere [Accesso alla procedura Gestione guidata installazione](#) per le istruzioni sull'apertura della procedura **Gestione guidata installazione**.
- 2 Verificare che tutti i prerequisiti siano soddisfatti e fare clic su **Avanti**.
- 3 Nella pagina **Tipo di installazione**, selezionare **Modifica configurazione esistente**, selezionare o deselezionare le opzioni di installazione che si desidera modificare, quindi fare clic su **Avanti**.
 - ① **N.B.:** Se è stata selezionata una delle opzioni **Account personale Dell**, **Contatto e spedizione** o **Preferenze**, ma non si dispone di una connessione Internet attiva, SupportAssist richiede di verificare la connessione Internet. Per continuare, è necessario specificare le impostazioni corrette della connessione Internet.
 - ① **N.B.:** Se è stata selezionata per la modifica solo l'opzione **Contatto e spedizione**, SupportAssist richiede di effettuare l'accesso e verificare il proprio account personale Dell per confermare l'indirizzo di contatto e di spedizione. Per continuare, è necessario accedere al proprio account personale Dell.
- 4 Se SupportAssist è stato implementato sul sistema locale, la configurazione esistente viene recuperata e visualizzata automaticamente. Se SupportAssist non è stato implementato sul sistema locale, attenersi alla seguente procedura:
 - a Selezionare **Usa un file di configurazione esistente**.
 - b Fare clic su **Sfoggia**, quindi selezionare il file Windows Installer esistente che si desidera modificare.
 - c Fare clic su **Sfoggia**, quindi selezionare il pacchetto Windows Installer.
 - d Fare clic su **Avanti**.

- 5 Specificare i dettagli della connessione Internet per i sistemi locali e di destinazione, quindi fare clic su **Avanti**. Vedere [Configurazione delle impostazioni Internet](#).
- 6 Nella pagina **Accedi**, fare clic su **Avanti**.
- 7 Nella pagina **Accedi** dell'account personale Dell, immettere l'indirizzo e-mail e la password, quindi fare clic su **Accedi**.
- 8 Nella pagina **Contatto e spedizione**, effettuare le modifiche richieste, quindi fare clic su **Avanti**.
- 9 Nella pagina **Preferenze**, selezionare le preferenze appropriate e fare clic su **Avanti**. Vedere [Preferenze](#).
- 10 Nella pagina **Tipo di distribuzione**, selezionare **File di Windows Installer**.
- 11 Fare clic su **Sfoggia**, selezionare la cartella in cui si desidera salvare il file Windows Installer e immettere un nome per il file, quindi fare clic su **Crea**.

I seguenti file vengono creati nella cartella specificata e viene visualizzata la pagina **Riepilogo**.

- **SupportAssistConfiguration.msi**
- Un file Windows Installer con informazioni modificate
- **CheckandUninstall.ps1**

Passaggio successivo

Implementare il file **SupportAssistConfiguration.msi** insieme al file Windows Installer contenente le informazioni modificate utilizzando il comando seguente per aggiornare le impostazioni di configurazione sui sistemi di destinazione.

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

Ad esempio:

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

Modifica e implementazione dei file del modello amministrativo Active Directory esistenti

Prerequisiti

- È necessario aver effettuato l'accesso al sistema locale con diritti di amministratore.
- È necessario disporre dei diritti di amministratore sul sistema di destinazione.
- È necessario disporre dell'accesso ai file del modello amministrativo esistenti.
- Il sistema locale deve disporre della connettività Internet.

Procedura

- 1 Effettuare una delle operazioni seguenti per aprire la procedura **Gestione guidata installazione**.
 - Se è stata installata la versione a 32 bit, selezionare **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, fare clic con il pulsante destro del mouse su **SupportAssistWizard.exe**, quindi fare clic su **Esegui come amministratore**.
 - Se è stata installata la versione a 64 bit, selezionare **C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, fare clic con il pulsante destro del mouse su **SupportAssistWizard.exe**, quindi fare clic su **Esegui come amministratore**.
 - Se SupportAssist non è installato sul sistema, vedere [Accesso alla procedura Gestione guidata installazione](#) per le istruzioni sull'apertura della procedura **Gestione guidata installazione**.
- 2 Verificare che tutti i prerequisiti siano soddisfatti e fare clic su **Avanti**.
- 3 Nella pagina **Tipo di installazione**, selezionare **Modifica configurazione esistente**, selezionare o deselezionare le opzioni di installazione che si desidera modificare, quindi fare clic su **Avanti**.

❶ N.B.: Se è stata selezionata una delle opzioni **Account personale Dell**, **Contatto e spedizione** o **Preferenze**, ma non si dispone di una connessione Internet attiva, SupportAssist richiede di verificare la connessione Internet. Per continuare, è necessario specificare le impostazioni corrette della connessione Internet.

❶ N.B.: Se è stata selezionata per la modifica solo l'opzione **Contatto e spedizione**, SupportAssist richiede di effettuare l'accesso e verificare il proprio account personale Dell per confermare l'indirizzo di contatto e di spedizione. Per continuare, è necessario accedere al proprio account personale Dell.

- 4 Se SupportAssist è stato implementato sul sistema locale, la configurazione esistente viene recuperata e visualizzata automaticamente. Se SupportAssist non è stato implementato sul sistema locale, attenersi alla seguente procedura:

- a Selezionare **Usa un file di configurazione esistente**.
 - b Fare clic su **Sfoggia**, quindi selezionare il file ADML esistente che si desidera modificare.
 - c Fare clic su **Avanti**.
- 5 Specificare i dettagli della connessione Internet per i sistemi locali e di destinazione, quindi fare clic su **Avanti**. Vedere [Configurazione delle impostazioni Internet](#).
 - 6 Nella pagina **Accedi**, fare clic su **Avanti**.
 - 7 Nella pagina **Accedi** dell'account personale Dell, immettere l'indirizzo e-mail e la password, quindi fare clic su **Accedi**.
 - 8 Nella pagina **Contatto e spedizione**, effettuare le modifiche richieste, quindi fare clic su **Avanti**.
 - 9 Nella pagina **Preferenze**, selezionare le preferenze appropriate e fare clic su **Avanti**. Vedere [Preferenze](#).
 - 10 Nella pagina **Tipo di distribuzione**, selezionare **Active Directory (AD)**.
 - 11 Inserire un nome per il modello.
 - 12 Fare clic su **Sfoggia**, selezionare il percorso in cui si desidera salvare i file del modello amministrativo Active Directory, quindi fare clic su **Crea**.

I seguenti file vengono creati nella cartella specificata e viene visualizzata la pagina **Riepilogo**.

- I due file del modello amministrativo Active Directory ADML e ADMX con le impostazioni di configurazione modificate
- **CheckandUninstall.ps1**

Fasi successive

Per implementare i file del modello con le impostazioni modificate, effettuare le seguenti operazioni:

- 1 Copiare e sostituire i file ADML e ADMX esistenti nel controller di dominio.
- 2 Fare clic con il pulsante destro del mouse sul modello Active Directory corrispondente e modificare il criterio di gruppo.
- 3 Fare clic su **Modifica impostazioni criterio**.
- 4 Per applicare di nuovo le impostazioni modificate, fare clic su **Disattiva**, quindi fare di nuovo clic su **Attiva**.
- 5 Fare clic su **Applica**.

Il registro e il criterio di gruppo vengono aggiornati. Il modello amministrativo modificato viene aggiornato dopo l'applicazione del criterio di gruppo.

Modifica e implementazione del file di risposte

Prerequisiti

- È necessario aver effettuato l'accesso al sistema locale con diritti di amministratore.
- È necessario disporre dei diritti di amministratore sul sistema di destinazione.
- È necessario disporre dell'accesso al file di risposte esistente.
- Il sistema locale deve disporre della connettività Internet.

Procedura

- 1 Effettuare una delle operazioni seguenti per aprire la procedura **Gestione guidata installazione**.
 - Se è stata installata la versione a 32 bit, selezionare C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin, fare clic con il pulsante destro del mouse su **SupportAssistWizard.exe**, quindi fare clic su **Esegui come amministratore**.
 - Se è stata installata la versione a 64 bit, selezionare C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin, fare clic con il pulsante destro del mouse su **SupportAssistWizard.exe**, quindi fare clic su **Esegui come amministratore**.
 - Se SupportAssist non è installato sul sistema, vedere [Accesso alla procedura Gestione guidata installazione](#) per le istruzioni sull'apertura della procedura **Gestione guidata installazione**.
- 2 Verificare che tutti i prerequisiti siano soddisfatti e fare clic su **Avanti**.
- 3 Nella pagina **Tipo di installazione**, selezionare **Modifica configurazione esistente**, selezionare o deselezionare le opzioni di installazione che si desidera modificare, quindi fare clic su **Avanti**.

❗ N.B.: Se è stata selezionata una delle opzioni **Account personale Dell**, **Contatto e spedizione** o **Preferenze**, ma non si dispone di una connessione Internet attiva, SupportAssist richiede di verificare la connessione Internet. Per continuare, è necessario specificare le impostazioni corrette della connessione Internet.

① N.B.: Se è stata selezionata per la modifica solo l'opzione Contatto e spedizione, SupportAssist richiede di effettuare l'accesso e verificare il proprio account personale Dell per confermare l'indirizzo di contatto e di spedizione. Per continuare, è necessario accedere al proprio account personale Dell.

- 4 Se SupportAssist è stato implementato sul sistema locale, la configurazione esistente viene recuperata e visualizzata automaticamente. Se SupportAssist non è stato implementato sul sistema locale, attenersi alla seguente procedura:
 - a Selezionare **Usa un file di configurazione esistente**.
 - b Fare clic su **Sfoggia**, quindi selezionare il file di risposte esistente che si desidera modificare.
 - c Fare clic su **Avanti**.
- 5 Nella finestra di dialogo visualizzata, immettere la chiave per decrittografare il file di risposte.
- 6 Specificare i dettagli della connessione Internet per i sistemi locali e di destinazione, quindi fare clic su **Avanti**. Vedere [Configurazione delle impostazioni Internet](#).
- 7 Nella pagina **Accedi**, fare clic su **Avanti**.
- 8 Nella pagina **Accedi** dell'account personale Dell, immettere l'indirizzo e-mail e la password, quindi fare clic su **Accedi**.
- 9 Nella pagina **Contatto e spedizione**, effettuare le modifiche richieste, quindi fare clic su **Avanti**.
- 10 Nella pagina **Preferenze**, selezionare le preferenze appropriate e fare clic su **Avanti**. Vedere [Preferenze](#).
- 11 Nella pagina **Tipo di deployment**, selezionare **File di risposte**.
- 12 Inserire una chiave per la crittografia del file di risposte.

① N.B.: Assicurarsi di prendere nota della chiave di crittografia perché la stessa chiave verrà richiesta durante la distribuzione di SupportAssist con il file di risposta sui sistemi di destinazione.

- 13 Fare clic su **Sfoggia** e selezionare il percorso in cui si desidera salvare i file di risposte. Fare clic su **Crea**.
I seguenti file vengono creati nella cartella specificata e viene visualizzata la pagina **Riepilogo**.
 - SupportAssistConfiguration.msi
 - Un file di risposte con le informazioni di configurazione modificate
 - CheckandUninstall.ps1

Fasi successive

Utilizzare il seguente comando per implementare il file SupportAssistConfiguration.msi con il file di risposte modificato per applicare le impostazioni aggiornate sui sistemi di destinazione:

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

dove **key** indica la chiave di crittografia immessa nella procedura **Gestione guidata installazione**.

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

① N.B.: Se la chiave utilizzata per crittografare il file di risposte contiene caratteri speciali, racchiudere la chiave tra virgolette.

Migrazione a SupportAssist in TechDirect

In SupportAssist per sistemi client aziendali 2.0.1, è possibile gestire la configurazione di SupportAssist direttamente da TechDirect. Se SupportAssist è già stato implementato utilizzando la procedura **Gestione guidata installazione** ed è stato attivato l'aggiornamento automatico, SupportAssist viene aggiornato automaticamente alla versione più recente con la configurazione predefinita. Per eseguire la migrazione a SupportAssist in TechDirect, scaricare, estrarre e implementare il pacchetto di deployment di SupportAssist da TechDirect.

Per ulteriori informazioni su SupportAssist in TechDirect, vedere la *Guida SupportAssist per la distribuzione di sistemi Business Client: usando TechDirect* disponibile alla pagina www.dell.com/serviceabilitytools.

Argomenti:

- [Download di SupportAssist da TechDirect](#)
- [Implementazione del pacchetto di SupportAssist da TechDirect](#)

Download di SupportAssist da TechDirect

Prerequisito

È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore SupportAssist.

Procedura

- 1 Selezionare **ServiziSupportAssist**.
Viene visualizzata la pagina **SupportAssist**.
- 2 Fare clic sulla scheda **Asset**.
Viene visualizzata la pagina **Asset**.
- 3 Se si dispone di più account, selezionare un account dall'elenco **Seleziona account**.
 - ① **N.B.:** L'elenco **Seleziona account** viene visualizzato solo se si dispone di più account.
- 4 Nel gadget **Scarica SupportAssist**, fare clic su **Scarica**.
Viene visualizzata la pagina **Scarica SupportAssist**.
- 5 Per scaricare SupportAssist per la prima volta, è necessario la verifica dell'account TechDirect. Per verificare l'account, effettuare le operazioni seguenti:
 - a Fare clic su **Verifica account TechDirect**.
Viene visualizzata la finestra Dell **Accedi** all'account personale Dell.
 - b Immettere lo stesso indirizzo e-mail e la stessa password utilizzati per accedere a TechDirect, quindi fare clic su **Accedi**.
- 6 Se SupportAssist è già stato configurato in TechDirect, selezionare la versione Windows richiesta, quindi fare clic su **Scarica SupportAssist per PC**.

- ① **N.B.:** Se non è stato configurato SupportAssist e si desidera scaricare comunque il file eseguibile, selezionare la casella di controllo **Accetto e desidero procedere**, quindi scaricare il file.

Il file eseguibile di SupportAssist viene scaricato.

⚠ ATTENZIONE: Non è necessario implementare il file eseguibile scaricato direttamente sui sistemi. SupportAssist non funziona correttamente se si implementa il file eseguibile.

Passaggio successivo

Eseguire il file eseguibile in modo da estrarre il pacchetto di implementazione di SupportAssist, quindi procedere con l'implementazione di SupportAssist.

- ① **N.B.:** Si consiglia di configurare SupportAssist in TechDirect prima di implementare il pacchetto estratto.

Implementazione del pacchetto di SupportAssist da TechDirect

Prerequisito

- È necessario disporre dei diritti di amministratore sul sistema di destinazione.
- È necessario aver scaricato il file eseguibile di SupportAssist da TechDirect. Vedere [Download di SupportAssist da TechDirect](#).

Procedura

- 1 Fare doppio clic sul file .exe.

Vengono estratti i file seguenti e viene visualizzata la procedura guidata **Estrazione del pacchetto di deployment**.

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

- 2 Nella procedura guidata, selezionare il formato del pacchetto di deployment richiesto.

Si consiglia di selezionare **Eseguibile Windows** come formato del pacchetto di deployment poiché il processo di implementazione di SupportAssist, di modifica di un deployment esistente o di migrazione a SupportAssist in TechDirect risulterà più semplice.

- 3 Se si seleziona **Windows Installer** come formato del pacchetto di deployment, selezionare **Ridistribuisce con dettagli proxy aggiornati**.

Le opzioni **Crea nuovo deployment** o **Ridistribuisce con dettagli proxy aggiornati** vengono visualizzate solo se si seleziona **Windows Installer**.

- 4 Eseguire una delle seguenti procedure:

- Se i sistemi su cui è stato implementato SupportAssist si connettono direttamente a Internet, fare clic su **Avanti**.
- Se i sistemi su cui è stato implementato SupportAssist si connettono a Internet tramite un server proxy, effettuare le seguenti operazioni:
 - 1 Selezionare **Connetti a Internet tramite proxy**.
 - 2 Immettere l'indirizzo e il numero di porta.
 - 3 Se il server proxy richiede l'autenticazione, selezionare **Questo proxy richiede l'autenticazione**.
 - 4 Immettere il nome utente e la password.

 **N.B.: Per l'autenticazione del server proxy, si consiglia di specificare il nome utente e la password di un account di servizio non soggetto a scadenza.**

- 5 Fare clic su **Avanti**.

Viene visualizzata la pagina **Percorso file**.

- 5 Fare clic su **Sfoggia**, quindi selezionare la cartella in cui si desidera estrarre il pacchetto di deployment.

- 6 Fare clic su **Avanti**.

- Se si seleziona **Eseguibile Windows**, viene creato un file EXE nella cartella specificata e viene visualizzata la pagina **Istruzioni di implementazione**.
- Se si seleziona **Windows Installer**, i seguenti file vengono creati nella cartella selezionata e viene visualizzata la pagina **Istruzioni di implementazione**.
 - File MST
 - CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistx64.msi o SupportAssistx86.msi

- 7 Eseguire una delle seguenti procedure:

- Se il pacchetto di deployment è stato estratto in formato EXE, implementare il file EXE sui sistemi di destinazione utilizzando uno strumento di deployment.
- Se il pacchetto di deployment è stato estratto in formato MSI, eseguire il comando seguente per implementare il pacchetto di deployment di SupportAssist: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn` dove <downloaded path> indica il percorso della cartella in cui è stato scaricato il file eseguibile di SupportAssist da TechDirect.

Gestione degli avvisi di SupportAssist in TechDirect

È possibile gestire gli avvisi di SupportAssist tramite l'account TechDirect della propria organizzazione o la soluzione ServiceNow. Se SupportAssist è stato configurato con le proprie credenziali dell'account TechDirect, tutti gli avvisi vengono inoltrati all'account TechDirect. È inoltre possibile integrare ServiceNow con SupportAssist per reindirizzare tutti gli avvisi alla propria soluzione ServiceNow. Questa sezione fornisce informazioni sulla gestione degli avvisi di SupportAssist in TechDirect e sull'integrazione di ServiceNow con SupportAssist.

ⓘ N.B.: Per visualizzare o gestire gli avvisi relativi ai problemi hardware, è necessario iscriversi al servizio di spedizione automatica in TechDirect.

Argomenti:

- [Configurazione delle regole di avviso in TechDirect](#)
- [Visualizzazione degli avvisi di SupportAssist in TechDirect](#)
- [Avvisi di SupportAssist](#)
- [Azioni di avviso SupportAssist](#)
- [Integrazione degli avvisi di SupportAssist con ServiceNow](#)

Configurazione delle regole di avviso in TechDirect

Prerequisiti

- Assicurarsi che le credenziali dell'account TechDirect siano le stesse dell'account personale Dell utilizzato durante il deployment di SupportAssist.
- È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore SupportAssist.

Informazioni su questa attività

Gli amministratori dell'organizzazione possono configurare le regole per determinare il modo in cui gli avvisi creati da SupportAssist vengono gestiti dal portale TechDirect. Ad esempio, è possibile scegliere di inoltrare automaticamente tutti gli avvisi al supporto tecnico oppure di inserirli nella coda degli avvisi di SupportAssist affinché il team di supporto possa esaminarli e decidere se inoltrarli a Dell.

Procedura

- 1 Selezionare **ServiziSupportAssist**.
Viene visualizzata la pagina **SupportAssist**.
- 2 Fare clic sulla scheda **Avvisi**.
Viene visualizzato il riquadro **Avvisi**.
- 3 Nel gadget **Configura regole**, fare clic su **Configura**.
Viene visualizzata la pagina **Configura le regole di avviso di SupportAssist**.
- 4 Nella sezione **Periodo di inattività**, inserire il numero di giorni.
- 5 Nella sezione **Avvisi di supporto tecnico**, completare una delle seguenti operazioni:
 - a Selezionare **Si** per inoltrare direttamente tutti gli avvisi del supporto tecnico a Dell.
 - b Selezionare **No** per inviare tutti gli avvisi di supporto tecnico alla coda di avvisi di SupportAssist dell'azienda. Il team di supporto può rivedere l'avviso e decidere se deve essere inoltrato a Dell.
- 6 Nella sezione **Avvisi di spedizione**, completare una delle seguenti operazioni:
 - a Selezionare **Si** per inoltrare direttamente tutti gli avvisi relativi alla spedizione di componenti a Dell.
Viene visualizzata la sezione **Gestisci gruppo** se si è scelto di inoltrare tutti gli avvisi relativi alla spedizione di componenti a Dell.

- b Selezionare **No** per inviare tutti gli avvisi di spedizione dei componenti alla coda di avvisi di SupportAssist dell'azienda. Il team di supporto può rivedere l'avviso e decidere se deve essere inoltrato a Dell.
- 7 Se viene visualizzata la sezione **Gestione gruppi**, fare clic su **Aggiungi regola di gruppo**.
- ❗ N.B.:** Le regole di gruppo vengono utilizzate per identificare l'indirizzo di spedizione dei componenti da inviare. Ogni volta che un avviso di SupportAssist viene inoltrato a Dell per la spedizione di componenti, l'indirizzo nell'avviso viene confrontato con gli indirizzi definiti nelle regole di gruppo. Se vi è una corrispondenza, le informazioni relative all'indirizzo associate a tale regola di gruppo vengono utilizzate per identificare l'indirizzo di spedizione per i componenti da inviare.
- 8 Nella pagina **Aggiungi regola di gruppo**, selezionare una delle opzioni seguenti e inserire le informazioni richieste:
- **Per paese** - Selezionare questa opzione se si desidera inoltrare tutte le spedizioni automatiche provenienti da un paese a un indirizzo specifico.
 - **Per provincia** - Selezionare questa opzione se si desidera inoltrare tutte le spedizioni automatiche provenienti da una provincia a un indirizzo specifico.
 - **Per città** - Selezionare questa opzione se si desidera inoltrare tutte le spedizioni automatiche provenienti da una città a un indirizzo specifico.
 - **Per CAP** - Selezionare questa opzione se si desidera inoltrare tutte le spedizioni automatiche con un CAP a un indirizzo specifico.
- 9 Fare clic su **Salva regola**, quindi su **Salva regole di avviso**.

Visualizzazione degli avvisi di SupportAssist in TechDirect

Prerequisito

È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore o tecnico SupportAssist.

Informazioni su questa attività

Quando viene rilevato un problema sui sistemi monitorati con SupportAssist, viene creato automaticamente un avviso in TechDirect.

Procedura

- 1 Selezionare **ServiziSupportAssist**.
Viene visualizzata la pagina **SupportAssist**.
- 2 Fare clic sulla scheda **Avvisi**.
Viene visualizzato il riquadro **Avvisi**.
- 3 Nel gadget **Gestione avvisi di SupportAssist**, fare clic su **Gestisci**.
Viene visualizzata la pagina **Avvisi di SupportAssist**.

Avvisi di SupportAssist

È possibile visualizzare le informazioni dettagliate sugli avvisi generati da SupportAssist nella pagina **Avvisi di SupportAssist** in TechDirect.

La tabella seguente illustra le informazioni visualizzate nella pagina **Avvisi di SupportAssist**. Per impostazione predefinita, vengono visualizzate le colonne **Codice di matricola**, **Numero avviso**, **Tipo di avviso**, **Data/ora ultima attività**, **Proprietario**, **Nome azienda** e **Linea di business**. Fare clic su  visualizzata sopra la tabella per selezionare le colonne che si desidera visualizzare.

❗ N.B.: È possibile selezionare fino a sette colonne da visualizzare contemporaneamente.

Tabella 8. Avvisi di SupportAssist

Nome	Descrizione
Codice di matricola	Identificativo univoco del sistema. Il codice di matricola è una sequenza alfanumerica.
Numero avviso	Il numero univoco della richiesta di assistenza assegnato all'avviso a cui è possibile fare riferimento durante le comunicazioni con il supporto tecnico.

Nome	Descrizione
Tipo di avviso	Tipo di avviso: <ul style="list-style-type: none"> • Supporto tecnico • Spedizione componenti
Note	I dettagli relativi al problema rilevato e le informazioni sull'errore per l'indagine.
Data/ora di creazione	La data e l'ora in cui l'avviso è stato creato in TechDirect.
Data/ora ultima attività	La data e l'ora dell'ultima azione eseguita dall'utente Amministratore o Tecnico del cliente.
Stato	Stato dell'avviso: <ul style="list-style-type: none"> • Non assegnato: nessun utente Tecnico ha la proprietà • Assegnato: un utente Tecnico del cliente ha la proprietà • Invio non riuscito: il tentativo di inoltro a Dell non è riuscito
Proprietario	L'utente Tecnico che è attualmente proprietario di un avviso.
Nome società	Il nome dell'organizzazione.
Linea di business	La linea di business, ad esempio, Precision, Latitude e così via.
Azioni	Le azioni disponibili per l'avviso. Gli utenti con diritti di Tecnico di SupportAssist possono: <ul style="list-style-type: none"> • Acquisire la proprietà dell'avviso • Aggiornare i dettagli dell'avviso • Chiudere l'avviso • Inoltare l'avviso a Dell <p>ⓘ N.B.: Gli utenti con diritti di amministratore di SupportAssist possono eseguire tutte le azioni disponibili per gli utenti con diritti di Tecnico di SupportAssist. L'amministratore di SupportAssist può anche assegnare un avviso a uno degli utenti Tecnico.</p>

Azioni di avviso SupportAssist

È possibile intraprendere azioni in base agli avvisi generati da SupportAssist attraverso il portale TechDirect. Nella tabella seguente sono descritte le azioni disponibili per gli avvisi creati da SupportAssist.

Tabella 9. Azioni per avviso

Tipo di account TechDirect	Azioni disponibili	Descrizione
Amministratori e utenti tecnici	Diventa proprietario	In un account TechDirect, i singoli utenti tecnici possono vedere tutti gli avvisi in entrata di SupportAssist. Un utente tecnico può assumere la proprietà di un avviso. Gli utenti tecnici non possono riassegnare gli avvisi, operazione che può essere eseguita solo dall'amministratore di TechDirect per l'account.
	Aggiorna	Visualizza la pagina Dettagli , dove è possibile aggiungere note o allegati riguardanti l'avviso.
	Chiudi avviso	Consente di chiudere l'avviso. Sia l'utente che Dell non potranno eseguire ulteriori azioni in relazione all'avviso.

Tipo di account TechDirect	Azioni disponibili	Descrizione
	Inoltra a Dell	Consente di inoltrare la richiesta di assistenza al supporto tecnico. È possibile continuare a monitorare lo stato di avanzamento dalla pagina Supporto tecnico o Riepilogo spedizione in TechDirect.
Amministratore	Assegna proprietà	Consente di assegnare la proprietà di un avviso a un utente tecnico, oltre che di riassegnare l'avviso a un altro utente tecnico.

Integrazione degli avvisi di SupportAssist con ServiceNow

Se l'organizzazione utilizza ServiceNow per la gestione dell'IT e del servizio di help desk, è possibile integrare gli avvisi di SupportAssist con una soluzione ServiceNow. L'integrazione con ServiceNow consente la creazione automatica di un incidente in ServiceNow per gli avvisi di SupportAssist.

ⓘ N.B.: Dopo aver abilitato l'integrazione di ServiceNow, non è possibile gestire gli avvisi di SupportAssist tramite TechDirect. Tuttavia, è necessario utilizzare TechDirect per richiedere la spedizione di componenti o inviare una richiesta di assistenza a Dell.

Abilitazione dell'integrazione con ServiceNow

Prerequisito

È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore SupportAssist.

Procedura

- 1 Selezionare **ServiziSupportAssist**.

Viene visualizzata la pagina **SupportAssist**.

- 2 Fare clic sulla scheda **Asset**.

Viene visualizzata la pagina **Asset**.

- 3 Se si dispone di più account, selezionare un account dall'elenco **Seleziona account**.

ⓘ N.B.: L'elenco **Seleziona account** viene visualizzato solo se si dispone di più account.

- 4 Nel gadget **Gestisci attività**, fare clic su **Gestisci**.

Viene visualizzata la pagina **Gestione asset**.

- 5 Fare clic su **Integra con ServiceNow**.

Viene visualizzata la finestra **Integrazione gestione caso ServiceNow**.

- 6 Selezionare il sito richiesto dall'elenco **Seleziona sito SupportAssist**.

ⓘ N.B.: La selezione di un sito consente a TechDirect di inoltrare gli avvisi generati da tutti i sistemi all'interno del sito a ServiceNow.

- 7 Se si desidera che SupportAssist crei automaticamente un incidente in ServiceNow:

- a Selezionare **Usa istanza ServiceNow**.

- b Inserire l'ID dell'istanza ServiceNow, il nome utente, la password e l'indirizzo e-mail per la notifica di errori.

ⓘ N.B.: Se SupportAssist non è in grado di creare automaticamente un incidente in ServiceNow, viene inviata una e-mail all'indirizzo specificato nel campo **Notifica di errore**.

- c Fare clic su **Invia avviso di test** per inviare un avviso di prova all'istanza ServiceNow.

- 8 Se si desidera ricevere i dettagli degli avvisi di SupportAssist tramite e-mail:

- a Selezionare **Usa e-mail**.

- b Nel campo **Da**, inserire l'indirizzo e-mail da cui si desidera ricevere i dettagli degli avvisi di SupportAssist.

- c Nel campo **Notifiche avvisi**, inserire l'indirizzo e-mail a cui si desidera inviare i dettagli degli avvisi di SupportAssist.

- d Nel campo **Notifica di errore**, inserire l'indirizzo e-mail a cui deve essere inviata la notifica se SupportAssist non è in grado di inviare i dettagli degli avvisi.

- e Fare clic su **Invia e-mail di test** per inviare un'email di prova all'indirizzo specificato nella casella **Notifica di errore**.

Disattivazione dell'integrazione di ServiceNow

Prerequisito

È necessario essere connessi a TechDirect con diritti di amministratore SupportAssist.

Informazioni su questa attività

È possibile disattivare in qualsiasi momento l'integrazione degli avvisi di SupportAssist con la soluzione ServiceNow.

① N.B.: Dopo aver disattivato l'integrazione con ServiceNow, è possibile gestire gli avvisi di SupportAssist utilizzando TechDirect nella pagina **Gestione avvisi SupportAssist**.

Procedura

1 Selezionare **ServiziSupportAssist**.

Viene visualizzata la pagina **SupportAssist**.

2 Fare clic sulla scheda **Asset**.

Viene visualizzata la pagina **Asset**.

3 Se si dispone di più account, selezionare un account dall'elenco **Seleziona account**.

① N.B.: L'elenco **Seleziona account** viene visualizzato solo se si dispone di più account.

4 Nel gadget **Gestione asset**, fare clic su **Gestisci**.

Viene visualizzata la pagina **Gestione asset**.

5 Fare clic su **Integra con ServiceNow**.

Viene visualizzata la finestra **Integrazione gestione caso ServiceNow**.

6 Selezionare il sito richiesto dall'elenco **Seleziona sito SupportAssist**.

7 Selezionare **Disattiva**.

L'integrazione di ServiceNow per gli avvisi di SupportAssist è disabilitata.

Recupero dei dati di SupportAssist con WMI

È possibile ottenere informazioni sullo stato di ciascun sistema in cui SupportAssist è distribuito utilizzando le classi WMI (Strumentazione gestione Windows). Lo spazio dei nomi per accedere ai profili e alle classi di SupportAssist è **root\supportassist**. Le informazioni esposte dalle classi WMI sono le seguenti:

- Stato di registrazione
- Dettagli della richiesta di supporto
- Dettagli dell'avviso
- Dettagli della configurazione e del diritto

In questa sezione vengono fornite informazioni sulle classi WMI disponibili.

DSA_RegistrationInformation

Tabella 10. DSA_RegistrationInformation

Proprietà	Tipo di proprietà	Descrizione
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Stringa che identifica in modo univoco l'istanza della classe.
IsRegistrationDone	CIM_BOOLEAN	Valore booleano che indica se SupportAssist è registrato presso Dell. I valori possibili sono: <ul style="list-style-type: none"> • True - SupportAssist è registrato presso Dell. • False - SupportAssist non è registrato presso Dell.
RegistrationTime	CIM_DATETIME	Indica la data e l'ora in cui SupportAssist è stato registrato.

DSA_CaseInformation

Tabella 11. DSA_CaseInformation

Proprietà	Tipo di proprietà	Descrizione
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Stringa che identifica in modo univoco l'istanza della classe.
CaseID	CIM_STRING	Stringa che identifica il numero della richiesta di supporto creata per un'istanza.
Descrizione	CIM_STRING	Stringa che fornisce una descrizione della richiesta di supporto.
Type	CIM_UNIT16	Numero intero che indica il tipo di richiesta di supporto.

Proprietà	Tipo di proprietà	Descrizione
		<p>I valori possibili sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 - Qualsiasi altra richiesta di assistenza. 1 - Richiesta di assistenza per il supporto tecnico Dell. 2 - Richiesta di assistenza per la spedizione di componenti.
Stato	CIM_UNIT16	<p>Numero intero che indica lo stato della richiesta di supporto.</p> <p>I valori possibili sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 - Qualsiasi altro stato. 1 - La richiesta di assistenza è stata inviata. 2 - La richiesta di assistenza è aperta. 3 - La richiesta di assistenza è stata riaperta. 4 - La richiesta di assistenza è in corso. 5 - Il cliente ha posposto la richiesta di assistenza. 6 - La richiesta di assistenza è chiusa.
CaseCreationTime	CIM_DATETIME	Indica la data e l'ora in cui la richiesta di supporto è stata creata.
AlertDetails	CIM_STRING	La stringa fornisce i dettagli dell'avviso per cui la richiesta di supporto viene creata.

DSA_AlertInformation

Tabella 12. DSA_AlertInformation

Proprietà	Tipo di proprietà	Descrizione
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Stringa che identifica in modo univoco l'istanza della classe.
TrapID	CIM_STRING	Stringa che identifica l'ID trap dell'avviso.
EventID	CIM_STRING	Stringa che identifica l'ID dell'avviso.
AlertDescription	CIM_STRING	Stringa che descrive l'avviso.
AlertTime	CIM_DATETIME	Indica la data e l'ora in cui l'avviso è stato creato.

DSA_SystemInformation

Tabella 13. DSA_SystemInformation

Proprietà	Tipo di proprietà	Descrizione
Name	CIM_STRING [KEY]	Stringa contenente il nome del sistema.
IsConfigurationSet	CIM_BOOLEAN	<p>Valore booleano che indica se la configurazione è impostata nel sistema.</p> <p>I valori possibili sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> True - La configurazione è impostata nel sistema.

Proprietà	Tipo di proprietà	Descrizione
		<ul style="list-style-type: none"> False - La configurazione non è impostata nel sistema.
Entitlement	CIM_UNIT16	<p>Indica il piano di assistenza del sistema.</p> <p>I valori possibili sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 - Altro 1 - Basic 2 - ProSupport 3 - ProSupport Plus 4 - Premium 5 - Premium Support Plus 6 - ProSupport Flex for Client 7 - Informazioni sulla garanzia sconosciute
EntitlementExpiryDate	CIM_DATETIME	Indica la data di scadenza del piano di assistenza del sistema.
Version	CIM_STRING	Stringa che identifica la versione di SupportAssist installata sul sistema.

Dati raccolti da SupportAssist

SupportAssist raccoglie automaticamente dal sistema i dati necessari per la risoluzione di un problema e li invia in modo sicuro al supporto tecnico. Questi dati consentono a Dell di fornire un'esperienza di supporto avanzata, efficiente e rapida.

Nella tabella seguente vengono elencati i dati raccolti da vari componenti del sistema.

Tabella 14. Monitoraggio del sistema

Categorie	Attributi
System Information (Informazioni di sistema)	Codice di matricola sistema
	Modello sistema
	ePPID scheda madre
	Versione BIOS
	Tipo di sistema
	Informazioni sul processore
	Velocità processore
	Controller video
	Byte RAM video
	Numero di schermi
	Sistema operativo
	Watt dell'adattatore c.a.
	Informazioni sull'unità logica
	RAM di sistema (GB)
Utilizzo e alimentazione del sistema	Ore con alimentazione c.a.
	Ore con alimentazione c.c.
	Cicli di accensione e spegnimento
	Stati di sospensione
	Tempo negli stati di sospensione
	Impostazioni di risparmio energia
Batteria	Posizione
	Data di fabbricazione
	Numero di serie
	Composizione chimica
	Capacità nominale

Categorie	Attributi
	Nome Nome del produttore ePPID Corrente Tensione Cicli Capacità con carica completa Temperatura Registri del produttore
Archiviazione (disco rigido/SSD)	Posizione disco Nome disco Modello e marca disco Dimensioni disco in MB ePPID disco Posizione partizione disco Nome partizione disco Dimensioni partizione disco in MB Percentuale tempo di lettura Percentuale tempo di scrittura Percentuale tempo di inattività Byte lettura in MB Byte scrittura in MB Registri SMART
Eventi di sistema	Eventi di arresto anomalo del sistema operativo Eventi di alimentazione Eventi di temperatura Eventi di errore all'avvio Eventi di diagnostica
Processore	Utilizzo CPU Thread simultanei Lunghezze coda Stati C
Memoria	Posizione DIMM Nome DIMM Produttore DIMM

Categorie	Attributi
	Parte DIMM
	Posizione DIMM
	Numero di serie DIMM
	Utilizzo memoria libera/disponibile
	Attività di paging
Informazioni termiche	Giri al minuto/stato ventola
	Informazioni termiche sistema
	Informazioni termiche batteria
	Informazioni termiche CPU
Informazioni meccaniche	Condizioni cavo/connettore interno
	Cicli cardini
	Inserimenti alimentazione - c.a./c.c.
	Cicli dock
Rete	Nome adattatore
	MAC adattatore
	Nome dispositivo adattatore
	IMEI adattatore
	Utilizzo rete
	WLAN / tempo di utilizzo WLAN
	Velocità di collegamento
Schermo	Informazioni fornitore schermo
	Livelli di luminosità
Software	Applicazioni installate
	Driver
	Aggiornamenti del sistema operativo

La tabella seguente descrive le informazioni di sistema che vengono raccolte e inviate a Dell ogni 24 ore, come parte del monitoraggio di routine del sistema.

Tabella 15. Monitoraggio di routine del sistema

Attributo	Descrizione
Versione schema	Versione dello schema utilizzato per il monitoraggio di routine del sistema
Versione di Agent	Versione di SupportAssist distribuita nel sistema
Codice di matricola	Identificativo univoco del sistema
Modello sistema	Nome del modello del sistema

Attributo	Descrizione
Informazioni di registrazione	Stato di registrazione di SupportAssist
Versione del sistema operativo	Versione del sistema operativo in esecuzione sul sistema
Versione SP	Service Pack del sistema operativo
Data UTC	Data e ora in cui le informazioni relative al monitoraggio di routine del sistema sono state inviate a Dell
Versione BIOS	Versione di BIOS installato nel sistema
Stato	Stato dell'avviso in base alla gravità, ad esempio, avvertenza
Descrizione	Informazioni sull'errore di sistema, ad esempio, elevato utilizzo della CPU
Spazio disponibile su disco rigido	Spazio libero disponibile nel sistema disco rigido
Utilizzo della memoria	Quantità di memoria di sistema utilizzata
Utilizzo CPU	Quantità di CPU utilizzata
Data locale	Data e ora del sistema
Data ultimo riavvio	Data e ora dell'ultimo riavvio del sistema
Data di esecuzione dell'aggiornamento di Windows	Data e ora dell'ultimo aggiornamento di Windows sul sistema
Conteggio BSOD 24 ore	Numero di occorrenze di schermata blu nelle ultime 24 ore
Informazioni avviso	Identificatore univoco dell'avviso
Origine	Origine da cui è stato generato l'avviso
Tipo	Tipo di avviso, ad esempio, avviso predittivo

Domande frequenti

Deployment: operazioni preliminari

1 Quali account Dell è necessario creare prima di iniziare la distribuzione?

Se si prevede di gestire gli avvisi di SupportAssist da TechDirect, è necessario disporre di un account personale Dell collegato al proprio account TechDirect. Pertanto, verificare quanto segue:

- Assicurarsi di disporre di un account personale Dell. Se non si dispone di un account personale Dell, crearne uno all'indirizzo www.dell.com/myaccount.
- Iscrivere a TechDirect con le stesse credenziali utilizzate per l'account personale Dell. Per iscrivere la propria organizzazione a TechDirect, visitare la pagina www.techdirect.com.

2 Come si configura un account personale Dell?

Per creare un account personale Dell, effettuare le operazioni seguenti:

- Visitare l'indirizzo www.dell.com/myaccount.
- Nella pagina **Accedi**, fare clic su **Crea un account**.
- Nella pagina **Registrazione account Dell.com**, inserire le informazioni richieste e fare clic su **Completa registrazione**.

3 Come si configura un account TechDirect?

L'azienda dovrebbe designare un amministratore per la configurazione dell'account TechDirect. Questo amministratore deve visitare il sito www.techdirect.com e fare clic su **Registrati ora** per avviare la procedura di iscrizione. Nell'ambito di questo processo, l'amministratore deve aggiungere gli utenti Tecnico che riceveranno un'e-mail di conferma della registrazione contenente i dati di accesso. Gli utenti che desiderano effettuare la spedizione di parti, devono prima completare i corsi di certificazione online gratuiti disponibili sul portale online TechDirect. Per ulteriori informazioni, visitare www.techdirect.com.

4 È possibile riutilizzare lo stesso account TechDirect o lo stesso account personale Dell se sono necessarie più varianti della configurazione di deployment?

Sì, dopo aver creato un file di configurazione, è possibile modificarlo per generare le configurazioni successive. Per ulteriori informazioni sul processo di modifica, vedere [Modifica della configurazione di SupportAssist dopo il deployment](#).

Ad esempio, per gli amministratori IT che gestiscono più sistemi di due siti che desiderano utilizzare l'account TechDirect o l'account personale Dell per entrambi in modo da poter gestire centralmente gli avvisi e le spedizioni, ma richiedono impostazioni distinte perché i due siti hanno impostazioni di connessione Internet diverse.

In questo scenario, creare una configurazione per il primo sito. Per il secondo sito, seguire la procedura di modifica per creare un'altra configurazione distinta, a seconda delle necessità.

Configurazione

1 In che modo è possibile implementare la configurazione su sistemi con SupportAssist preinstallato con l'immagine del sistema creata utilizzando Dell ImageAssist?

Per informazioni sull'implementazione della configurazione su sistemi con SupportAssist preinstallato con l'immagine del sistema creata utilizzando Dell ImageAssist, vedere *Guida di configurazione rapida SupportAssist per Business Client per utenti Dell ImageAssist* disponibile su www.dell.com/serviceabilitytools.

2 Quale opzione è necessario selezionare nella procedura Gestione guidata installazione: "Crea nuova configurazione" o "Modifica configurazione esistente"?

Selezionare **Crea nuova configurazione** quando:

- Si desidera implementare e configurare SupportAssist per la prima volta sui sistemi di destinazione.
- Una versione precedente di SupportAssist è installata e configurata e si desidera ora installare la versione corrente con impostazioni di configurazione identiche o diverse.

Selezionare **Modifica configurazione esistente** quando si desidera aggiornare la configurazione implementata.

3 **Ho modificato la configurazione e aggiornato SupportAssist sui sistemi di destinazione. In che modo è possibile sapere se le impostazioni sono aggiornate correttamente?**

Per verificare che le impostazioni siano state aggiornate sui sistemi di destinazione, controllare lo stato della chiave HKLM\De11\SupportAssistConfig>Status nel registro dei sistemi di destinazione. Se le impostazioni sono aggiornate correttamente, lo stato del tasto viene visualizzato come "0".

Deployment

1 **Quale tipo di distribuzione si deve utilizzare?**

Scegliere il tipo di distribuzione in base all'installazione esistente utilizzata per distribuire le informazioni di configurazione:

- File di Windows Installer - Utilizzare questo tipo di deployment se si usano strumenti di gestione della configurazione come SCCM, KACE o qualsiasi altro strumento per l'implementazione delle impostazioni di configurazione.
- File del modello Active Directory - Utilizzare questo tipo di deployment se è possibile creare criteri di gruppo di Active Directory per l'implementazione delle informazioni di configurazione e non si dispone di uno strumento di gestione della configurazione.
- File di risposte - Utilizzare questo tipo di deployment se non è possibile creare criteri di gruppo di Active Directory ed è necessario utilizzare un file di risposte per l'implementazione delle informazioni di configurazione.

2 **Nell'organizzazione, vengono gestiti sistemi che si trovano su più siti con impostazioni diverse. In che modo è possibile distribuire SupportAssist?**

Utilizzare il metodo seguente per distribuire SupportAssist in due siti diversi (ad esempio, "Sito uno" e "Sito due") con impostazioni distinte:

- Aprire la procedura guidata di **installazione di Dell SupportAssist**.
- Utilizzare il metodo di creazione di una nuova configurazione e creare un file di configurazione (ad esempio, "Site 1.mst") con le impostazioni richieste per "Sito uno".
- Nella pagina **Riepilogo** pagina, fare clic su **Crea nuovo** e creare un file di configurazione (Site2.xml) con le impostazioni richieste per "Sito due".
- Distribuire il pacchetto di installazione di SupportAssist con i file di configurazione corrispondenti sui sistemi di destinazione in "Sito uno" e "Sito due" utilizzando uno strumento di distribuzione.

3 **È possibile installare SupportAssist su una macchina virtuale (VM)?**

No, SupportAssist non è progettato per il rilevamento di problemi su macchine virtuali, poiché richiede l'accesso ai componenti hardware.

4 **In che modo è possibile distribuire SupportAssist su sistemi di destinazione che eseguono sistemi operativi sia a 32 bit sia a 64 bit?**

È necessario scaricare entrambe le versioni a 32 bit e a 64 bit del pacchetto di installazione di SupportAssist ed effettuare le operazioni seguenti:

- Se si seleziona File di Windows Installer (MST) come tipo di distribuzione, creare il file di configurazione MST utilizzando la procedura guidata di **installazione di Dell SupportAssist** corrispondente per entrambi i pacchetti di installazione a 32 bit e a 64 bit.
- Se si seleziona File di risposte o File del modello Active Directory come tipo di distribuzione, creare il file di configurazione utilizzando la procedura guidata di **installazione di Dell SupportAssist** per entrambi i pacchetti di installazione a 32 bit e a 64 bit.

Dopo la creazione dei file di configurazione, scegliere i pacchetti di SupportAssist corrispondenti in funzione della piattaforma e distribuire SupportAssist sui sistemi di destinazione.

5 **È possibile utilizzare il file di risposte generato utilizzando la versione precedente di SupportAssist per implementare la versione corrente di SupportAssist?**

No. È necessario creare il file di risposte con la versione corrente della procedura guidata di installazione di SupportAssist e utilizzare questo file di risposte per la distribuzione.

Operazioni successive al deployment

1 In che modo è possibile sapere se SupportAssist è installato e configurato correttamente sul sistema di destinazione?

Lo script `InstallAndRegistration.ps1` consente di verificare se SupportAssist è installato e registrato sui sistemi di destinazione. Per eseguire lo script su un sistema di destinazione, adottare la seguente procedura:

- Fare clic su **Start** per aprire il menu dei programmi.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Prompt dei comandi** e selezionare **Esegui come amministratore**.
- Accedere alla posizione in cui è stato estratto il pacchetto di installazione di SupportAssist ed effettuare le operazioni seguenti:
 - Se è stata scaricata ed estratta la versione a 64 bit del pacchetto di installazione di SupportAssist, selezionare `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - Se è stata scaricata ed estratta la versione a 32 bit del pacchetto di installazione di SupportAssist, selezionare `\Program Files \Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- Digitare `InstallAndRegistration.ps1` e premere Invio.

N.B.: È anche possibile utilizzare le console di monitoraggio quali System Center Operations Manager (SCOM) per eseguire questo script sui sistemi di destinazione. Tuttavia, accertarsi di seguire le indicazioni fornite per le console di monitoraggio.

Di seguito è riportato l'output di esempio visualizzato se SupportAssist è installato e registrato sui sistemi di destinazione:

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

Di seguito è riportato l'output di esempio visualizzato se SupportAssist è installato, ma non è registrato sui sistemi di destinazione:

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

Di seguito è riportato l'output di esempio visualizzato se SupportAssist non è installato sui sistemi di destinazione:

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

Di seguito è riportato l'output di esempio visualizzato se SupportAssist è installato e registrato e il servizio è in esecuzione sui sistemi di destinazione:

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

Di seguito è riportato l'output di esempio visualizzato se SupportAssist è installato e registrato, ma il servizio non è in esecuzione sui sistemi di destinazione:

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

2 In che modo è possibile verificare se sono state create le richieste di supporto per i sistemi di destinazione?

Lo script `CaseAndDispatchReport.ps1` consente di verificare se SupportAssist ha creato delle richieste di supporto per i sistemi di destinazione. Per eseguire lo script su un sistema di destinazione, adottare la seguente procedura:

- Fare clic su **Start** per aprire il menu dei programmi.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Prompt dei comandi** e selezionare **Esegui come amministratore**. Viene visualizzata la finestra **Prompt dei comandi**.
- Accedere alla posizione in cui è stato estratto il pacchetto di installazione di SupportAssist ed effettuare le operazioni seguenti:
 - Se è stata scaricata ed estratta la versione a 64 bit del pacchetto di installazione di SupportAssist, selezionare `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - Se è stata scaricata ed estratta la versione a 32 bit del pacchetto di installazione di SupportAssist, selezionare `\Program Files \Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- Digitare `CaseAndDispatchReport.ps1` e premere Invio.

N.B.: È anche possibile utilizzare le console di monitoraggio quali System Center Operations Manager (SCOM) per eseguire questo script sui sistemi di destinazione. Tuttavia, accertarsi di seguire le indicazioni fornite per le console di monitoraggio.

Di seguito è riportato l'output di esempio che riporta i dettagli della richiesta di assistenza creata su un sistema di destinazione.

```
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 **Le impostazioni di configurazione di Active Directory non vengono applicate sui sistemi di destinazione. Che cosa si deve fare?**

Se è stato selezionato il modello AD come tipo di distribuzione, potrebbe verificarsi un ritardo nell'aggiornamento delle impostazioni perché la sincronizzazione tra i sistemi di destinazione e il controller di dominio richiede tempo. Se si desidera effettuare immediatamente la sincronizzazione, eseguire il comando seguente sui sistemi di destinazione:

```
gpupdate/force
```

4 **Cosa occorre fare se gli script WMI non restituiscono alcun valore?**

Assicurarsi che il servizio WMI sia in esecuzione. Per avviare il servizio WMI, eseguire le seguenti operazioni:

- Fare clic su **Start** per aprire il menu dei programmi.
- Inserire **services.msc** nel campo di ricerca, quindi premere **Invio**. Viene visualizzata la finestra **Servizi**.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Strumentazione gestione Windows** e selezionare **Start** dall'elenco.

5 **SupportAssist rileva automaticamente le impostazioni del proxy Internet sui sistemi di destinazione?**

No. Se i sistemi di destinazione si connettono a Internet tramite un server proxy, è necessario specificare i dettagli del proxy durante la creazione del file di configurazione.

6 **Dopo la distribuzione, non è possibile effettuare la registrazione di alcuni sistemi di destinazione su SupportAssist. Quale potrebbe essere il motivo?**

Probabilmente sui sistemi di destinazione sono applicate impostazioni di connettività Internet non valide. Durante la creazione o la modifica del file di configurazione, la connettività Internet per i sistemi di destinazione non può essere convalidata dalla procedura di installazione guidata. Per specificare le impostazioni corrette di connettività Internet, vedere [Modifica della configurazione di SupportAssist dopo il deployment](#).

Avvisi

1 **Dopo aver distribuito SupportAssist, gli avvisi non sono visualizzati sull'account TechDirect. In che modo è possibile visualizzarli?**

Verificare che l'account personale Dell e l'account TechDirect utilizzino le stesse credenziali di accesso. Se necessario, è possibile aggiornare la configurazione di SupportAssist.

2 **In che modo è possibile monitorare gli avvisi e le richieste di supporto di SupportAssist se non si dispone di un account TechDirect?**

Se non si dispone di un account TechDirect, è possibile monitorare gli avvisi nel visualizzatore eventi. Quando SupportAssist crea una richiesta di assistenza per un problema rilevato (sia proattiva sia predittiva), registra l'evento nel Visualizzatore eventi del sistema.

3 **In TechDirect, in che modo è possibile creare manualmente una richiesta di supporto per un problema rilevato su un sistema di destinazione?**

Per creare una richiesta di assistenza in TechDirect, effettuare le operazioni seguenti:

- Accedere a www.techdirect.com.
- Selezionare **Servizi > Supporto tecnico**.
- Nel gadget **Crea nuova richiesta di assistenza**, fare clic su **Crea**. Viene visualizzata la procedura guidata **Crea richiesta di assistenza**.
- Seguire le istruzioni fornite nella procedura guidata **Crea richiesta di assistenza** per inserire il codice di matricola del proprio sistema, le informazioni relative all'incidente (dettagli del problema) e le informazioni di contatto.
- Fare clic su **Invia**.

Assicurarsi di prendere nota del numero della richiesta di assistenza. Si verrà contattati da un agente dell'assistenza tecnica per risolvere il problema.

- 4 **Gli utenti finali ricevono una notifica sui sistemi di destinazione quando SupportAssist rileva un problema?**
No. Solo il contatto configurato riceve un'e-mail di conferma quando SupportAssist crea una richiesta di supporto.

Aggiornamento

- 1 **Ho una versione precedente di SupportAssist installata sui miei sistemi di destinazione. In che modo è possibile eseguire l'aggiornamento alla versione corrente?**
Se durante la configurazione di SupportAssist è stato attivato l'aggiornamento automatico, i sistemi eseguono automaticamente l'aggiornamento alla versione più recente di SupportAssist mantenendo la configurazione esistente. Se l'aggiornamento automatico non è stato attivato, è possibile scaricare e implementare manualmente SupportAssist.

Inoltre, nella versione 2.0.1 è possibile eseguire manualmente la migrazione a SupportAssist in TechDirect. Vedere [Migrazione a SupportAssist in TechDirect](#).

Disinstallazione

- 1 **Quando si annulla la procedura di disinstallazione di SupportAssist, i servizi si trovano nello stato Interrotto. In che modo è possibile avviarli?**
Per avviare il servizio:
a Fare clic su **Start** per aprire il menu dei programmi.
b Inserire **services.msc** nel campo di ricerca, quindi premere Invio.
Viene visualizzata la finestra **Servizi**.
c Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Dell SupportAssist per clienti commerciali** e selezionare **Start** dall'elenco.

Varie

- 1 **Che cosa sono le PII? Quali PII vengono raccolte da SupportAssist?**
Le informazioni personali (PII) sono le informazioni che possono essere utilizzate per identificare il sistema. Se è stata abilitata la raccolta delle PII durante la creazione della configurazione di SupportAssist, vengono raccolte anche le informazioni su indirizzo IP, indirizzo MAC e nome host.

Utilizzo della larghezza di banda della rete

SupportAssist utilizza la larghezza di banda della rete per vari eventi che richiedono la connettività a Dell. La larghezza di banda della rete utilizzata può variare a seconda del numero di sistemi di destinazione che sono monitorati da SupportAssist. La seguente tabella indica la larghezza di banda media della rete utilizzata da SupportAssist per il monitoraggio di 10.000 sistemi per un mese.

Tabella 16. Utilizzo medio della larghezza di banda della rete

Evento	Frequenza	Larghezza di banda della rete (in Kbps)
Registrazione di SupportAssist	Una volta dopo la distribuzione	323
Invio di informazioni relative al monitoraggio di routine del sistema	Una volta ogni 24 ore dopo la distribuzione	114
Invio di informazioni relative al monitoraggio periodico del sistema	Una volta ogni 30-45 giorni dopo la distribuzione	3.700
Invio di avvisi e informazioni relative allo stato del sistema	Quando viene rilevato un avviso	19
Verifica delle informazioni relative alla garanzia del sistema	Una volta dopo la distribuzione	30
Creazione di una richiesta di supporto	Quando un avviso è adatto alla creazione di una richiesta di supporto	21
Verifica degli aggiornamenti	Una volta a settimana	2.000

Tabella 17. Glossario

Terminologia/Abbreviazioni/Acronimi	Definizione
Sistema	Rappresenta i computer portatili, desktop, tablet, gateway ed Embedded Box PC Dell
Richiesta di supporto	Quando viene rilevato un problema su un sistema, SupportAssist crea una richiesta di supporto e la inoltra al supporto tecnico per la risoluzione del problema.
TechDirect	È uno strumento di supporto centralizzato, progettato per offrire ai clienti commerciali la possibilità di aprire e gestire le richieste di supporto Dell. Il portale TechDirect consente di gestire gli avvisi di SupportAssist da una posizione centralizzata.
WMI	Strumentazione gestione Windows
Avviso	Un avviso è una notifica creata da SupportAssist quando viene rilevato un problema su un sistema di destinazione.
CPU	Unità centrale di elaborazione
MAC	Indirizzo di controllo dell'accesso ai supporti
BIOS	Sistema di input/output di base
IMEI	Identità internazionale dei dispositivi mobili
WLAN	Rete locale wireless
DIMM	Modulo di memoria con linea doppia di contatti
ePPID	ID del profilo delle prestazioni migliorate
GB	Gigabyte
CC	Corrente continua
Dell CFI	Integrazione personalizzata in fabbrica Dell. Dell CFI è un servizio fornito da Dell tramite il quale le applicazioni software richieste vengono preinstallate come integrate di fabbrica da Dell sui sistemi acquistati presso Dell.
Sistema locale	Il termine sistema locale o sistema amministratore si riferisce al sistema utilizzato per la creazione dei file o del pacchetto di distribuzione di SupportAssist
RAM	Memoria ad accesso casuale
Sistemi di destinazione	Il termine sistemi di destinazione si riferisce a tutti i sistemi su cui viene distribuito SupportAssist.
MSI	Microsoft Installer (MSI) è un formato di file del pacchetto di installazione utilizzato da Windows.
MST	Il file Microsoft Transform (MST) è un file di configurazione utilizzato da Microsoft Windows Installer per configurare le installazioni del software. Il file MST di SupportAssist contiene le

Terminologia/Abbreviazioni/Acronimi	Definizione
	impostazioni che verranno configurate su ciascun sistema di destinazione.
File di risposte	I file di risposte di SupportAssist è un file di configurazione in formato XML che contiene le impostazioni che verranno configurate su ciascun sistema di destinazione.
Modello amministrativo Active Directory (ADML/ADMX)	<p>Il modello amministrativo Active Directory è una funzione di Criteri di gruppo utilizzata per la gestione centralizzata dei sistemi in un ambiente Active Directory. Il file di configurazione Active Directory di SupportAssist contiene le impostazioni che verranno configurate su ciascun sistema di destinazione.</p> <p>I file dei modelli amministrativi sono suddivisi in file .admx e file .adml specifici della lingua utilizzati dagli amministratori dei Criteri di gruppo. Le modifiche implementate in questi file consentono agli amministratori di configurare lo stesso set di criteri utilizzando due lingue. Gli amministratori possono configurare i criteri utilizzando i file .adml specifici della lingua e i file .admx indipendenti dalla lingua.</p>
Strumenti di distribuzione	Strumenti che possono essere utilizzati per distribuire SupportAssist sui sistemi di destinazione.
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager
SCOM	System Center Operations Manager