비즈니스 클라이언트 시스템용 SupportAssist

배포 가이드 - Setup Manager 마법사 사용

참고, 주의 및 경고

노트: "참고"는 제품을 보다 효율적으로 사용하는 데 도움이 되는 중요 정보를 제공합니다.

주의: "주의"는 하드웨어 손상이나 데이터 손실의 가능성을 설명하며, 이러한 문제를 방지할 수 있는 방법을 알려줍니다.

경고: "경고"는 재산상의 피해나 심각한 부상 또는 사망을 유발할 수 있는 위험이 있음을 알려줍니다.

© 2016 - 2019 Dell Inc. 또는 자회사. 저작권 본사 소유. Dell, EMC 및 기타 상표는 Dell Inc. 또는 자회사의 상표입니다. 기타 상표는 각 소유자의 상표일 수 있습니다.

2019 - 05

개정 A13

목차

1 소개 5
- 릴리스 버전 5
- 문서의 목적 5
- TechDirect 개요 5
- SupportAssist TechDirect 6
- 이 릴리스의 새로운 기능 6
- SupportAssist 기능 및 Dell Service 계획 유형 6
- 발송 가능한 부품 8
- 추가 자료 8

2 비즈니스 클라이언트 시스템용 SupportAssist 시작 하기 9
- 지원되는 시스템 9
- 최소 시스템 요구 사항 9
- SupportAssist 설치 프로그램 패키지 다운로드 및 추출 10

3 SupportAssist 구성 및 배포 12
- Setup Manager 마법사에 액세스 12
- 배포 준비 13
- Windows 설치 관리자 파일을 사용 하 여 SupportAssist 배포 13
  - Windows 설치 프로그램 파일 14
  - 대상 시스템에 Windows 설치 프로그램 파일 배포 15
- Active Directory 그룹 정책을 사용하여 배포 15
  - Active Directory 관리 템플릿 파일 생성 16
  - 도메인 컨트롤러에 Active Directory 관리자 템플릿 파일 배포 17
  - 대상 시스템에 Active Directory 관리 템플릿 파일 배포 18
- 응답 파일을 사용하여 SupportAssist 배포 18
  - 응답 파일 생성 19
  - 대상 시스템에 응답 파일 배포 20
- 가정용 Pc 용 SupportAssist 설치 제거 21
- 기본 설정 21
- 인터넷 설정 구성 22
- SupportAssist 연결 테스트 23

4 구축 된 SupportAssist 구성 수정 24
- Windows 설치 프로그램 파일 수정 및 배포 24
- 기존 Active Directory 관리 템플릿 파일 수정 및 배포 25
- 응답 파일 수정 및 배포 26

5 TechDirect에서 SupportAssist로 마이그레이션 28
- TechDirect에서 SupportAssist 다운로드 28
- TechDirect에서 SupportAssist 패키지 배포 29

6 TechDirect에서 SupportAssist 경고 관리 30

TechDirect의 경고 규칙 구성 30
TechDirect에서 SupportAssist 경고 보기 31
SupportAssist 경고 31
SupportAssist Alerts 조치 32
SupportAssist 경고를 ServiceNow와 통합 32
ServiceNow 통합 활성화 33
ServiceNow 통합 비활성화 33

7 WMI를 사용하여 SupportAssist 데이터 검색 35
DSA_RegistrationInformation 35
DSA_CaseInformation 35
DSA_AlertInformation 36
DSA_SystemInformation 36

8 SupportAssist에서 수집한 데이터 38

9 FAQ(자주하는 질문) 42
배포 전 42
구성 42
배포할 43
배포 후 43
경고 45
업그레이드 45
제거 45
기타 46
부록 A: 네트워크 대역폭 사용률 47
부록 B: 용어집 48

1

소개

Dell SupportAssist는 사전 예방적인 기술로 조직에서 사용하는 Dell 시스템의 자동 기술 지원을 받을 수 있습니다. Dell 시스템에 배포되었을 때, SupportAssist는 각 시스템을 모니터링하고 사전에 하드웨어 및 소프트웨어 문제 모두를 감지합니다. 문제 감지의 경우 SupportAssist는 ProSupport 또는 ProSupport Plus 서비스 계획이 있는 시스템에 대해 Dell 기술 지원의 지원 요청을 자동으로 엽니다. 문제 유형에 따라 자동 부품 발송 또는 지원 요청이 생성 될 수 있습니다.

SupportAssist는 또한 하드웨어 및 소프트웨어의 데이터를 Dell 시스템에서 자동으로 수집하고 데이터를 안전하게 Dell 기술 지원 부서로 보냅니다. 기술 지원 부서는 이 데이터를 문제 해결 및 솔루션 제공에 사용합니다.

노트: SupportAssist에서 수집 하는 데이터에 대 한 자세한 SupportAssist에서 수집한 데이터내용은 섹션을 참조 하십시오.

주제:

- 릴리스 버전
- 문서의 목적
- TechDirect 개요
- SupportAssist TechDirect
- 이 릴리스의 새로운 기능
- SupportAssist 기능 및 Dell Service 계획 유형
- 발송 가능한 부품
- 추가 자료

릴리스 버전

2.0.1

문서의 목적

이 문서는 IT 팀이 있는 기업용 SupportAssist를 구성 및 배포하고, TechDirect를 사용하여 경고를 관리하는 방법에 관한 정보를 제공합니다. 또한 SupportAssist 데이터를 검색 하는 데 사용 되는 WMI (Windows Management Instrumentation) 클래스에 대 한 정보를 찾을 수도 있습니다.

노트: IT 팀이 없는 기업은 다른 버전의 SupportAssist를 사용하여 최종 사용자가 각자 시스템을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 섹션을 참조 www.dell.com/supportassist하십시오.

노트: 이 문서에서 로컬 시스템 또는 관리자 시스템이라는 용어는 SupportAssist 배포 파일 또는 패키지 생성에 사용할 시스템을 나타냅니다. 대상 시스템은 SupportAssist를 배포할 모든 시스템을 나타냅니다.

TechDirect 개요

TechDirect는 SupportAssist가 생성한 경고를 관리하도록 하는 온라인 포털입니다. 관리자는 자동으로 기술 지원 혹은 부품 디스패치에 대한 경고를 Dell에 보내려면 TechDirect에서 규칙을 생성할 수 있습니다. 기술 지원 또는 부품 디스패치에 대해 자동 전달이 꺼져 있는 경우, 사용자가 경고를 검토하여 해당 경고를 Dell에 전달할지 결정할 수 있습니다. TechDirect를 사용한 SupportAssist 경고 관리에 대한 자세한 내용은 TechDirect에서 SupportAssist 경고 관리를 참조하십시오.

SupportAssist TechDirect

TechDirect을 사용 하면 SupportAssist 배포 패키지를 추출할 수 있는 사용자 지정 된 SupportAssist 실행 파일을 다운로드할 수 있습니다. 이 패키지를 사용 하 여 SupportAssist를 배포 하는 경우 특정 디바이스 그룹에 있는 모든 시스템 또는 시스템에 대 한 TechDirect에서 SupportAssist 구성을 관리할 수 있습니다.

TechDirect SupportAssist에 대한 자세한 내용은 비즈니스 클라이언트 시스템용 *SupportAssist 배포 설명서*—www.dell.com/serviceabilitytools에서 제공되는 TechDirect 사용에서 확인하십시오.

이 릴리스의 새로운 기능

- TechDirect에서 사용자 지정 SupportAssist 실행 파일을 다운로드 합니다.
- 배포 패키지를 추출 하려는 형식을 선택 합니다. Windows 실행 파일 또는 Windows 설치 관리자 형식으로 배포 패키지를 추출할 수 있습니다.
- TechDirect에서 디바이스 그룹에 대 한 SupportAssist 구성을 관리 합니다.
- TechDirect에서 SupportAssist 모니터링 되는 시스템에 대 한 성능 모니터링을 활성화 합니다.
  TechDirect SupportAssist에 대한 자세한 내용은 비즈니스 클라이언트 시스템용 *SupportAssist 배포 설명서*—www.dell.com/serviceabilitytools에서 제공되는 TechDirect 사용에서 확인하십시오.
- SupportAssist를 구성 하는 동안 다음을 활성화 또는 비활성화 합니다.
  - SupportAssist 사용자 인터페이스
  - 자동 SupportAssist 검사 및 최적화
  - 예약 된 스캔 후 자동 최적화
  - 드라이버 업데이트 수동 설치
  - 시스템 최적화 자동화

SupportAssist 기능 및 Dell Service 계획 유형

다음 표는 활성화된 Basic, ProSupport, ProSupport Plus 및 ProSupport Flex for Client 서비스 계획이 있는 시스템에서 사용 가능한 SupportAssist 기능을 요약한 것입니다.

표 1. SupportAssist 기능 및 Dell Service 계획 유형

기능	설명	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
하드웨어 및 소프트웨어 스캔 예약	기본 설정에 따라 하드웨어 및 소프트웨어 스캔을 예약할 수 있습니다.	✓	✓	✓	✓
드라이버 업데이트	관리자 권한이 있는 사용자가 시스템에 사용할 수 있는 드라이버 업데이트를 검색하고 설치할 수 있도록 허용합니다.	✓	✓	✓	✓
하드웨어 스캔	사용자가 문제를 발견하기 위해 시스템 하드웨어를 스캔할 수 있도록 허용합니다.	✓	✓	✓	✓
파일 정리	시스템에서 임시, 중복 및 기타 원치 않는 파일을 정리할 수 있습니다. 사용자가 시스템에서 파일을 정리하도록 허용할 수 있습니다.	✓	✓	✓	✓

기능	설명	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
시스템 성능 세부 조정	시스템 성능을 세부적으로 조정하기 위해 전원 설정, 레지스트리 파일 및 메모리 할당을 조정할 수 있습니다. 사용자가 시스템 성능을 조정하도록 허용할 수 있습니다.	✓	✓	✓	✓
네트워크 연결 최적화	효율적이고 신뢰할 수 있는 네트워크를 위해 설정을 조정하여 네트워크 연결을 최적화할 수 있습니다. 사용자가 네트워크 연결을 최적화하도록 허용할 수도 있습니다.	✓	✓	✓	✓
SupportAssist 통계[2] 보기	SupportAssist는 시스템 활용도 데이터를 지속해서 모니터링합니다. SupportAssist에서 모니터링하는 모든 시스템 또는 특정 디바이스 그룹에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.	✗	✓	✓	✓
자동 문제 감지, 알림 및 지원 요청 생성[3]	Dell에서 부품 디스패치 또는 기술 지원 요청에 관한 지원 요청을 생성하면 알림이 전송됩니다. 기술 지원 요청의 경우 문제 해결을 돕기 위해 기술 지원 담당자가 사전에 연락을 드립니다.	✗	✓	✓	✓
자동 소프트웨어 최적화[1]	자동 스캔 중에 SupportAssist가 시스템을 자동으로 최적화합니다.	✗	✗	✓	✓
고장을 예방하기 위한 예측 가능한 문제 감지 및 지원 요청 생성[4]	잠재적 부품 결함에 대한 알림은 주요 혹은 보조 연락처로 전송됩니다. Dell에서 지원 요청을 개설하고 교체 부품을 배송하기 위해 연락을 드립니다.	✗	✗	✓	✓
바이러스 및 맬웨어 제거[1]	바이러스 및 맬웨어에 감염된 파일을 격리, 제거 및 복구하여 시스템을 안전한 상태로 유지합니다. 사용자가 시스템에서 바이러스 및 맬웨어를 제거하도록 허용할 수도 있습니다.	✗	✗	✓	✓

1 - 바이러스 및 맬웨어 제거 기능은 특정 지역(예: 중국)에 제공되지 않을 수도 있습니다.

2 - SupportAssist 통계는 영어로만 볼 수 있습니다.

3 - TechDirect에서 기술 지원 또는 부품 디스패치에 대한 자동 전달이 꺼져있는 경우, 경고를 Dell에 전달할지의 여부를 검토하고 결정할 수 있습니다.

4 - 예측 문제 감지 기능은 배터리, 하드 드라이브, SSD(Solid-State Drive), 팬에만 적용됩니다.

노트: Basic 서비스 계획을 사용하는 시스템은 TechDirect에 경고를 전달하지 않습니다.

발송 가능한 부품

SupportAssist가 시스템에서 문제를 감지하면 Dell 서비스 계획 유형에 따라 교체 부품이 자동으로 발송될 수 있습니다.

다음 부품이 자동으로 발송될 수 있습니다.

- 하드 드라이브
- 메모리 모듈
- 광학 드라이브
- 키보드
- 마우스
- 배터리
- 비디오 카드

추가 자료

- TechDirect에서 조직을 등록하고 SupportAssist 경고 및 부품 디스패치 요청을 관리하는 방법에 대한 자세한 내용을 알아보려면 www.techdirect.com을 확인하십시오.
- SupportAssist에 대한 자세한 내용을 알아보려면 www.dell.com/supportassist을 확인하십시오.
- SupportAssist에 대한 질문 사항이 있다면 Dell SupportAssist 커뮤니티를 확인하십시오.
- 기타 SupportAssist 문서에 액세스하려면 www.dell.com/serviceabilitytools을 확인하십시오.
- 다양한 SupportAssist 기능에 대한 비디오 자습서는 YouTube의 *SupportAssist for Business Client Systems* 재생 목록을 참조하십시오.

2

비즈니스 클라이언트 시스템용 SupportAssist 시작 하기

SupportAssist는 Dell 시스템에 대 한 기술 지원을 자동화 합니다. 요구 사항에 따라 SupportAssist를 구성 및 배포 하 여 여러 시스템에 대 한 기술 지원을 자동화할 수 있습니다.

주제:

- 지원되는 시스템
- 최소 시스템 요구 사항
- SupportAssist 설치 프로그램 패키지 다운로드 및 추출

지원되는 시스템

SupportAssist는 다음 Dell 시스템을 지원합니다.

- **노트북 및 데스크탑:**
  - Latitude
  - Precision
  - OptiPlex
  - Inspiron
  - XPS
  - Alienware
  - Vostro
- **게이트웨이 및 내장형 PC:**
  - Edge Gateways
  - Embedded Box PCs

노트: SupportAssist가 가상 시스템에서 지원되지 않습니다.

최소 시스템 요구 사항

다음 표에는 SupportAssist에 대한 최소 요구 사항이 나와 있습니다.

표 2. 최소 요구 사항

특징	요구 사항
운영 체제 **노트: SupportAssist는 32 및 64 비트 운영 체제를 모두 지원합니다.**	**노트북 및 데스크탑:** • Microsoft Windows 7 SP1 • Microsoft Windows 8 • Microsoft Windows 8.1 • Microsoft Windows 10 **Dell Edge Gateways:**

특징	요구 사항
	• Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB(64비트만) **Dell Embedded Box PCs:** • Microsoft Windows Embedded Standard 7 P(64비트만) • Microsoft Windows Embedded Standard 7 E(64비트만) • Microsoft Windows 7 Professional(64비트만) • Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems(64비트만) • Microsoft Windows 10 Professional(64비트만) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB(64비트만)
소프트웨어	• Microsoft .NET Framework 4.5 이상 • 대상 시스템에서 PowerShell 스크립트 실행이 활성화 되어 있어야 합니다.
하드웨어	4GB(권장)
네트워크	• 인터넷 연결 • 대상 시스템에서 포트 5700이 열려 있어야 합니다. • 대상 시스템에서 SupportAssistUI launch 명령의 승격이 활성화 되어 있어야 합니다. • 로컬 시스템 및 대상 시스템은 다음 위치에 연결 가능해야 합니다. **노트: 로컬 시스템 또는 관리자 시스템이라는 용어는 SupportAssist 배포 파일 또는 패키지 생성에 사용할 시스템을 나타냅니다. 대상 시스템은 SupportAssist를 배포할 모든 시스템을 나타냅니다.** – **https://apidp.dell.com** – **https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0** – **https://techdirect.dell.com** – **http://downloads.dell.com** – **https://www.dell.com**

SupportAssist 설치 프로그램 패키지 다운로드 및 추출

필수 구성 요소

관리자 권한으로 로컬 시스템에 로그인해야 합니다.

이 작업 정보

SupportAssist 설치 프로그램 패키지에는 구성 파일을 생성 하는 데 사용 되는 SupportAssist MSI 파일과 설정 관리자 마법사가 포함 되어 있습니다. SupportAssist 구성 파일을 생성 하려면 SupportAssist 설치 프로그램 패키지에서 파일을 다운로드 하 고 압축을 해제 해야 합니다.

단계

1 www.dell.com/supportassist으로 이동합니다.

2 **SupportAssist for Business PCs: IT Managed** 섹션에서 다음 중 하나를 수행합니다.

- 32비트 버전을 다운로드하려면 **SupportAssist 32비트 Windows 다운로드**를 클릭합니다.
- 64비트 버전을 다운로드하려면 **SupportAssist 64비트 Windows 다운로드**를 클릭합니다.

설치 프로그램 패키지가 다운로드됩니다.

3 **시작**을 클릭하여 프로그램 메뉴를 엽니다.

4 **명령 프롬프트**를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 **관리자 권한으로 실행**을 클릭합니다.

5 SupportAssist 설치 프로그램 패키지를 다운로드한 폴더로 이동합니다.

6 다음 명령 중 하나를 실행 하 여 설치 프로그램 패키지에서 파일의 압축을 풉니다.

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

여기서 `<folder path>` 는 설치 프로그램 패키지의 파일을 추출 하려는 위치입니다. 예를 들어, C:\sainstaller가 있습니다.

노트: 설치 프로그램 패키지를 이미 패키지를 설치한 동일한 폴더로 추출할 수 없습니다. 파일을 추출 하는 데 다른 폴더 위치를 지정 해야 합니다.

SupportAssist 설치 프로그램 패키지는 지정된 폴더 경로에 추출됩니다. 다음 폴더는 추출이 완료된 후에 생성됩니다.

- **Dell** — 시스템의 하드웨어 및 소프트웨어 정보를 수집하는 데 사용되는 파일을 포함합니다.
- **Program Files 64**(64비트) 또는 **program files**(32비트) — SupportAssist 실행 파일을 포함합니다.
- SupportAssistx64.msi(64비트) 또는 SupportAssistx86.msi(32비트) — SupportAssist 설치 프로그램 패키지의 중복 버전입니다.
- **CommonAppData**-구성 파일이 포함 되어 있습니다.

3

SupportAssist 구성 및 배포

Setup Manager 마법사를 사용하면 다음 배포 유형 중 하나를 사용하여 원하는 구성으로 SupportAssist 배포 패키지를 생성할 수 있습니다.

- Windows 설치 프로그램 파일(MST) - Microsoft SCCM(System Center Configuration Manager), KACE 등의 툴을 사용하여 구성 정보를 배포하는 경우에 사용됩니다.
- Active Directory 관리 템플릿 - Active Directory 그룹 정책을 생성하여 구성 정보를 배포하는 경우에 사용됩니다.
- 응답 파일 — 응답 파일을 사용하여 구성 정보를 배포하는 경우에 사용됩니다.

SupportAssist가 Dell ImageAssist를 사용하여 생성한 시스템 이미지의 일부인 경우 SupportAssist를 통해 자동 모니터링을 사용하려면 SupportAssist 구성 파일을 생성하고 배포해야 합니다. 자세한 내용은 *Dell ImageAssist 사용자를 위한 비즈니스 클라이언트 시스템용 Dell SupportAssist 빠른 설정 가이드*를 참조하십시오. 빠른 설정 가이드에 액세스하려면 www.dell.com/serviceabilitytools(으)로 이동하고 **SupportAssist for PCs**를 클릭한 다음 **매뉴얼 및 문서**를 클릭합니다.

노트: Dell ImageAssist 8.7 버전은 SupportAssist 설치를 지원하지 않습니다.

또한 TechDirect에서 SupportAssist 배포 패키지를 구성하고 생성할 수 있습니다. **Setup Manager** 마법사를 사용하여 생성한 SupportAssist 배포 패키지를 배포한 경우 TechDirect에서 SupportAssist로 수동 마이그레이션할 수 있습니다. TechDirect에서 SupportAssist로 마이그레이션을 참조하십시오.

TechDirect SupportAssist에 대한 자세한 내용은 비즈니스 클라이언트 시스템용 *SupportAssist 배포 설명서*—www.dell.com/serviceabilitytools에서 제공되는 TechDirect 사용에서 확인하십시오.

주제:

- Setup Manager 마법사에 액세스
- 배포 준비
- Windows 설치 관리자 파일을 사용 하 여 SupportAssist 배포
- Active Directory 그룹 정책을 사용하여 배포
- 응답 파일을 사용하여 SupportAssist 배포
- 가정용 Pc 용 SupportAssist 설치 제거
- 기본 설정
- 인터넷 설정 구성
- SupportAssist 연결 테스트

Setup Manager 마법사에 액세스

전제조건

- 관리자 권한으로 로컬 시스템에 로그인해야 합니다.
- SupportAssist 설치 프로그램 패키지를 추출하셨습니다. SupportAssist 설치 프로그램 패키지 다운로드 및 추출를 참조하십시오.

이 작업 정보

Setup Manager 마법사를 사용하면 SupportAssist를 배포하는 데 필요한 구성 파일을 생성할 수 있습니다. **Setup Manager** 마법사를 사용하여 배포된 구성 설정을 업데이트할 수도 있습니다.

노트: SupportAssist를 32비트 및 64비트 시스템에 모두 배포하고자 하는 경우, Setup Manager 마법사를 32비트 또는 64비트 SupportAssist 설치 프로그램 패키지에서 추출하여 실행할 수 있습니다. Setup Manager 마법사가 생성한 구성 파일은 32비트 및 64비트 대상 시스템 모두에 배포할 수 있습니다.

단계

1 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 64비트 설치 프로그램 패키지를 추출한 경우, **<folder path>\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**으로 이동합니다.
   - 32비트 설치 프로그램 패키지를 추출한 경우, **<folder path>\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**으로 이동합니다.

   *<folder path>*는 설치 프로그램 패키지를 추출한 위치입니다.
2 **SupportAssistWizard.exe**를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **관리자 권한으로 실행**을 클릭합니다.

   Setup Manager 마법사가 표시됩니다.

배포 준비

- Dell 내 계정이 있어야 합니다. Dell 내 계정이 없는 경우 Dell 내 계정 등록 페이지로 이동합니다.
- TechDirect를 관리자로 가입하되, Dell 내 계정에서 사용하는 것과 동일한 자격 증명을 사용합니다. TechDirect로 조직을 등록하려면 TechDirect 등록 페이지로 이동합니다.

  노트: SupportAssist를 구성하려면 Dell 내 계정이 있어야 합니다. TechDirect 계정은 권장 사항이나 필수 사항은 아닙니다.

  노트: TechDirect에서 SupportAssist 경고를 관리하려면 Dell 내 계정이 TechDirect 계정과 연결되어 있어야 합니다.

  노트: 하드웨어 문제에 관한 경고를 보거나 관리하려면 TechDirect에서 셀프 디스패치 서비스에 가입해야 합니다.
- 32비트 및 64비트 운영 체제 모두 실행하는 시스템을 포함하여 배포할 것으로 예상되는 경우 시스템을 적절하게 분류합니다. 그룹을 생성하면 배포 과정이 더 수월해집니다.

Windows 설치 관리자 파일을 사용 하 여 SupportAssist 배포

이 섹션에서는 다음에 대 한 정보를 제공 합니다.

- 구성 설정을 포함 하는 Windows 설치 관리자 파일을 생성 하는 중입니다.
- 대상 시스템의 Windows 설치 관리자 파일을 사용 하 여 SupportAssist 배포

다음 그림은 MST 파일을 생성하고 SupportAssist를 사용하여 대상 시스템에 MST 파일을 배포하는 워크플로를 보여 줍니다.

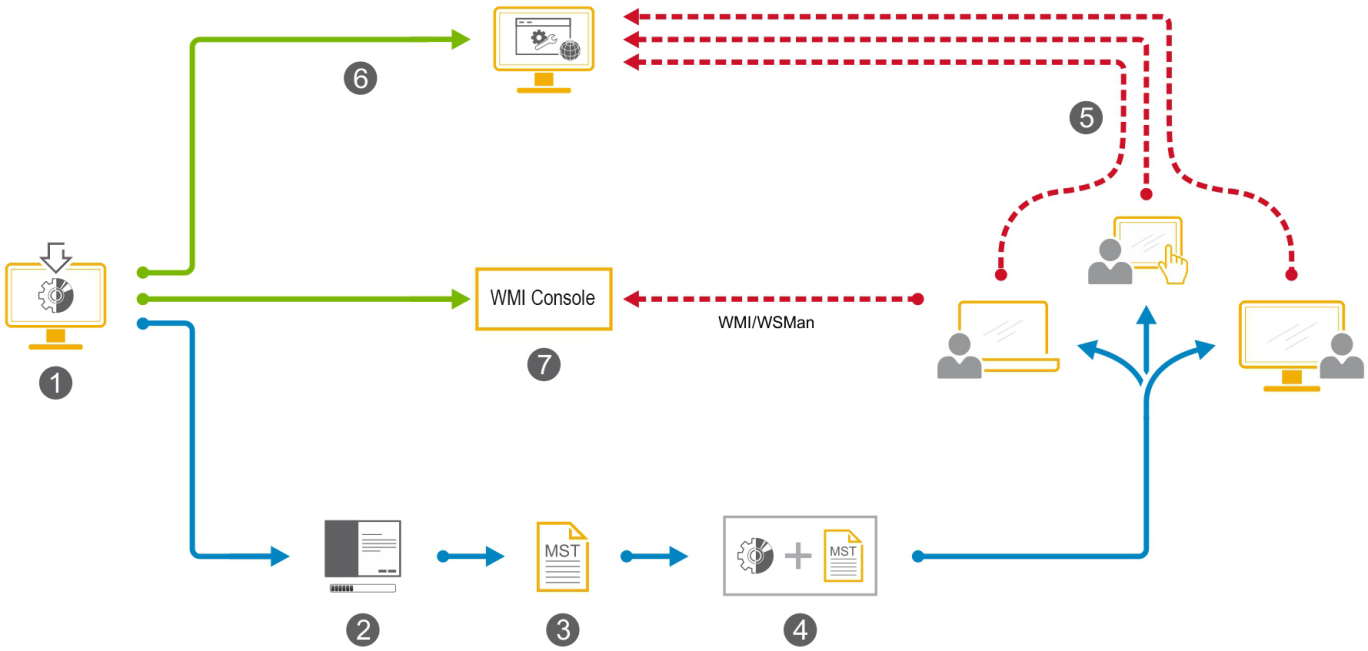

그림 1 . Windows 설치 관리자 파일을 사용 하는 배포

표 3. Windows 설치 관리자 파일을 사용 하는 배포

단계	설명
1	로컬 시스템에서 SupportAssist 설치 프로그램 패키지를 다운로드하고 추출합니다. SupportAssist 설치 프로그램 패키지 다운로드 및 추출를 참조하십시오.
2	**Setup Manager** 마법사를 엽니다. Setup Manager 마법사에 액세스를 참조하십시오.
3	MST 파일을 생성하고 로컬 시스템에 저장합니다. Windows 설치 프로그램 파일를 참조하십시오.
4	배포 도구 아무거나 사용하여 SupportAssist 설치 프로그램 패키지 및 MST 파일을 대상 시스템에 배포합니다. 대상 시스템에 Windows 설치 프로그램 파일 배포를 참조하십시오.
5	배포가 완료되면 쉬운 중앙식 관리를 위해 SupportAssist 경고를 TechDirect 계정으로 전달합니다.
6	SupportAssist 경고를 보고 관리하려면 TechDirect에 로그인합니다. TechDirect에서 SupportAssist 경고 관리를 참조하십시오.
7	SCCM 또는 SCOM과 같은 WMI 콘솔을 사용하여 시스템에서 SupportAssist 데이터를 검색합니다. WMI를 사용하여 SupportAssist 데이터 검색를 참조하십시오.

Windows 설치 프로그램 파일

전제조건

- 관리자 권한으로 로컬 시스템에 로그인해야 합니다.
- 로컬 시스템이 인터넷에 연결되어 있어야 합니다.
- 동일한 자격 증명으로 생성된 Dell 내 계정 및 TechDirect 계정이 있어야 합니다.

단계

1 **Setup Manager** 마법사를 엽니다. Setup Manager 마법사에 액세스를 참조하십시오.
2 모든 선행 조건이 충족되었는지 확인하고 **다음**을 클릭합니다.
3 **설정 유형** 페이지에서 **새 구성 생성** 옵션을 선택하고 **다음**을 클릭합니다.
4 **계약** 페이지에서 Dell 시스템 정보 공유 약관을 읽고 **Dell에서 서비스 태그 및 기타 시스템 사용 세부사항을 수집하는 것에 동의합니다.** 확인란을 선택하고 **다음**을 클릭합니다.

5 로컬 및 대상 시스템에 대한 인터넷 연결 세부 정보를 입력하고 **다음**을 클릭합니다. 인터넷 설정 구성를 참조하십시오.
6 **로그인** 페이지에서 **다음**을 클릭합니다.
7 Dell 내 계정 **로그인** 페이지에서 이메일 주소와 암호를 입력하고 **로그인**을 클릭합니다.
8 **연락처 및 배송** 페이지에서 연락처 및 배송 세부 정보를 입력하고 선호하는 연락 방법을 선택한 후 **다음**을 클릭합니다.
9 **환경설정** 페이지에서 원하는 설정을 선택하고 **다음**을 클릭합니다. 기본 설정를 참조하십시오.
10 **배포 유형** 페이지에서 **Windows 설치 프로그램 파일**을 선택하고 다음을 수행합니다.
   a **MSI 파일 선택** 필드에서 **찾아보기**를 클릭하고 이전에 다운로드한 SupportAssist 설치 프로그램 패키지 (SupportAssistx64.msi 또는 SupportAssistx86.msi)를 선택합니다.
   b **파일 경로 및 이름 선택** 필드에서 **찾아보기**를 클릭하고 구성 파일을 저장할 폴더를 선택합니다.
11 **생성**을 클릭합니다.
   지정 된 폴더에 다음 파일이 생성 되 고 Summary (**요약**) 페이지가 표시 됩니다.
   - 구성 설정을 포함 하는 Windows 설치 관리자 파일
   - `CheckandUninstall.ps1`

대상 시스템에 Windows 설치 프로그램 파일 배포

전제조건

- 대상 시스템에 SupportAssist for PCs at Home 버전이 설치되어 있지 않은지 확인하십시오. 가정용 Pc 용 SupportAssist 설치 제거를 참조하십시오.
- 대상 시스템은 SupportAssist에 대한 최소 시스템 요구 사항을 충족해야 합니다. 최소 시스템 요구 사항를 참조하십시오.
- 대상 시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.

이 작업 정보

Dell에서는 Microsoft SCCM(System Center Configuration Manager)을 사용하여 대상 시스템에 대한 SupportAssist 배포를 인증합니다. 단, 모든 배포 도구를 사용하여 Windows 설치 프로그램 파일과 함께 SupportAssist 설치 프로그램 패키지(**SupportAssistx64.msi** 또는 **SupportAssistx86.msi**)를 배포할 수 있습니다.

단계

배포 도구에서 다음 명령을 사용하여 대상 시스템에 SupportAssist를 배포하십시오.

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

> △ **주의: 대상 시스템에 SupportAssist를 배포하기 위해 다운로드한 SupportAssist 설치 프로그램 패키지 (SupportAssistx64.msi 또는 SupportAssistx86.msi)를 사용하고 있는지 확인하십시오. SupportAssist 설치 프로그램 패키지에서 추출한 supportassistx64.msi 또는 supportassistx86.msi 파일을 사용하지 마십시오.**

SupportAssist가 대상 시스템에 자동으로 배포됩니다.

예

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

Active Directory 그룹 정책을 사용하여 배포

이 섹션에서는 다음에 대 한 정보를 제공 합니다.

- 구성 설정을 포함 하는 AD (Active Directory) 템플릿 파일을 생성 합니다.
- 대상 시스템에서 AD 템플릿 파일을 사용 하 여 SupportAssist 배포

다음 그림은 AD 템플릿 파일(ADML 및 ADMX) 생성, 그룹 정책 개체 생성 및 대상 시스템에 SupportAssist 배포에 대한 워크플로를 보여 줍니다.

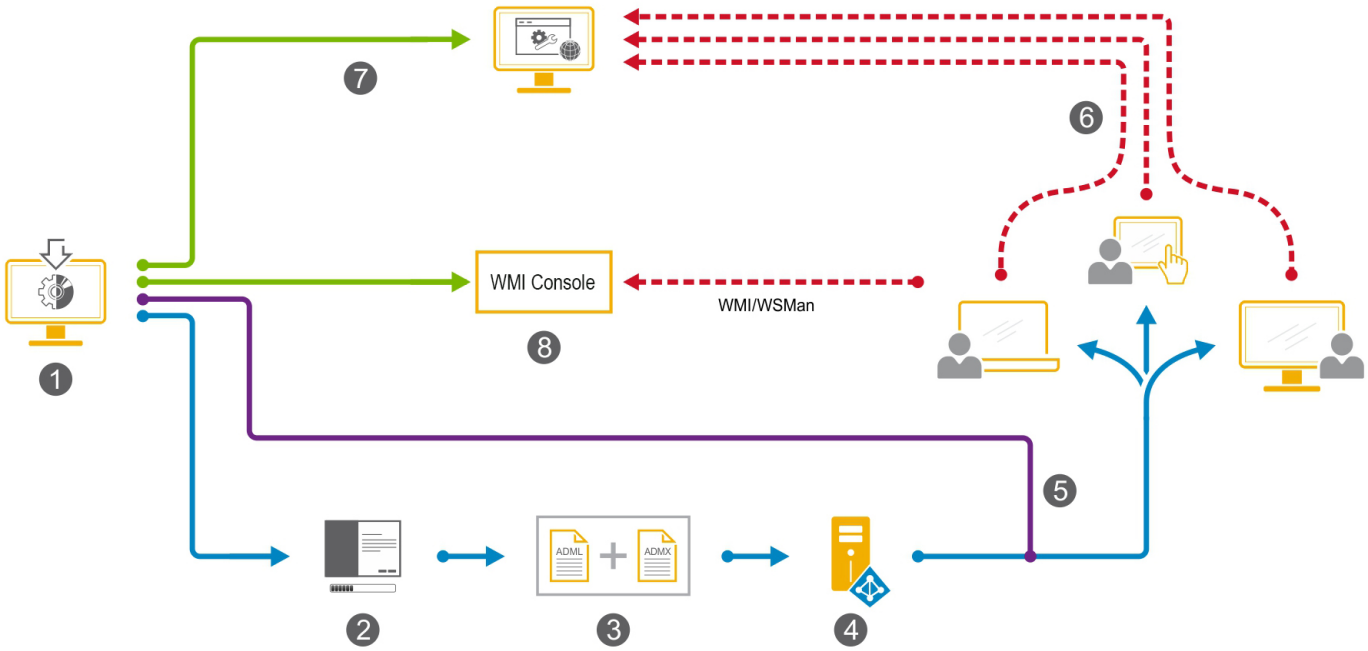

그림 2 . Active Directory 그룹 정책을 사용하여 배포

표 4. Active Directory 그룹 정책을 사용하여 배포

단계	설명
1	로컬 시스템에서 SupportAssist 설치 프로그램 패키지를 다운로드하고 추출합니다. SupportAssist 설치 프로그램 패키지 다운로드 및 추출를 참조하십시오.
2	**Setup Manager** 마법사를 엽니다. Setup Manager 마법사에 액세스를 참조하십시오.
3	Active Directory 템플릿 파일(ADML 및 ADMX)을 저장하고 로컬 시스템에 저장합니다. Active Directory 관리 템플릿 파일 생성를 참조하십시오.
4	Active Directory에서 그룹 정책 개체를 생성하고 ADML 및 ADMX 파일을 적용합니다. 도메인 컨트롤러에 Active Directory 관리자 템플릿 파일 배포를 참조하십시오.
5	배포 도구를 사용하여 SupportAssist 설치 프로그램 패키지를 대상 시스템에 배포합니다. 대상 시스템에 Active Directory 관리 템플릿 파일 배포를 참조하십시오.
6	배포가 완료되면 쉬운 중앙식 관리를 위해 SupportAssist 경고를 TechDirect 계정으로 전달합니다. TechDirect에서 SupportAssist 경고 관리를 참조하십시오.
7	SupportAssist 경고를 보고 관리하려면 TechDirect에 로그인합니다. TechDirect에서 SupportAssist 경고 관리를 참조하십시오.
8	SCCM 또는 SCOM과 같은 WMI 콘솔을 사용하여 시스템에서 SupportAssist 데이터를 검색합니다. WMI를 사용하여 SupportAssist 데이터 검색를 참조하십시오.

Active Directory 관리 템플릿 파일 생성

전제조건

- 관리자 권한으로 로컬 시스템에 로그인해야 합니다.
- 로컬 시스템이 인터넷에 연결되어 있어야 합니다.
- 동일한 자격 증명으로 생성된 Dell 내 계정 및 TechDirect 계정이 있어야 합니다.

단계

1. **Setup Manager** 마법사를 엽니다. Setup Manager 마법사에 액세스를 참조하십시오.
2. 모든 선행 조건이 충족되었는지 확인하고 **다음**을 클릭합니다.
3. **설정 유형** 페이지에서 **새 구성 생성** 옵션을 선택하고 **다음**을 클릭합니다.
4. **계약** 페이지에서 Dell 시스템 정보 공유 약관을 읽고 **Dell에서 서비스 태그 및 기타 시스템 사용 세부사항을 수집하는 것에 동의합니다.** 확인란을 선택하고 **다음**을 클릭합니다.
5. 로컬 및 대상 시스템에 대한 인터넷 연결 세부 정보를 입력하고 **다음**을 클릭합니다. 인터넷 설정 구성를 참조하십시오.
6. **로그인** 페이지에서 **다음**을 클릭합니다.
7. Dell 내 계정 **로그인** 페이지에서 이메일 주소와 암호를 입력하고 **로그인**을 클릭합니다.
8. **연락처 및 배송** 페이지에서 연락처 및 배송 세부 정보를 입력하고 선호하는 연락 방법을 선택한 후 **다음**을 클릭합니다.
9. **환경설정** 페이지에서 원하는 설정을 선택하고 **다음**을 클릭합니다. 기본 설정를 참조하십시오.
10. **배포 유형** 페이지에서 **AD(Active Directory)**를 선택하고 다음을 수행합니다.
    a. 관리 템플릿 파일의 이름을 입력합니다.
    b. **찾아보기**를 클릭하고 Active Directory 관리 템플릿 파일을 저장할 파일 경로를 선택합니다.

    노트: 조직이나 부서를 기준으로 Active Directory 템플릿 파일의 이름을 지정하는 것이 좋습니다.
11. **생성**을 클릭합니다.
    지정한 폴더에 다음 파일이 생성되고 **요약** 페이지가 표시됩니다.
    - 2개의 Active Directory 관리 템플릿 파일(구성 설정이 포함된 ADML 및 ADMX)
    - `CheckandUninstall.ps1`

다음 단계

1. 도메인 컨트롤러에 Active Directory 관리자 템플릿 파일(ADML 및 ADMX)을 배포합니다. 도메인 컨트롤러에 Active Directory 관리자 템플릿 파일 배포를 참조하십시오.
2. 배포 도구를 사용하여 SupportAssist 설치 프로그램 패키지를 배포합니다. 대상 시스템에 Active Directory 관리 템플릿 파일 배포를 참조하십시오.

도메인 컨트롤러에 Active Directory 관리자 템플릿 파일 배포

필수 구성 요소
대상 시스템이 도메인 네트워크에 연결되어 있어야 합니다.

단계

1. 도메인 컨트롤러의 중앙 저장소로 이동합니다.

   노트: 중앙 저장소 위치는 SYSVOL 위치를 나타냅니다. 예: C:\Windows\SYSVOL\sysvol\<도메인 이름>\Policies\PolicyDefinitions.
2. 운영 체제에서 사용하는 언어 코드의 이름으로 폴더를 생성합니다.

   노트: 운영 체제의 언어 설정을 기준으로, 언어 코드를 폴더명으로 사용하는 폴더를 생성합니다. 예를 들어 운영 체제가 영어로 설정된 경우, en-US라는 이름의 폴더를 생성합니다.
3. ADML 파일을 복사하여 생성한 폴더에 붙여넣습니다.
4. ADMX 파일을 복사하여 중앙 저장소 위치에 붙여넣습니다.

   노트: Active Directory 관리 템플릿 파일의 변경 사항이 도메인 네트워크에 연결된 모든 시스템에 적용되는 데 약간의 시간이 걸릴 수 있습니다. 업데이트가 빠르게 이루어질 수 있도록, 도메인 네트워크에 연결되어 있는 각 시스템에서 관리자 권한으로 명령 프롬프트를 열고 `gpudate`를 입력한 후 Enter를 누릅니다.
5. **그룹 정책 관리**를 열고 도메인 폴더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 **이 도메인에서 GPO를 만들어 여기에 연결**을 클릭합니다.
   새 GPO 팝업이 표시됩니다.
6. 원하는 도메인 이름을 입력하고 **확인**을 클릭합니다.
7. 각 운영 단위 폴더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 **이 도메인에서 GPO를 만들어 여기에 연결**을 클릭합니다.
   새 GPO 팝업이 표시됩니다.
8. 운영 단위의 Active Directory 관리 템플릿 이름을 입력하고 **확인**을 클릭합니다.

9 생성된 도메인 그룹 정책을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 **편집**을 클릭합니다.
그룹 정책 관리 편집기가 표시됩니다.
10 생성 된 Active Directory 관리 템플릿으로 이동 하 고 **배포할 배포 컨텐츠 입력**을 클릭 합니다.
배포되는 배포 콘텐츠를 입력하십시오 페이지가 표시됩니다.
11 **사용**을 클릭한 다음, **적용**을 클릭합니다.
12 **확인**을 클릭합니다.

대상 시스템에 Active Directory 관리 템플릿 파일 배포

전제조건

- 대상 시스템에 SupportAssist for PCs at Home 버전이 설치되어 있지 않은지 확인하십시오. 가정용 Pc 용 SupportAssist 설치 제거를 참조하십시오.
- 대상 시스템은 SupportAssist에 대한 최소 시스템 요구 사항을 충족해야 합니다. 최소 시스템 요구 사항를 참조하십시오.
- 대상 시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.

이 작업 정보

Dell은 Microsoft System Center Configuration Manager 2012(SCCM 2012)를 사용하여 대상 시스템에 SupportAssist 배포를 구성합니다. 단, 모든 배포 도구를 사용하여 MST 파일과 함께 SupportAssist 설치 프로그램 패키지(SupportAssistx64.msi 또는 SupportAssistx86.msi)를 배포할 수 있습니다.

단계

배포 도구에서 다음 명령을 사용하여 대상 시스템에 SupportAssist를 배포합니다.

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

> **주의: 대상 시스템에 SupportAssist를 배포하기 위해 다운로드한 SupportAssist 설치 프로그램 패키지 (SupportAssistx64.msi 또는 SupportAssistx86.msi)를 사용하고 있는지 확인하십시오. SupportAssist 설치 프로그램 패키지에서 추출한 supportassistx64.msi 또는 supportassistx86.msi 파일을 사용하지 마십시오.**

SupportAssist 대상 시스템에 자동으로 구축 됩니다.

예

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

응답 파일을 사용하여 SupportAssist 배포

이 섹션에서는 다음에 대 한 정보를 제공 합니다.

- 구성 설정이 포함된 암호화된 응답 파일을 생성합니다.
- 대상 시스템에서 응답 파일을 사용 하 여 SupportAssist 배포

다음 그림은 응답 파일을 생성하고 SupportAssist를 사용하여 응답 파일을 배포하는 워크플로를 보여 줍니다.

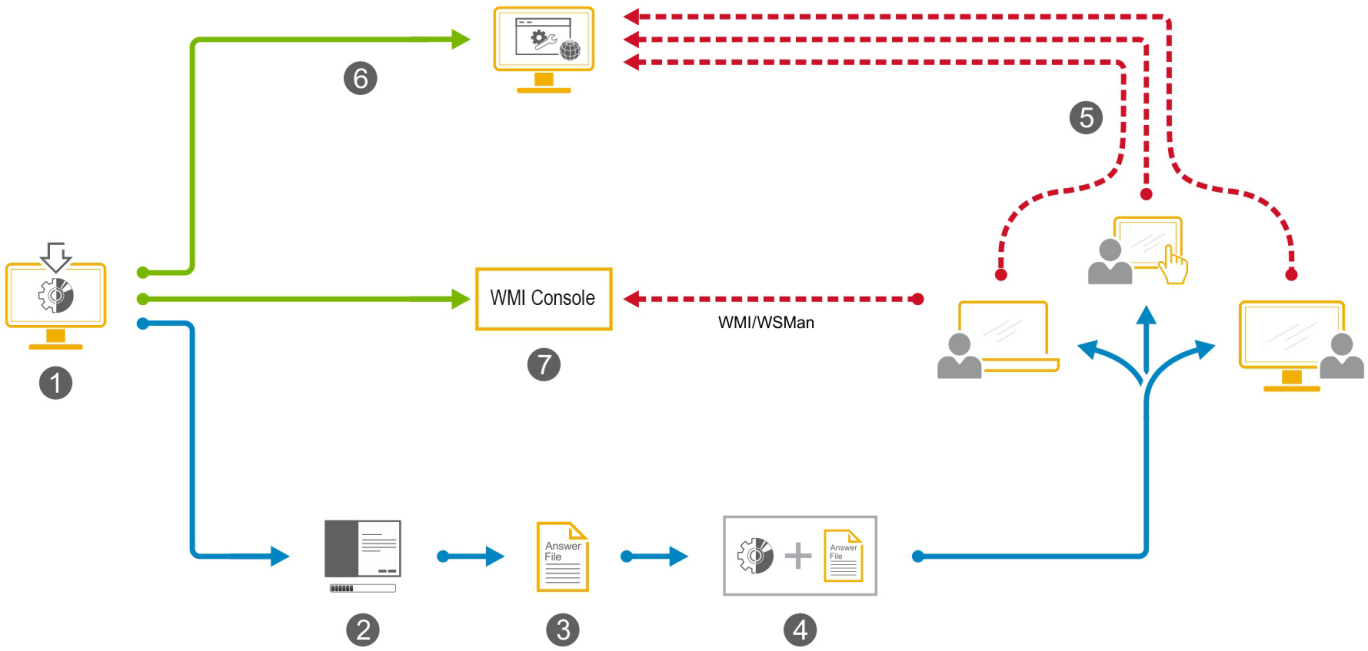

그림 3. 응답 파일을 사용하여 배포

표 5. 응답 파일을 사용하여 배포

단계	설명
1	로컬 시스템에서 SupportAssist 설치 프로그램 패키지를 다운로드하고 추출합니다. SupportAssist 설치 프로그램 패키지 다운로드 및 추출를 참조하십시오.
2	**Setup Manager** 마법사를 엽니다. Setup Manager 마법사에 액세스를 참조하십시오.
3	응답 파일을 생성하여 로컬 시스템에 저장합니다. 응답 파일 생성를 참조하십시오.
4	배포 도구 아무거나 사용하여 SupportAssist 설치 프로그램 패키지 및 응답 파일을 대상 시스템에 배포합니다. 대상 시스템에 응답 파일 배포를 참조하십시오.
5	배포가 완료되면 쉬운 중앙식 관리를 위해 SupportAssist 경고를 TechDirect 계정으로 전달합니다. TechDirect에서 SupportAssist 경고 관리를 참조하십시오.
6	SupportAssist 경고를 보고 관리하려면 TechDirect에 로그인합니다. TechDirect에서 SupportAssist 경고 관리를 참조하십시오.
7	SCCM 또는 SCOM과 같은 WMI 콘솔을 사용하여 시스템에서 SupportAssist 데이터를 검색합니다. WMI를 사용하여 SupportAssist 데이터 검색를 참조하십시오.

응답 파일 생성

전제조건

- 관리자 권한으로 로컬 시스템에 로그인해야 합니다.
- 로컬 시스템이 인터넷에 연결되어 있어야 합니다.
- 동일한 자격 증명으로 생성된 Dell 내 계정 및 TechDirect 계정이 있어야 합니다.

단계

1 **Setup Manager** 마법사를 엽니다. Setup Manager 마법사에 액세스를 참조하십시오.
2 모든 선행 조건이 충족되었는지 확인하고 **다음**을 클릭합니다.
3 **설정 유형** 페이지에서 **새 구성 생성** 옵션을 선택하고 **다음**을 클릭합니다.

4 **계약** 페이지에서 Dell 시스템 정보 공유 약관을 읽고 **Dell에서 서비스 태그 및 기타 시스템 사용 세부사항을 수집하는 것에 동의합니다.** 확인란을 선택하고 **다음**을 클릭합니다.

5 로컬 및 대상 시스템에 대한 인터넷 연결 세부 정보를 입력하고 **다음**을 클릭합니다. 인터넷 설정 구성를 참조하십시오.

6 **로그인** 페이지에서 **다음**을 클릭합니다.

7 Dell 내 계정 **로그인** 페이지에서 이메일 주소와 암호를 입력하고 **로그인**을 클릭합니다.

8 **연락처 및 배송** 페이지에서 연락처 및 배송 세부 정보를 입력하고 선호하는 연락 방법을 선택한 후 **다음**을 클릭합니다.

9 **환경설정** 페이지에서 원하는 설정을 선택하고 **다음**을 클릭합니다. 기본 설정를 참조하십시오.

10 **배포 유형** 페이지에서 **Windows Installer 파일**을 선택하고 다음을 수행합니다.

a 응답 파일을 암호화 하는 데 사용할 키를 입력 합니다.

노트: 대상 시스템에서 응답 파일을 사용하여 SupportAssist를 배포할 때 동일한 키가 필요하므로 암호화 키를 기록해 둡니다.

b **찾아보기**를 클릭하고 Active Directory 관리 템플릿 파일을 저장할 파일 경로를 선택합니다.

11 **생성**을 클릭합니다.

지정 된 폴더에 다음 파일이 생성 되 고 Summary (**요약**) 페이지가 표시 됩니다.

- 구성 설정을 포함 하는 응답 파일
- `CheckandUninstall.ps1`

대상 시스템에 응답 파일 배포

전제조건

- 대상 시스템에 SupportAssist for PCs at Home 버전이 설치되어 있지 않은지 확인하십시오. 가정용 Pc 용 SupportAssist 설치 제거를 참조하십시오.
- 대상 시스템은 SupportAssist에 대한 최소 시스템 요구 사항을 충족해야 합니다. 최소 시스템 요구 사항를 참조하십시오.
- 대상 시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.

이 작업 정보

Dell에서는 Microsoft SCCM(System Center Configuration Manager)을 사용하여 대상 시스템에 SupportAssist 배포를 구성합니다. 단, 모든 배포 도구를 사용하여 대상 시스템의 응답 파일과 함께 SupportAssist 설치 프로그램 패키지(SupportAssistx64.msi 또는 SupportAssistx86.msi)를 배포할 수 있습니다.

단계

배포 도구에서 대상 시스템의 SupportAssist를 배포하려면 다음 명령을 사용합니다.

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

*<key>*는 **Setup Manager** 마법사에 입력한 암호화 키입니다.

주의: 대상 시스템에 SupportAssist를 배포하기 위해 다운로드한 SupportAssist 설치 프로그램 패키지 (SupportAssistx64.msi 또는 SupportAssistx86.msi)를 사용하고 있는지 확인하십시오. SupportAssist 설치 프로그램 패키지에서 추출한 supportassistx64.msi 또는 supportassistx86.msi 파일을 사용하지 마십시오.

노트: 응답 파일을 암호화하는 데 사용되는 키에 특수 문자가 있는 경우 키를 따옴표로 묶어야 합니다.

노트: 올바르지 않은 키로 SupportAssist 설치 프로그램 패키지의 최신 버전을 대상 시스템에 배포하는 경우, SupportAssist의 이전 버전이 제거됩니다. 그러나 SupportAssist의 최신 버전은 설치되지 않습니다. 이 문제가 발생하는 경우, 올바른 키로 SupportAssist 설치 프로그램 패키지를 재배포하십시오.

예

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

가정용 Pc 용 SupportAssist 설치 제거

전제조건

- 대상 시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.
- 대상 시스템은 SupportAssist에 대한 최소 시스템 요구 사항을 충족해야 합니다. 최소 시스템 요구 사항를 참조하십시오.

이 작업 정보

대상 시스템에 설치 된 홈 버전에서 Pc를 SupportAssist 하는 경우, Business Client Systems 버전에 대 한 SupportAssist를 배포 하기 전 에이를 제거 해야 합니다.

단계

1 SupportAssist for Business Client Systems 버전 배포 패키지를 가진 폴더 위치로 이동 합니다.

2 대상 시스템에서 **CheckAndUninstall** 파일을 실행 합니다.
홈 버전의 Pc에 대 한 SupportAssist 대상 시스템에서 제거 됩니다.

기본 설정

SupportAssist을 사용 하면 SupportAssist 배포 되는 시스템에서 자동 및 수동 작업을 수행할 수 있습니다. SupportAssist 사용자 인터페이스가 활성화 된 경우에만 시스템의 사용자가 수동 작업을 수행할 수 있습니다. 하지만 SupportAssist 사용자 인터페이스가 활성화 되지 않은 경우에도 자동화 된 작업이 시스템에서 수행 됩니다. SupportAssist 사용자 인터페이스 사용에 대 한 자세한 내용은을 (비즈니스 클라이언트 시스템용 *SupportAssist* 사용자 가이드(www.dell.com/serviceabilitytools에서 제공됨)를) 참조 하십시오.

다음 표에서는 **자동화 된 작업** 섹션의 옵션에 대해 설명 합니다.

표 6. 자동화 된 작업

옵션	설명
자동 업데이트 SupportAssist	SupportAssist를 사용 하 여 더 높은 버전으로 자동으로 업그레이드 합니다.
수집된 데이터의 소프트웨어 정보를 포함합니다.	Dell를 통해 시스템에서 설치 된 응용 프로그램, 드라이버 및 운영 체제 업데이트에 대 한 정보를 수집할 수 있습니다. **노트: SupportAssist는 응용 프로그램 사용 정보를 수집하지 않습니다.**
식별 정보 포함	Dell를 사용 하 여 시스템 식별 정보를 수집 합니다.
예약 된 검사 수행	SupportAssist를 통해 시스템을 자동으로 스캔 하 여 드라이버 업데이트, 하드웨어 문제 및 필요한 시스템 최적화를 감지 합니다. **노트: SupportAssist는 시스템이 전원에 연결되어 있을 때만 예정된 스캔을 수행하며, 예정된 스캔이 시작되는 동안 시스템이 사용되지 않습니다.**
자동 소프트웨어 최적화 **노트: 이 확인란은 예약 된 검사를 활성화 한 경우에만 활성화 됩니다.**	스캔 후 시스템을 자동으로 최적화 하도록 SupportAssist 합니다. **노트: ProSupport Plus 또는 Premium Support Plus 서비스 계획이 활성화된 시스템에만 자동 최적화가 적용됩니다.**
빈도 **노트: 옵션은 예약 된 스캔을 사용 하는 경우에만 활성화 됩니다.**	예약 된 스캔 (예: 매달)을 수행 하는 SupportAssist 빈도를 선택 합니다.

다음 표에서는 **사용자 상호 작용** 섹션의 옵션에 대해 설명 합니다.

표 7. 사용자 상호 작용

옵션	설명
사용자가 Pc에서 SupportAssist를 열고 실행할 수 있도록 허용	사용자가 SupportAssist 사용자 인터페이스를 보고 사용할 수 있도록 합니다. **노트: SupportAssist 사용자 인터페이스를 활성화 하면 사용자 상호 작용 섹션의 다른 옵션이 활성화 됩니다.**
관리자만	시스템에 대 한 관리자 권한이 있는 사용자만 SupportAssist 사용자 인터페이스를 활성화 합니다.
모든 사용자	모든 유형의 사용자에 대 한 SupportAssist 사용자 인터페이스를 활성화 합니다.
알림 표시	SupportAssist 소프트웨어 최적화 및 드라이버 업데이트에 대 한 알림을 표시할 수 있습니다.
드라이버 업데이트	시스템에 대 한 관리 권한이 있는 사용자가 드라이버 업데이트를 수동으로 확인 하 고 설치할 수 있습니다. **노트: 드라이버 라는 용어는 드라이버, 펌웨어 및 BIOS 업데이트를 나타냅니다.**
파일 정리	시스템에서 중복 파일, 임시 폴더 및 기타 필요하지 않은 클러터를 제거합니다.
성능 조정	전원 설정, 레지스트리 및 메모리 할당을 조정하여 시스템 처리 속도를 최대화할 수 있습니다.
네트워크 최적화	효율적이고 신뢰할 수 있는 네트워크 연결을 유지하기 위해 네트워크를 최적화하여 네트워크 연결을 점검하고 시스템 설정을 업데이트할 수 있습니다.
바이러스 및 맬웨어 제거 **노트: ProSupport의 바이러스 및 멀웨어 제거 기능은 시스템에 활성 ProSupport Plus 또는 Premium Support Plus 서비스 계획 유형이 있을 때에만 사용할 수 있습니다.** **노트: 바이러스 및 멀웨어 제거 기능은 특정 지역(예: 중국)에 제공되지 않을 수도 있습니다.**	바이러스 및 맬웨어에 감염 된 파일을 격리 하 고 제거 합니다.

인터넷 설정 구성

구성 파일을 생성 하려면 로컬 시스템과 대상 시스템 모두에 대 한 인터넷 연결 세부 정보를 제공 해야 합니다.

1 **내 태그** 창에서 다음 중 하나를 수행합니다.
- 로컬 시스템이 인터넷에 직접 연결되는 경우, **직접 연결**을 선택합니다.
- 로컬 시스템이 프록시 서버를 통해 인터넷에 연결 되는 경우 다음 단계를 수행 합니다.
  1 **프록시를 사용하여 연결**을 선택합니다.

    프록시 설정 필드가 표시됩니다.
  2 프록시 서버에 대 한 주소 및 포트 번호 정보를 입력 합니다.
  3 프록시 서버에 인증이 필요한 경우이 프록시를 선택 하 여 **인증이 필요**합니다.
  4 프록시 서버의 사용자 이름 및 암호를 입력 합니다.

    노트: 프록시 서버를 인증하려면 만료되지 않은 서비스 계정의 사용자 이름과 암호를 입력합니다.

2 대상 시스템에서 다른 인터넷 연결 설정을 사용 하는 경우 **대상 시스템의 설정이 다른 것**을 선택 합니다.

USB 드라이브 페이지가 표시됩니다.

3 다음 중 하나를 수행합니다.
- 로컬 시스템이 인터넷에 직접 연결되는 경우, **직접 연결**을 선택합니다.
- 대상 시스템이 프록시 서버를 통해 인터넷에 연결 되는 경우 다음 단계를 수행 합니다.
  1 **프록시를 사용하여 연결**을 선택합니다.

    프록시 설정 필드가 표시됩니다.
  2 프록시 서버에 대 한 주소 및 포트 번호 정보를 입력 합니다.
  3 프록시 서버에 인증이 필요한 경우 **이 프록시에 인증 필요** 확인란을 선택 합니다.
  4 프록시 서버의 사용자 이름 및 암호를 입력 합니다.

노트: Dell SupportAssist Setup Manager 마법사에서는 대상 시스템의 인터넷 연결을 확인할 수 없습니다.

SupportAssist 연결 테스트

전제조건

- 대상 시스템이 인터넷에 연결되어 있어야 합니다.
- 대상 시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.

이 작업 정보

시스템을 모니터링하고 자동 기술 지원을 제공하려면 SupportAssist가 Dell에 연결되어 있어야 합니다. 배포 후 대상 시스템 중 하나에서 연결 테스트를 실행하여 SupportAssist가 Dell에 성공적으로 연결되었는지 확인합니다.

단계

1 연결 테스트를 수행하고자 하는 대상 시스템에 액세스합니다.
2 **시작**을 클릭하여 프로그램 메뉴를 엽니다.
3 **명령 프롬프트**를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 **관리자 권한으로 실행**을 클릭합니다.

  명령 프롬프트 창이 표시됩니다.
4 운영 체제 아키텍처에 따라 다음 위치 중 하나로 이동합니다.
  - 64비트 시스템의 경우: **\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**
  - 32비트 시스템의 경우: **\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**
5 **SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity**를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.
  - 구성 파일의 인터넷 연결 설정이 잘못된 경우, 다음과 같은 메시지가 표시됩니다.

    ```
    Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.
    ```
  - 일시적인 중단으로 인해 Dell에 연결할 수 없는 경우, 다음과 같은 메시지가 표시됩니다.

    ```
    Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.
    ```
  - 설정이 완료되었고 SupportAssist가 Dell에 연결된 경우, 다음과 같은 메시지가 표시됩니다.

    ```
    Connection successful.
    ```

4

구축 된 SupportAssist 구성 수정

SupportAssist를 배포한 후 대상 시스템에 구축 된 SupportAssist 구성 설정을 수정할 수 있습니다. 예를 들어 인터넷 연결, 기본 설정, Dell 내 계정 세부 정보 또는 연락처 및 배송 정보에 대 한 구성 설정을 수정할 수 있습니다. **Dell SupportAssist Setup Manager** 마법사를 통해 기존 MST 파일에서 설정을 수정할 수 있습니다. 구성 파일이 수정 된 후 배포 도구를 사용 하 여 대상 시스템에서 SupportAssist 설정을 업데이트 합니다.

주제:

- Windows 설치 프로그램 파일 수정 및 배포
- 기존 Active Directory 관리 템플릿 파일 수정 및 배포
- 응답 파일 수정 및 배포

Windows 설치 프로그램 파일 수정 및 배포

전제조건

- 관리자 권한으로 로컬 시스템에 로그인해야 합니다.
- 대상 시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.
- 기존 Windows 설치 프로그램 파일에 액세스할 수 있어야 합니다.
- 로컬 시스템이 인터넷에 연결되어 있어야 합니다.

단계

1 다음 단계 중 하나를 수행하여 **Setup Manager** 마법사를 엽니다.
   - 32비트 버전을 설치한 경우 C:\Program files (x86) \Dell\SupportAssistBusinessClient\bin으로 이동하여 SupportAssistWizard.exe를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 **관리자 권한으로 실행**을 클릭합니다.
   - 64비트 버전을 설치한 경우 C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin으로 이동하여 SupportAssistWizard.exe를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 **관리자 권한으로 실행**을 클릭합니다.
   - 시스템에 SupportAssist가 설치되어 있지 않은 경우 **Setup Manager** 마법사를 여는 방법에 대한 지침을 Setup Manager 마법사에 액세스에서 확인하십시오.
2 모든 선행 조건이 충족되었는지 확인하고 **다음**을 클릭합니다.
3 **설정 유형** 페이지에서 **기존 구성 수정**을 선택하고 수정할 설정 옵션을 선택하거나 취소한 후, **다음**을 클릭합니다.

   노트: Dell 내 계정, 연락처 및 배송 또는 기본 설정을 선택했지만 인터넷이 연결되어 있지 않은 경우 SupportAssist에서 인터넷 연결을 확인하라는 프롬프트를 표시합니다. 계속하려면 올바른 인터넷 연결 설정을 지정해야 합니다.

   노트: 수정을 위해 연락처 및 배송만 선택한 경우 연락처 및 배송 주소가 정확한지 확인할 수 있도록 SupportAssist에서 Dell 내 계정에 로그인하여 확인하라는 프롬프트를 표시합니다. 계속하려면 Dell 내 계정에 로그인해야 합니다.
4 SupportAssist가 로컬 시스템에 배포된 경우, 기존 구성이 자동으로 검색되어 표시됩니다. 로컬 시스템에 SupportAssist가 배포되어 있지 않은 경우에는 다음을 수행하십시오.
   a **기존 구성 파일 사용**을 선택합니다.
   b **찾아보기**를 클릭하고 수정할 기존 Windows 설치 프로그램 파일을 선택합니다.
   c **찾아보기**를 클릭하고 Windows 설치 프로그램 패키지를 선택합니다.
   d **다음**을 클릭합니다.
5 로컬 및 대상 시스템에 대한 인터넷 연결 세부 정보를 입력하고 **다음**을 클릭합니다. 인터넷 설정 구성를 참조하십시오.
6 **로그인** 페이지에서 **다음**을 클릭합니다.
7 Dell 내 계정 **로그인** 페이지에서 이메일 주소와 암호를 입력하고 **로그인**을 클릭합니다.
8 **연락처 및 배송** 페이지에서 수정하고 **다음**을 클릭합니다.
9 **환경설정** 페이지에서 원하는 설정을 선택하고 **다음**을 클릭합니다. 기본 설정를 참조하십시오.

10 **배포 유형** 페이지에서 **Windows Installer 파일**을 선택합니다.
11 **찾아보기**를 클릭하여 Windows 설치 프로그램 파일을 저장할 폴더를 선택하고 파일 이름을 입력한 후 **생성**을 클릭합니다.
지정한 폴더에 다음 파일이 생성되고 **요약** 페이지가 표시됩니다.

- SupportAssistConfiguration.msi
- 수정된 정보가 포함된 Windows 설치 프로그램 파일
- CheckandUninstall.ps1

다음 단계
대상 시스템의 구성 설정을 업데이트하려면 다음 명령을 사용하여 수정된 정보가 포함된 Windows 설치 프로그램 파일과 함께 SupportAssistConfiguration.msi를 배포합니다.

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

예:

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

기존 Active Directory 관리 템플릿 파일 수정 및 배포

전제조건

- 관리자 권한으로 로컬 시스템에 로그인해야 합니다.
- 대상 시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.
- 기존 관리 템플릿 파일에 액세스할 수 있어야 합니다.
- 로컬 시스템이 인터넷에 연결되어 있어야 합니다.

단계
1 다음 단계 중 하나를 수행하여 **Setup Manager** 마법사를 엽니다.
- 32비트 버전을 설치한 경우 C:\Program files (x86) \Dell\SupportAssistBusinessClient\bin으로 이동하여 SupportAssistWizard.exe를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 **관리자 권한으로 실행**을 클릭합니다.
- 64비트 버전을 설치한 경우 C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin으로 이동하여 SupportAssistWizard.exe를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 **관리자 권한으로 실행**을 클릭합니다.
- 시스템에 SupportAssist가 설치되어 있지 않은 경우 **Setup Manager** 마법사를 여는 방법에 대한 지침을 Setup Manager 마법사에 액세스에서 확인하십시오.

2 모든 선행 조건이 충족되었는지 확인하고 **다음**을 클릭합니다.
3 **설정 유형** 페이지에서 **기존 구성 수정**을 선택하고 수정할 설정 옵션을 선택하거나 취소한 후, **다음**을 클릭합니다.

> **노트: Dell 내 계정, 연락처 및 배송 또는 기본 설정을 선택했지만 인터넷이 연결되어 있지 않은 경우 SupportAssist에서 인터넷 연결을 확인하라는 프롬프트를 표시합니다. 계속하려면 올바른 인터넷 연결 설정을 지정해야 합니다.**

> **노트: 수정을 위해 연락처 및 배송만 선택한 경우 연락처 및 배송 주소가 정확한지 확인할 수 있도록 SupportAssist에서 Dell 내 계정에 로그인하여 확인하라는 프롬프트를 표시합니다. 계속하려면 Dell 내 계정에 로그인해야 합니다.**

4 SupportAssist가 로컬 시스템에 배포된 경우, 기존 구성이 자동으로 검색되어 표시됩니다. 로컬 시스템에 SupportAssist가 배포되어 있지 않은 경우에는 다음을 수행하십시오.
   a **기존 구성 파일 사용**을 선택합니다.
   b **찾아보기**를 클릭하고 수정할 기존 ADML 파일을 선택합니다.
   c **다음**을 클릭합니다.
5 로컬 및 대상 시스템에 대한 인터넷 연결 세부 정보를 입력하고 **다음**을 클릭합니다. 인터넷 설정 구성를 참조하십시오.
6 **로그인** 페이지에서 **다음**을 클릭합니다.
7 Dell 내 계정 **로그인** 페이지에서 이메일 주소와 암호를 입력하고 **로그인**을 클릭합니다.
8 **연락처 및 배송** 페이지에서 수정하고 **다음**을 클릭합니다.
9 **환경설정** 페이지에서 원하는 설정을 선택하고 **다음**을 클릭합니다. 기본 설정를 참조하십시오.
10 **배포 유형** 페이지에서 **Active Directory(AD)**를 선택합니다.
11 템플릿 이름을 입력합니다.
12 **찾아보기**를 클릭하고 Active Directory 관리 템플릿 파일을 저장할 파일 경로를 선택 다음 **생성**을 클릭합니다.
지정한 폴더에 다음 파일이 생성되고 **요약** 페이지가 표시됩니다.

- 2개의 Active Directory 관리 템플릿 파일(수정된 구성 설정이 포함된 ADML 및 ADMX)
- CheckandUninstall.ps1

다음 단계

수정된 설정이 포함된 템플릿 파일을 배포하려면 다음 단계를 수행하십시오.

1 기존 ADML 및 ADMX 파일을 도메인 컨트롤러에서 복사하고 대체합니다.
2 해당 Active Directory 템플릿을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 그룹 정책을 수정합니다.
3 **정책 설정 수정**을 클릭합니다.
4 수정된 설정을 다시 적용하려면 **비활성화**를 클릭한 다음 **활성화**를 다시 클릭합니다.
5 **적용**을 클릭합니다.
레지스트리 및 그룹 정책이 업데이트됩니다. 그룹 정책이 적용된 후에 수정된 관리자 템플릿이 업데이트됩니다.

응답 파일 수정 및 배포

전제조건

- 관리자 권한으로 로컬 시스템에 로그인해야 합니다.
- 대상 시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.
- 기존 응답 파일에 대 한 액세스 권한이 있어야 합니다.
- 로컬 시스템이 인터넷에 연결되어 있어야 합니다.

단계

1 다음 단계 중 하나를 수행하여 **Setup Manager** 마법사를 엽니다.
   - 32비트 버전을 설치한 경우 C:\Program files (x86) \Dell\SupportAssistBusinessClient\bin으로 이동하여 SupportAssistWizard.exe를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 **관리자 권한으로 실행**을 클릭합니다.
   - 64비트 버전을 설치한 경우 C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin으로 이동하여 SupportAssistWizard.exe를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 **관리자 권한으로 실행**을 클릭합니다.
   - 시스템에 SupportAssist가 설치 되어 있지 않은 경우 Setup Manager 마법사에 액세스**설치 관리자** 마법사를 여는 방법에 대 한 지침은 섹션을 참조 하십시오.
2 모든 선행 조건이 충족되었는지 확인하고 **다음**을 클릭합니다.
3 **설정 유형** 페이지에서 **기존 구성 수정**을 선택하고 수정할 설정 옵션을 선택하거나 취소한 후, **다음**을 클릭합니다.

   노트: Dell 내 계정, 연락처 및 배송 또는 기본 설정을 선택했지만 인터넷이 연결되어 있지 않은 경우 SupportAssist에서 인터넷 연결을 확인하라는 프롬프트를 표시합니다. 계속하려면 올바른 인터넷 연결 설정을 지정해야 합니다.

   노트: 수정을 위해 연락처 및 배송만 선택한 경우 연락처 및 배송 주소가 정확한지 확인할 수 있도록 SupportAssist에서 Dell 내 계정에 로그인하여 확인하라는 프롬프트를 표시합니다. 계속하려면 Dell 내 계정에 로그인해야 합니다.
4 SupportAssist가 로컬 시스템에 설치되어 있는 경우, 기존 구성 설정이 자동으로 검색되고 수정할 수 있도록 표시됩니다. 로컬 시스템에 SupportAssist이 구축 되어 있지 않은 경우 다음을 수행 합니다.
   a 기존 구성 파일 사용
   b **Browse (찾아보기**)를 클릭 하 고 수정할 기존 응답 파일을 선택 합니다.
   c **다음**을 클릭합니다.
5 표시되는 대화 상자에서 키를 입력하여 응답 파일의 암호화를 해제합니다.
6 로컬 및 대상 시스템에 대한 인터넷 연결 세부 정보를 입력하고 **다음**을 클릭합니다. 인터넷 설정 구성를 참조하십시오.
7 **로그인** 페이지에서 **다음**을 클릭합니다.
8 Dell 내 계정 **로그인** 페이지에서 이메일 주소와 암호를 입력하고 **로그인**을 클릭합니다.
9 **연락처 및 배송** 페이지에서 수정하고 **다음**을 클릭합니다.
10 **환경설정** 페이지에서 원하는 설정을 선택하고 **다음**을 클릭합니다. 기본 설정를 참조하십시오.
11 **배포 유형** 페이지에서 **Windows Installer 파일**을 선택합니다.
12 응답 파일을 암호화 하는 데 사용할 키를 입력 합니다.

   노트: 대상 시스템에서 응답 파일을 사용하여 SupportAssist를 배포할 때 동일한 키가 필요하므로 암호화 키를 기록해 둡니다.
13 **찾아보기**를 클릭하고 Active Directory 관리 템플릿 파일을 저장할 파일 경로를 선택합니다. 그런 다음 **Create**를 클릭 합니다.

지정 된 폴더에 다음 파일이 생성 되 고 Summary (**요약**) 페이지가 표시 됩니다.

- Supportassistconfiguration.msi
- 수정 된 구성 정보를 포함 하는 응답 파일
- CheckandUninstall. ps1

다음 단계

다음 명령을 사용 하 여 업데이트 된 응답 파일을 사용 하 여 Supportassistconfiguration.msi 파일을 배포 하 고 대상 시스템에서 업데이트 된 설정을 배포 합니다.

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

여기서 **key** 는 **Setup Manager** 마법사에서 입력 한 암호화 키입니다.

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

노트: 응답 파일을 암호화하는 데 사용되는 키에 특수 문자가 있는 경우 키를 따옴표로 묶어야 합니다.

5

TechDirect에서 SupportAssist로 마이그레이션

SupportAssist for Business Client Systems 2.0.1 릴리스에서는 TechDirect에서 직접 SupportAssist 구성을 관리할 수 있습니다. **Setup Manager** 마법사를 사용하여 이미 SupportAssist를 배포하고 자동 업데이트를 활성화 한 경우, SupportAssist가 기본 구성의 최신 버전으로 자동 업그레이드됩니다. TechDirect에서 SupportAssist로 마이그레이션하려면 TechDirect에서 SupportAssist 배포 패키지를 다운로드, 추출 및 배포하십시오.

TechDirect SupportAssist에 대한 자세한 내용은 비즈니스 클라이언트 시스템용 *SupportAssist 배포 설명서*—www.dell.com/serviceabilitytools에서 제공되는 TechDirect 사용에서 확인하십시오.

주제:

- TechDirect에서 SupportAssist 다운로드
- TechDirect에서 SupportAssist 패키지 배포

TechDirect에서 SupportAssist 다운로드

필수 구성 요소

SupportAssist 관리자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

단계

1 **서비스SupportAssist**로 이동 합니다.
SupportAssist 페이지가 표시됩니다.

2 **자산** 탭을 클릭합니다.
자산 창이 표시됩니다.

3 여러 계정이 있는 경우 **계정 선택** 목록에서 계정을 선택합니다.

노트: 계정이 여러 개인 경우, 계정 선택 목록이 표시됩니다.

4 **다운로드 SupportAssist** 가젯에서 **다운로드**를 클릭 합니다.
SupportAssist 페이지가 표시됩니다.

5 SupportAssist를 처음으로 다운로드 하려면 TechDirect 계정을 확인 해야 합니다. 내 계정을 생성하려면 다음 단계를 수행하십시오.

a **Verify TechDirect Account**를 클릭 합니다.
내 계정 **로그인** 창이 Dell 표시 됩니다.

b TechDirect 로그인 하는 데 사용한 것과 동일한 e-메일 주소와 암호를 입력 하 고 **로그인**을 클릭 합니다.

6 이미 TechDirect SupportAssist을 구성한 경우, 필요한 Windows 버전을 선택 하 고 pc 용 SupportAssist 다운로드를 클릭 합니다.

노트: SupportAssist을 구성 하지 않은 상태에서 실행 파일을 다운로드 하려면 이해 하기를 선택한 후 계속 해 서 원하는 작업을 선택 하 고 파일을 다운로드 합니다.

SupportAssist 실행 파일이 다운로드 됩니다.

주의: 다운로드 한 실행 파일을 시스템에 직접 구축 해서는 안 됩니다. 실행 파일을 배포 하는 경우 SupportAssist가 올바르게 작동 하지 않습니다.

다음 단계

실행 파일을 실행 하 여 SupportAssist 배포 패키지를 추출 하 고 SupportAssist를 구축 합니다.

노트: 추출 된 패키지를 배포 하기 전에 TechDirect에서 SupportAssist를 구성 하는 것이 좋습니다.

TechDirect에서 SupportAssist 패키지 배포

필수 구성 요소

- 대상 시스템에 대한 관리자 권한이 있어야 합니다.
- TechDirect에서 SupportAssist 실행 가능 파일을 다운로드해야 합니다. TechDirect에서 SupportAssist 다운로드를 참조하십시오.

단계

1 `.exe` 파일을 두 번 클릭합니다.

다음과 같은 파일이 추출되고 **배포 패키지 추출기** 마법사가 표시됩니다.

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

2 마법사에서 원하는 배포 패키지 형식을 선택합니다.

Windows 실행 가능s 파일을 배포 패키지 형식으로 선택하는 것이 좋습니다. 이렇게 하면 SupportAssist를 배포하거나 기존 배포를 수정하거나 TechDirect에서 SupportAssist로 마이그레이션하는 프로세스가 단순해집니다.

3 배포 패키지 형식으로 **Windows 설치 프로그램**을 선택하려면 **업데이트된 프록시 세부 정보를 사용하여 재배포**를 선택합니다.

새 배포 생성 또는 **업데이트된 프록시 세부 정보를 사용하여 재배포** 옵션은 **Windows 설치 프로그램**을 선택하는 경우에만 표시됩니다.

4 다음 중 하나를 수행합니다.

- SupportAssist가 배포된 시스템을 인터넷에 직접 연결하려면 **다음**을 클릭합니다.
- SupportAssist가 배포된 시스템을 프록시 서버를 통해 인터넷에 연결하려면 다음 단계를 수행합니다.
  1. **프록시를 통해 인터넷에 연결**을 선택합니다.
  2. 주소와 포트 번호를 입력합니다.
  3. 프록시 서버에 인증이 필요한 경우 **이 프록시에는 인증이 필요**를 선택합니다.
  4. 사용자 이름 및 암호를 입력합니다.

     노트: 프록시 서버를 인증하려면 만료되지 않은 서비스 계정의 사용자 이름과 암호를 입력하는 것이 좋습니다.
  5. **다음**을 클릭합니다.

파일 위치 페이지가 표시됩니다.

5 **찾아보기**를 클릭하고 배포 패키지를 추출할 폴더를 선택합니다.

6 **다음**을 클릭합니다.

- **Windows 실행 파일**을 선택하면 지정된 폴더에 EXE 파일이 생성되고 **배포 지침** 페이지가 표시됩니다.
- **Windows 설치 프로그램**을 선택 하면 선택한 폴더에 다음과 같은 파일이 생성 되 고 **배포 지침** 페이지가 표시 됩니다.
  - MST 파일
  - CheckAndUninstall.ps1
  - SupportAssistx64.msi 또는 SupportAssistx86.msi

7 다음 중 하나를 수행합니다.

- 배포 패키지를 EXE 형식으로 추출한 경우 배포 도구를 사용하여 대상 시스템에 EXE 파일을 배포합니다.
- 배포 패키지를 MSI 형식으로 추출한 경우 다음 명령을 실행하여 SupportAssist 배포 패키지를 배포합니다. `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn`

  <downloaded path>는 TechDirect에서 SupportAssist 실행 가능 파일을 다운로드한 폴더의 위치입니다.

6

TechDirect에서 SupportAssist 경고 관리

SupportAssist 경고는 조직의 TechDirect 계정 또는 ServiceNow 솔루션을 사용하여 관리할 수 있습니다. TechDirect 계정 자격 증명으로 SupportAssist를 구성한 경우, 모든 경고가 TechDirect 계정으로 전달됩니다. 또한, ServiceNow를 SupportAssist와 통합하여 모든 경고를 ServiceNow 솔루션으로 리디렉트할 수 있습니다. 이 섹션에서는 TechDirect에서 SupportAssist 경고를 관리하는 방법과 ServiceNow를 SupportAssist와 통합하는 방법에 대한 정보를 제공합니다.

노트: 하드웨어 문제에 관한 경고를 보거나 관리하려면 TechDirect에서 셀프 디스패치 서비스에 가입해야 합니다.

주제:

- TechDirect의 경고 규칙 구성
- TechDirect에서 SupportAssist 경고 보기
- SupportAssist 경고
- SupportAssist Alerts 조치
- SupportAssist 경고를 ServiceNow와 통합

TechDirect의 경고 규칙 구성

전제조건

- TechDirect 계정 자격 증명은 SupportAssist 배포 중에 사용된 Dell 내 계정 자격 증명과 동일해야 합니다.
- SupportAssist 관리자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

이 작업 정보

조직의 관리자는 SupportAssist에서 생성된 경고가 TechDirect 포털에서 처리되는 방식을 결정하는 규칙을 구성할 수 있습니다. 예를 들어, 모든 경고를 기술 지원 부서에 자동으로 전달하거나 지원팀의 SupportAssist 경고 큐에 경고를 전송하여 이를 Dell에 전달해야 하는지의 여부를 검토하고 결정할 수 있습니다.

단계

1. **서비스SupportAssist**로 이동 합니다.
   SupportAssist 페이지가 표시됩니다.
2. **경고** 탭을 클릭합니다.
   경고 창이 표시됩니다.
3. **규칙 구성** 가젯에서 **구성**을 클릭합니다.
   SupportAssist 경고 규칙 구성 페이지가 표시됩니다.
4. **비활성화 기간** 섹션에서 일수를 입력합니다.
5. **기술 지원 경고** 섹션에서 다음 중 하나를 수행합니다.
   a. **예**를 선택하면 모든 기술 지원 경고를 Dell에 직접 전달합니다.
   b. **아니요**를 선택하면 모든 기술 지원 경고를 기업의 SupportAssist 경고 큐로 전송합니다. 지원팀은 경고를 검토하고 Dell로 경고를 전달할지의 여부를 결정할 수 있습니다.
6. **경고 디스패치** 창에서 다음 중 하나를 수행합니다.
   a. **예**를 선택하면 모든 부품 디스패치 경고를 Dell에 직접 전달합니다.
   모든 부품 디스패치 경고를 Dell에 전달하기로 선택한 경우 **그룹 관리** 섹션이 표시됩니다.
   b. **아니요**를 선택하면 모든 부품 디스패치 경고를 기업의 SupportAssist 경고 큐로 전송합니다. 지원팀은 경고를 검토하고 Dell로 경고를 전달할지의 여부를 결정할 수 있습니다.
7. **그룹 관리** 섹션이 표시되면 **그룹 규칙 추가**를 클릭합니다.

노트: 그룹 규칙은 디스패치 대상 부품을 보낼 주소를 식별하는 데 사용됩니다. 부품 디스패치에 대한 SupportAssist 경고를 Dell에 전달할 때마다 해당 경고에 있는 주소를 그룹 규칙에서 정의된 주소와 비교합니다. 일치하는 경우, 해당 그룹 규칙과 연관된 주소 정보를 사용하여 디스패치 대상 부품을 보낼 주소를 식별합니다.

8 **그룹 규칙 추가** 페이지에서 다음 옵션 중 하나를 선택하고 필수 세부 정보를 입력합니다.
- **국가 기준** - 한 국가에서 발생한 모든 자동 디스패치를 특정 주소로 보내고자 하는 경우 이 옵션을 선택합니다.
- **주/도 기준** - 한 주 또는 도에서 발생한 모든 자동 디스패치를 특정 주소로 보내고자 하는 경우 이 옵션을 선택합니다.
- **구/군/시 기준** - 한 구/군/시에서 발생한 모든 자동 디스패치를 특정 주소로 보내고자 하는 경우 이 옵션을 선택합니다.
- **우편번호 기준** - 우편번호를 사용하여 모든 자동 디스패치를 특정 주소로 보내고자 하는 경우 이 옵션을 선택합니다.

9 **규칙 저장**을 클릭하고 **경고 규칙 저장**을 클릭합니다.

TechDirect에서 SupportAssist 경고 보기

필수 구성 요소

SupportAssist 관리자 또는 SupportAssist 기술 지원 담당자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

이 작업 정보

SupportAssist를 사용 하 여 모니터링 되는 시스템에서 문제가 감지 되 면 TechDirect에서 경고가 자동으로 생성 됩니다.

단계

1 **서비스SupportAssist**로 이동 합니다.
SupportAssist 페이지가 표시됩니다.

2 **내역** 탭을 클릭합니다.
타임라인 창이 표시됩니다.

3 **사용자 관리** 가젯에서 **관리**를 클릭합니다.
SupportAssist 경고 페이지가 표시됩니다.

SupportAssist 경고

TechDirect의 **SupportAssist 경고** 페이지에서 SupportAssist를 통해 생성된 경고에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.

다음 표는 **SupportAssist 경고** 페이지에 표시되는 세부 정보에 대한 설명입니다. 기본적으로 **서비스 태그**, **경고 번호**, **경고 유형**, **마지막 작업 타임스탬프**, **소유자**, **회사 이름** 및 **사업 부문** 열이 표시됩니다. 표 위에 표시된 ⋯을 클릭하여 보려는 열을 선택합니다.

노트: 한 번에 표시할 열을 최대 7개까지 선택할 수 있습니다.

표 8. SupportAssist 경고

이름	설명
서비스 태그	시스템의 고유 식별자 서비스 태그는 영문자-숫자 순서입니다.
경고 번호	경고에 지정된 고유한 지원 요청 번호로서 기술 지원 부서에 문의할 때 참조할 수 있습니다.
경고 유형	경고의 유형: • **기술 지원** • **디스패치**
노트	감지된 문제와 오류 정보에 대한 조사를 위한 세부 정보입니다.
생성 타임스탬프	TechDirect에서 경고가 생성된 날짜 및 시간입니다.
마지막 작업 타임스탬프	고객 측 관리자 또는 기술 지원 담당자가 마지막으로 작업을 수행한 날짜 및 시간입니다.
상태	경고 상태: • **할당되지 않음** - 소유권이 있는 기술 지원 담당자가 없음

이름	설명
	• **할당됨** - 소유권이 있는 고객 기술 지원 담당자가 있음 • **제출 오류** - Dell에 전달하지 못함
소유자	현재 경고 소유자인 기술 지원 담당자를 표시합니다.
회사 이름	조직의 이름입니다.
사업 부문	Precision, Latitude 등의 사업 부문입니다.
조치	경고에 취할 수 있는 조치입니다. SupportAssist 기술 지원 담당자 권한이 있는 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 경고의 소유권 가져오기 • 경고 세부 정보 업데이트 • 경고 닫기 • Dell에 경고 전달 **노트: SupportAssist 관리자 권한이 있는 사용자는 SupportAssist 기술 지원 담당자 권한이 있는 사용자가 취할 수 있는 모든 조치를 수행할 수 있습니다. SupportAssist 관리자는 기술 지원 담당자 사용자 중 한 명에게 경고를 할당할 수 있습니다.**

SupportAssist Alerts 조치

TechDirect 포털에서 SupportAssist에 의해 생성된 경고에 대한 작업을 수행할 수 있습니다. 다음 표에서는 SupportAssist에 의해 생성된 경고에 대해 수행할 수 있는 작업에 대해 설명합니다.

표 9. 경고 작업

TechDirect 계정 유형	사용 가능한 작업	설명
관리자 및 기술 지원 담당자 사용자	**소유권 가져오기**	TechDirect 계정의 개별 기술 지원 담당자 사용자는 도착하는 모든 SupportAssist 경고를 볼 수 있습니다. 기술 지원 담당자 사용자는 경고의 소유권을 가져올 수 있습니다. 기술 지원 담당자 사용자가 경고를 재할당할 수 없는 경우, 해당 계정의 TechDirect 관리자만 경고를 재할당할 수 있습니다.
	업데이트	경고에 대한 노트 또는 첨부 파일을 추가할 수 있는 **상세 정보** 페이지를 표시합니다.
	경고 닫기	경고를 닫습니다. 사용자와 Dell이 모두 알림에 대한 추가 작업을 수행할 수 없게 됩니다.
	Dell로 전달	기술 지원 부서로 지원 요청을 전달합니다. TechDirect의 **기술 지원** 또는 **디스패치 요약** 페이지에서 진행 상황을 계속 모니터링할 수 있습니다.
관리자	**소유권 할당**	기술 지원 담당자 사용자를 경고의 소유자로 할당합니다. 다른 기술 지원 담당자 사용자에게 다시 할당할 수도 있습니다.

SupportAssist 경고를 ServiceNow와 통합

조직에서 IT 및 헬프 데스크 관리를 위해 ServiceNow를 사용하는 경우, SupportAssist 경고를 ServiceNow 솔루션과 통합할 수 있습니다. ServiceNow와 통합하면 SupportAssist 경고에 대해 ServiceNow에서 인시던트가 자동으로 생성됩니다.

노트: ServiceNow 통합을 활성화한 후에는 TechDirect를 사용하여 SupportAssist 경고를 관리할 수 없습니다. 그러나 부품 디스패치를 요청하거나 Dell에 지원 요청을 제출하려면 TechDirect를 사용해야 합니다.

ServiceNow 통합 활성화

필수 구성 요소

SupportAssist 관리자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

단계

1. **서비스SupportAssist**로 이동 합니다.
   SupportAssist 페이지가 표시됩니다.
2. **자산** 탭을 클릭합니다.
   자산 창이 표시됩니다.
3. 여러 계정이 있는 경우 **계정 선택** 목록에서 계정을 선택합니다.

   노트: 계정이 여러 개인 경우, 계정 선택 목록이 표시됩니다.
4. **자산 관리** 가젯에서 **관리**를 클릭합니다.
   자산 관리 페이지가 표시됩니다.
5. **ServiceNow와 통합**을 클릭합니다.
   ServiceNow 케이스 관리 통합 창이 표시됩니다.
6. **SupportAssist 사이트 선택** 목록에서 필요한 사이트를 선택합니다.

   노트: 사이트를 선택하면 TechDirect가 사이트 내 모든 시스템에서 생성된 경고를 ServiceNow에 전달할 수 있습니다.
7. SupportAssist가 ServiceNow에서 인시던트를 자동으로 생성되게 하고자 하는 경우:
   a. **ServiceNow 인스턴스 사용**을 선택합니다.
   b. 적절한 필드에 ServiceNow 인스턴스 ID, 사용자 이름, 비밀번호와 오류 알림 이메일 주소를 입력합니다.

      노트: SupportAssist가 ServiceNow에서 인시던트를 자동으로 생성할 수 없는 경우, 오류 알림 필드에 제공한 이메일 주소로 이메일을 발송합니다.
   c. 테스트 알림 **보내기** 를 클릭 하 여 ServiceNow 인스턴스에 테스트 알림을 보냅니다.
8. 이메일로 SupportAssist 세부 정보를 받아보고자 하는 경우:
   a. **이메일 사용**을 선택합니다.
   b. **보낸 사람** 필드에 SupportAssist 경고 세부 정보를 받아보고자 하는 이메일 주소를 입력합니다.
   c. **경고 알림** 필드에 SupportAssist 경고 세부 정보를 보내고자 하는 이메일 주소를 입력합니다.
   d. **오류 알림** 필드에 SupportAssist가 경고 세부 정보를 보내지 못한 경우 알림을 보낼 이메일 주소를 입력합니다.
   e. **테스트 이메일 보내기** 를 클릭 하 여 테스트 이메일을 **장애 알림** 상자에 입력 한 e-메일 주소로 보냅니다.
9. **저장**을 클릭합니다.

ServiceNow 통합 비활성화

필수 구성 요소

SupportAssist 관리자 권한으로 TechDirect에 로그인해야 합니다.

이 작업 정보

ServiceNow 솔루션의 SupportAssist 경고 통합은 언제든 비활성화할 수 있습니다.

노트: ServiceNow 통합을 비활성화한 후에는 SupportAssist 경고 관리 페이지에서 TechDirect를 사용하여 SupportAssist 경고를 관리할 수 있습니다.

단계

1. **서비스SupportAssist**로 이동 합니다.
   SupportAssist 페이지가 표시됩니다.
2. **자산** 탭을 클릭합니다.
   자산 창이 표시됩니다.

3 여러 계정이 있는 경우 **계정 선택** 목록에서 계정을 선택합니다.

노트: 계정이 여러 개인 경우, 계정 선택 목록이 표시됩니다.

4 **자산 관리** 가젯에서 **관리**를 클릭합니다.
자산 관리 페이지가 표시됩니다.

5 **ServiceNow와 통합**을 클릭합니다.
ServiceNow 케이스 관리 통합 창이 표시됩니다.

6 **SupportAssist 사이트 선택** 목록에서 필요한 사이트를 선택합니다.

7 **비활성화**를 선택합니다.
ServiceNow의 SupportAssist 경고 통합이 비활성화되었습니다.

7

WMI를 사용하여 SupportAssist 데이터 검색

Windows Management Instrumentation(WMI) 클래스를 사용하여 SupportAssist가 배포되는 각 시스템의 상태에 대한 정보를 얻을 수 있습니다. SupportAssist 프로필 및 클래스에 액세스하기 위한 네임스페이스는 **root\supportassist**입니다. WMI 클래스가 공개하는 정보는 다음과 같습니다.

- 등록 상태
- 지원 요청 세부 정보
- 경고 세부 정보
- 구성 및 사용 권한 세부정보

이 장에서는 사용 가능한 WMI 클래스에 대한 정보를 제공합니다.

DSA_RegistrationInformation

표 10. DSA_RegistrationInformation

속성	속성 유형	설명
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	클래스의 인스턴스를 고유하게 식별하는 문자열
IsRegistrationDone	CIM_BOOLEAN	SupportAssist가 Dell로 등록되어 있는지를 나타내는 부울 값 가능한 값: • 참 - SupportAssist가 Dell로 등록되어 있습니다. • 거짓 - SupportAssist가 Dell로 등록되지 않습니다.
RegistrationTime	CIM_DATETIME	SupportAssist가 등록되면 날짜 및 시간을 나타냅니다.

DSA_CaseInformation

표 11. DSA_CaseInformation

속성	속성 유형	설명
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	클래스의 인스턴스를 고유하게 식별하는 문자열
CaseID	CIM_STRING	인스턴스용으로 생성된 지원 요청 번호를 식별하는 문자열
설명	CIM_STRING	지원 요청 설명을 제공하는 문자열
유형	CIM_UNIT16	지원 요청의 유형을 나타내는 정수 가능한 값: • 0 - 다른 지원 요청. • 1 - Dell 기술 지원 부서로부터 받는 지원 요청

속성	속성 유형	설명
		• 2 - 부품 디스패치를 위한 지원 요청
상태	CIM_UNIT16	지원 요청의 상태를 나타내는 정수 가능한 값: • 0 - 모든 기타 상태. • 1 - 지원 요청이 제출되었습니다. • 2 - 지원 요청이 열려 있습니다. • 3 - 지원 요청이 다시 열렸습니다. • 4 - 지원 요청이 진행 중입니다. • 5 - 고객이 지원 요청을 지연했습니다. • 6 - 지원 요청이 종료되었습니다.
CaseCreationTime	CIM_DATETIME	지원 요청이 생성된 날짜 및 시간을 나타냅니다.
AlertDetails	CIM_STRING	문자열은 지원 요청에서 생성되는 경고의 세부 사항을 제공합니다.

DSA_AlertInformation

표 12. DSA_AlertInformation

속성	속성 유형	설명
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	클래스의 인스턴스를 고유하게 식별하는 문자열
TrapID	CIM_STRING	경고의 트랩 ID를 식별하는 문자열
EventID	CIM_STRING	경고의 경고 ID를 식별하는 문자열
AlertDecription	CIM_STRING	경고를 설명하는 문자열
AlertTime	CIM_DATETIME	경고가 생성될 때 날짜 및 시간을 나타냅니다.

DSA_SystemInformation

표 13. DSA_SystemInformation

속성	속성 유형	설명
이름	CIM_STRING [KEY]	시스템의 이름을 제공하는 문자열.
IsConfigurationSet	CIM_BOOLEAN	시스템에서 구성이 설정되었는지 여부를 나타내는 부울 값. 가능한 값: • 참 - 시스템에 구성이 설정되었습니다. • 거짓 - 구성은 시스템에 설정되지 않았습니다.
소유 권한	CIM_UNIT16	시스템의 서비스 계획을 나타냅니다. 가능한 값: • 0-기타 • 1-기본 • 2-ProSupport

속성	속성 유형	설명
		• 3 — ProSupport Plus • 4-프리미엄 • 5 — Premium Support Plus • 6-클라이언트 ProSupport Flex • 7 — 알 수 없는 보증
EntitlementExpiryDate	CIM_DATETIME	시스템 서비스 계획의 만료 날짜를 나타냅니다.
Version	CIM_STRING	시스템에 설치된 SupportAssist 버전을 식별하는 문자열.

8

SupportAssist에서 수집한 데이터

문제 해결에 필요한 데이터의 경우 시스템에서 SupportAssist가 자동으로 수집되어 기술 지원 부서에 안전하게 전송됩니다. 이 데이터 덕분에 Dell은 효율적으로 향상되고 가속화된 지원 경험을 제공할 수 있습니다.

다음 표에는 시스템의 다양한 구성 요소에서 수집한 데이터가 나열되어 있습니다.

표 14. 시스템 모니터링

범주	속성
시스템 정보	시스템 서비스 태그
	시스템 모델
	마더보드 ePPID
	BIOS 버전
	시스템 유형
	프로세서 정보
	프로세서 속도
	비디오 컨트롤러
	비디오 RAM 바이트
	디스플레이 수
	운영 체제
	AC 어댑터 와트
	논리 드라이브 정보
	시스템 RAM(GB)
시스템 사용량 & 전원	AC 전원 사용 시간
	DC 전원 사용 시간
	전원 주기
	절전 상태
	절전 상태 시간
	전원 관리 설정
배터리	Position(위치)
	제조 날짜
	일련번호
	화학적 구성 성분
	설계 용량

범주	속성
	이름
	제조업체 이름
	ePPID
	전류
	전압
	주기
	완전 충전 용량
	온도
	제조업체 로그
저장소(HDD/SSD)	디스크 위치
	디스크 이름
	디스크 제품 모델
	디스크 크기 MB
	디스크 ePPID
	디스크 파티션 위치
	디스크 파티션 이름
	디스크 파티션 크기 MB
	읽기 시간 비율
	쓰기 시간 비율
	유휴 시간 비율
	읽기 바이트 MB
	쓰기 바이트 MB
	SMART 로그
시스템 이벤트	OS 충돌 이벤트
	전원 이벤트
	발열 이벤트
	부팅 오류 이벤트
	진단 이벤트
프로세서	CPU 사용률
	동시 스레드
	큐 길이
	C-상태
메모리	DIMM 위치
	DIMM 이름
	DIMM 제조업체

범주	속성
	DIMM 부품
	DIMM 위치
	DIMM 직렬
	메모리 사용 가능
	페이징 활동
발열	팬 RPM/상태
	시스템 발열
	배터리 발열
	CPU 발열
기계 부품	내부 케이블/커넥터 상태
	힌지 주기
	전원 삽입 - AC/DC
	도크 주기
네트워크	어댑터 이름
	어댑터 MAC
	어댑터 장치 이름
	어댑터 IMEI
	네트워크 사용
	WLAN/WLAN 사용 시간
	링크 속도
디스플레이	디스플레이 공급업체 정보
	밝기 수준
소프트웨어	설치된 응용 프로그램
	드라이버
	운영 체제 업데이트

다음 표에는 정상적인 시스템 모니터링의 일환으로 24시간마다 한 번씩 수집하여 Dell에 보내는 시스템 정보를 설명하였습니다.

표 15. 정상적인 시스템 모니터링

속성	설명
스키마 버전	정상적인 시스템 모니터링에 사용되는 스키마의 버전
에이전트 버전	시스템에 배포된 SupportAssist의 버전
서비스 태그	시스템의 고유 식별자
시스템 모델	시스템의 모델 이름
등록 정보	SupportAssist의 등록 상태
OS 버전	시스템에서 실행 중인 운영 체제의 버전

속성	설명
SP 버전	운영 체제의 Service Pack
UTC 날짜	정상적인 시스템 모니터링 정보가 Dell에 전송된 날짜와 시간
BIOS 버전	시스템에 설치된 BIOS의 버전
상태	심각도에 따른 경고(alert) 상태(예: 경고(warning))
설명	시스템 오류에 대한 정보(예: CPU 사용량이 많음)
하드 드라이브 여유 공간	시스템 하드 드라이브에서 사용할 수 있는 여유 공간
메모리 사용량	사용한 시스템 메모리의 양
CPU 사용량	사용한 CPU의 양
로컬 날짜	시스템의 날짜 및 시간
마지막 부팅 날짜	시스템을 마지막으로 재시작한 날짜와 시간
Windows 업데이트 실행한 날짜	시스템에서 Windows를 마지막으로 업데이트한 날짜와 시간
BSOD 계수 24시간	지난 24시간 동안 블루 스크린이 발생한 횟수
경고 정보	경고의 고유 식별자
소스	경고가 생성된 소스
유형	경고의 유형(예: 예측 경고)

9

FAQ(자주하는 질문)

배포 전

1 **배포를 시작하기 전에 어떤 Dell 계정을 생성해야 합니까?**

TechDirect에서 SupportAssist 경고를 관리할 계획인 경우 Dell 내 계정이 TechDirect 계정과 연결되어 있어야 합니다. 그러므로, 다음 내용을 확인합니다.

- 내 계정이 있는지 확인합니다. Dell 내 계정이 없는 경우 로그인할 계정을 생성합니다.
- 내 계정에서 사용하는 동일한 자격 증명으로 TechDirect에 가입하십시오. TechDirect를 사용 하 여 조직을 등록 하려면 www.techdirect.com로 이동 하십시오.

2 **내 계정을 어떻게 설정합니까?**

내 계정을 생성하려면 다음 단계를 수행하십시오.

a ecomm.dell.com/myaccount로 이동합니다.

b **로그인** 페이지에서 **계정 생성**을 클릭합니다.

c **Dell.com 계정 등록** 페이지에서 필수 세부 정보를 입력하고 **등록 완료**를 클릭합니다.

3 **TechDirect 계정을 어떻게 설정합니까?**

회사에서 TechDirect 계정을 설정할 관리자를 지정해야 합니다. 이 관리자가 TechDirect.com에서 **지금 등록**을 클릭하여 등록 프로세스를 시작합니다. 관리자는 이 프로세스 진행 중 등록을 확인하는 이메일을 받고 로그인 세부 정보를 포함할 기사를 추가합니다. 부품을 디스패치하려는 사용자는 TechDirect 온라인 포털에 있는 무료 온라인 인증 과정을 먼저 완료해야 합니다. 자세한 내용은 www.techdirect.com를 참조 하십시오.

4 **배포 구성에 여러 변형이 필요한 경우 동일한 TechDirect 계정 또는 내 계정을 재사용할 수 있습니까?**

예. 구성 파일을 생성 한 후 modify file을 사용 하 여 후속 구성을 생성할 수 있습니다. 수정 흐름 프로세스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오.

두 사이트의 다른 시스템을 관리하는 IT 관리자가 있습니다. 이제, 한 곳에서 경고 및 디스패치를 중앙에서 관리할 수 있도록 두 사이트에 대한 TechDirect 계정 또는 내 계정을 사용하려고 합니다. 하지만, 두 사이트에 다른 인터넷 연결 설정이 있으므로 개별 설정도 유지하려고 합니다.

이 시나리오에서는 첫 번째 사이트에 대 한 구성을 생성 합니다. 두 번째 사이트에 대해 수정 흐름을 수행하고 필요에 따라 다른 개별 구성을 생성해야 합니다.

구성

1 **Dell ImageAssist를 사용하여 생성한 시스템 이미지의 일부로 SupportAssist가 사전 설치된 시스템에 어떻게 구성을 배포할 수 있습니까?**

Dell ImageAssist를 사용하여 생성한 시스템 이미지의 일부로 SupportAssist가 사전 설치된 시스템에 구성을 배포하는 방법에 대한 자세한 내용은 비즈니스 클라이언트 시스템용 *SupportAssist Dell ImageAssist 사용자를 위한 빠른 설정 가이드*(www.dell.com/serviceabilitytools에서 제공됨)에서 확인하십시오.

2 **새 구성을 생성하거나 기존 구성을 수정하려면 Setup Manager 마법사에서 무슨 옵션을 선택해야 합니까?**

다음과 같은 경우 **새 구성 생성**을 선택합니다.

- 대상 시스템에 SupportAssist를 처음으로 배포하고 구성하려는 경우.
- 이전 버전의 SupportAssist가 설치되고 구성되어 있는데 같거나 다른 구성 설정으로 최신 버전을 설치하려는 경우.

배포된 구성을 업데이트하려면 **기존 구성 수정**을 선택합니다.

3 **대상 시스템에서 구성을 수정하고 SupportAssist를 업데이트했습니다. 설정이 올바르게 업데이트되었는지 어떻게 알 수 있습니까?**

대상 시스템에서 설정이 업데이트되었는지 확인하려면 대상 시스템의 레지스트리에서 키 상태를 확인하십시오(`HKLM\Dell\SupportAssistConfig\Status`). 설정이 올바르게 업데이트된 경우 키의 상태가 "0"으로 표시됩니다.

배포할

1 **어떤 배포 유형을 사용해야 합니까?**

구성 정보 배포에 사용된 기존 설정에 따라 배포 유형을 선택하십시오.

- Windows Installer 파일 — 구성 설정을 배포하기 위해 SCCM, KACE 같은 구성 관리 도구 또는 기타 배포 도구를 사용하는 경우 이 배포 유형을 사용합니다.
- Active Directory 템플릿 파일 — 확인 정보를 배포하기 위해 Active Directory 그룹 정책을 생성할 수 있고 구성 관리 도구가 없는 경우 이 배포 유형을 사용합니다.
- 응답 파일 — Active Directory 그룹 정책을 생성할 수 없고 구성 정보를 배포하기 위해 응답 파일을 사용해야 하는 경우 이 배포 유형을 사용합니다.

2 **조직에서 설정이 다른 여러 사이트에 있는 시스템을 관리합니다. SupportAssist를 어떻게 배포합니까?**

다음 방법을 사용하여 개별 설정이 있는 2개의 다른 사이트 위치에 SupportAssist를 배포합니다(예: " 사이트 1" 및 " 사이트 2").

a **Dell SupportAssist Setup Manager** 마법사를 엽니다.

b 새 구성 흐름 생성을 사용하고 "사이트 1"에 필요한 설정으로 구성 파일((Site 1.mst))을 생성합니다.

c **요약** 페이지에서 **새로 만들기**를 클릭하고 "사이트 2"에 필요한 설정으로 구성 파일(Site2.xml)을 생성합니다.

d 배포 도구를 사용하여 "사이트 1"과 "사이트 2"의 대상 시스템에서 해당하는 구성 파일과 함께 SupportAssist 설치 프로그램 패키지를 배포합니다.

3 **가상 시스템(VM)에 SupportAssist를 설치할 수 있습니까?**

아니요. SupportAssist는 하드웨어 구성 요소에 액세스해야 하므로 가상 시스템의 문제를 감지하도록 설계되어 있지 않습니다.

4 **32비트 및 64비트 운영 체제를 둘 다 실행하는 대상 시스템에 SupportAssist를 어떻게 배포할 수 있습니까?**

SupportAssist 설치 프로그램 패키지의 32비트 및 64비전 버전을 모두 다운로드하고 다음을 수행해야 합니다.

- 배포 유형으로 Windows Installer 파일(MST)을 선택한 경우 32비트 및 64비트 설치 프로그램 패키지에 대한 해당 **Dell SupportAssist Setup Manager** 마법사를 사용하여 MST 구성 파일을 생성합니다.
- 배포 유형으로 응답 파일 또는 Active Directory 템플릿 파일을 선택한 경우 32비트 및 64비트 설치 프로그램 패키지에 대한 **Dell SupportAssist Setup Manager** 마법사를 사용하여 구성 파일을 생성합니다.

구성 파일을 생성한 후 플랫폼에 따라 해당 SupportAssist 패키지를 선택하고 대상 시스템에서 SupportAssist를 배포합니다.

5 **최신 버전의 SupportAssist를 배포하는 데 이전 버전의 SupportAssist를 사용하여 생성한 응답 파일을 사용할 수 있습니까?**

아닙니다. 최신 버전의 SupportAssist 설치 마법사로 만든 응답 파일을 배포에 사용해야 합니다.

배포 후

1 **SupportAssist가 대상 시스템에 올바르게 설치되고 구성되었는지를 어떻게 알 수 있습니까?**

InstallAndRegistration.ps1 스크립트를 사용하면 SupportAssist가 대상 시스템에 설치되고 등록되었는지를 확인할 수 있습니다. 대상 시스템에서 스크립트를 실행하려면 다음 단계를 수행하십시오.

a **시작**을 눌러 프로그램 메뉴를 엽니다.

b **명령 프롬프트**를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 **관리자 권한으로 실행**을 클릭합니다.

c SupportAssist 설치 프로그램 패키지의 압축을 해제한 위치로 이동하여 다음을 수행합니다.

- 64비트 버전의 SupportAssist 설치 프로그램 패키지를 다운로드하고 압축을 해제한 경우 **\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**으로 이동합니다.
- 32비트 버전의 SupportAssist 설치 프로그램 패키지를 다운로드하고 압축을 해제한 경우 **\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**으로 이동합니다.

d InstallAndRegistration.ps1을 입력하고 Enter 키를 누릅니다.

노트: System Center Operations Manager(SCOM)와 같은 모니터링 콘솔을 사용해도 대상 시스템에서 이 스크립트를 실행할 수 있습니다. 하지만 모니터링 콘솔에 제공된 지침을 따라야 합니다.

다음은 대상 시스템에 SupportAssist가 설치 및 등록된 경우의 출력 예입니다.

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

다음은 대상 시스템에 SupportAssist가 대상 시스템에 설치되었지만 등록되지 않은 경우의 출력 예입니다.

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

다음은 대상 시스템에 SupportAssist가 설치되지 않은 경우의 출력 예입니다.

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

다음은 대상 시스템에 SupportAssist가 설치 및 등록되고 서비스가 실행 중인 경우의 출력 예입니다.

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

다음은 대상 시스템에 SupportAssist가 설치 및 등록되었지만 서비스가 실행 중이지 않은 경우의 출력 예입니다.

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

2 **대상 시스템에 대한 지원 요청이 생성되었는지 어떻게 확인할 수 있습니까?**

CaseAndDispatchReport.ps1 스크립트를 사용하면 SupportAssist가 대상 시스템에 대한 지원 요청을 생성했는지를 확인할 수 있습니다. 대상 시스템에서 스크립트를 실행하려면 다음 단계를 수행하십시오.

a **시작**을 눌러 프로그램 메뉴를 엽니다.

b **명령 프롬프트**를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 **관리자 권한으로 실행**을 클릭합니다.
명령 프롬프트 창이 표시됩니다.

c SupportAssist 설치 프로그램 패키지의 압축을 해제한 위치로 이동하여 다음을 수행합니다.

- 64비트 버전의 SupportAssist 설치 프로그램 패키지를 다운로드하고 압축을 해제한 경우 \Program Files 64\Dell \SupportAssistBusinessClient\bin으로 이동합니다.
- 32비트 버전의 SupportAssist 설치 프로그램 패키지를 다운로드하고 압축을 해제한 경우 \Program Files\Dell \SupportAssistBusinessClient\bin으로 이동합니다.

d CaseAndDispatchReport.ps1을 입력하고 Enter 키를 누릅니다.

노트: System Center Operations Manager(SCOM)와 같은 모니터링 콘솔을 사용해도 대상 시스템에서 이 스크립트를 실행할 수 있습니다. 하지만 모니터링 콘솔에 제공된 지침을 따라야 합니다.

다음은 대상 시스템에서 생성된 지원 요청의 세부 정보가 표시된 출력 예입니다.

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

3 **Active Directory 구성 설정이 대상 시스템에 적용되지 않습니다. 어떻게 해야 합니까?**

배포 유형으로 AD 템플릿을 선택한 경우 설정 업데이트가 지연될 수 있습니다. 대상 시스템과 도메인 컨트롤러 사이에 동기화를 수행하는 데 시간이 걸리기 때문입니다. 즉시 동기화하려면 대상 시스템에서 다음 명령을 실행하십시오.

```
gpupdate/force
```

4 **WMI 스크립트가 값을 반환하지 않는 경우 어떻게 해야 합니까?**

WMI 서비스가 실행되고 있는지 확인하십시오. WMI 서비스를 시작하려면, 다음을 수행합니다.

a **시작**을 눌러 프로그램 메뉴를 엽니다.

b 검색 필드에 services.msc를 입력하고 **Enter**를 누릅니다.
서비스 창이 표시됩니다.

c **Windows Management Instrumentation**을 마우스 오른쪽 단추로 클릭한 다음 목록에서 **시작**을 클릭합니다.

5 **SupportAssist가 대상 시스템에서 자동으로 인터넷 프록시 설정을 감지합니까?**
아닙니다. 대상 시스템이 프록시 서버를 통해 인터넷에 연결된 경우 구성 파일을 생성할 때 프록시 세부 정보를 제공해야 합니다.

6 **배포 후 일부 대상 시스템에서 SupportAssist에 등록할 수 없습니다. 이유가 무엇입니까?**
대상 시스템에 적용된 인터넷 연결 설정이 잘못되었기 때문일 수 있습니다. 구성 파일을 생성하거나 수정할 때 설치 마법사에서는 대상 시스템의 인터넷 연결을 확인할 수 없습니다. 올바른 인터넷 연결 설정을 제공하는 방법은 구축 된 SupportAssist 구성 수정에서 확인하십시오.

경고

1 **SupportAssist를 배포했지만 내 TechDirect 계정에 경고가 표시되지 않습니다. 경고를 보는 방법은 무엇입니까?**
내 계정 및 TechDirect 계정에 동일한 로그인 자격 증명을 사용했는지 확인합니다. 필요한 경우 SupportAssist 구성 업데이트를 고려하십시오.

2 **TechDirect 계정이 없는 경우 SupportAssist 경고 및 지원 요청을 어떻게 모니터할 수 있습니까?**
TechDirect 계정이 없는 경우 이벤트 뷰어에서 경고를 모니터링할 수 있습니다. SupportAssist가 발견한 문제(사전 및 예측 모두)에 대한 지원 요청을 생성할 때마다 시스템의 이벤트 뷰어에 이벤트를 기록합니다.

3 **대상 시스템에서 확인된 문제에 대한 지원 요청을 TechDirect에서 어떻게 수동으로 생성할 수 있습니까?**
TechDirect 포털에서 지원 요청을 생성하려면 다음 단계를 수행하십시오.

a Www.techdirect.com에 로그인 합니다.
b **서비스** > **기술 지원**으로 이동 합니다.
c **새 서비스 요청 생성** 가젯에서 **생성**을 클릭 합니다.
서비스 요청 생성 마법사가 표시됩니다.
d **서비스 요청 생성** 마법사의 지침에 따라 시스템의 서비스 태그, 인시던트 정보(문제 세부 정보) 및 연락처 정보를 입력합니다.
e **제출**을 클릭합니다.

지원 요청 번호를 기록해 두십시오. 기술 지원 부서 상담원이 문제 해결을 위해 연락할 것입니다.

4 **SupportAssist가 문제를 발견하면 최종 사용자는 대상 시스템에서 알림을 받습니까?**
아닙니다. 구성된 사용자만 SupportAssist가 지원 요청을 생성할 때 확인 이메일을 받게 됩니다.

업그레이드

1 **대상 시스템에 이전 버전의 SupportAssist가 설치되어 있습니다. 최신 버전으로 어떻게 업그레이드합니까?**
SupportAssist를 구성할 때 자동 업그레이드를 활성화한 경우, 시스템은 기존 구성을 사용하여 최신 버전의 SupportAssist로 자동 업그레이드 합니다. 자동 업그레이드를 활성화하지 않은 경우 SupportAssist를 수동으로 다운로드하고 배포할 수 있습니다.

2.0.1 릴리스에서는 TechDirect에서 SupportAssist로 수동 마이그레이션할 수도 있습니다. TechDirect에서 SupportAssist로 마이그레이션을 참조하십시오.

제거

1 **SupportAssist 제거 프로세스를 취소하면 서비스가 중지된 상태가 됩니다. 서비스를 어떻게 시작합니까?**
서비스를 시작하려면

a **시작**을 클릭하여 프로그램 메뉴를 엽니다.
b 검색 필드에 services.msc 를 입력 하 고 enter 키를 누릅니다.
서비스 창이 표시됩니다.

c **Dell SupportAssist for Business Client**를 마우스 오른쪽 단추로 클릭한 다음 목록에서 **시작**을 클릭합니다.

기타

1 **PII란 무엇입니까? SupportAssist에서는 어떤 PII를 수집합니까?**

PII(개인식별정보)는 시스템을 식별하기 위해 사용될 수 있는 정보를 의미합니다. 구성을 생성 하는 동안 PIIs를 수집 하도록 SupportAssist을 설정한 경우 IP 주소, MAC 주소 및 hostname 수집 됩니다.

A

네트워크 대역폭 사용률

SupportAssist는 Dell에 연결해야 하는 다양한 이벤트에 대해 사용자의 네트워크 대역폭을 활용합니다. 활용되는 네트워크 대역폭은 SupportAssist가 모니터링하는 대상 시스템의 수에 따라 다를 수 있습니다. 다음 표는 10,000개의 시스템을 모니터링하는 SupportAssist에서 활용하는 평균 네트워크 대역폭입니다.

표 16. 평균 네트워크 대역폭 사용률

이벤트	빈도	네트워크 대역폭 (Kbps)
SupportAssist 등록	배포 후 한 번	323
정상적인 시스템 모니터링 정보 보내기	배포 후 24시간마다 한 번씩	114
정기적인 시스템 모니터링 정보 보내기	배포 후 30~45일마다 한 번씩	3700
경고 및 시스템 상태 정보 보내기	경고가 감지되었을 때	개의
시스템 보증 정보 확인	배포 후 한 번	개의
지원 요청 생성	경고가 발생하여 지원 요청을 생성할 수 있을 때	mb
업데이트 확인	일주일에 한 번	2000

B

용어집

표 17. 용어집

용어/약어/머리글자	정의
시스템	Dell 노트북, 데스크탑, 태블릿, 게이트웨이 및 Dell Embedded Box PCs를 나타냅니다.
지원 요청	시스템에서 문제를 감지하면 SupportAssist는 문제를 해결하기 위해 지원 요청을 생성하고 기술 지원 부서에 전달합니다.
TechDirect	상용 고객이 Dell 지원 요청을 개설하고 관리할 수 있도록 만든 중앙 집중식 지원 도구입니다. TechDirect 포털을 통해 중앙에서 SupportAssist 경고를 관리할 수 있습니다.
WMI	Windows Management Instrumentation
Alert(경고)	경고는 대상 시스템에서 문제를 감지할 때 SupportAssist에서 생성하는 알림입니다.
CPU	중앙 처리 장치
MAC	매체 접근 제어 주소
BIOS	기본 입/출력 시스템
IMEI	국제 모바일 장비 ID
WLAN	무선 근거리 통신망
DIMM	듀얼 인라인 메모리 모듈
ePPID	향상된 성능 프로필 ID
GB	기가바이트
DC	직류 전류
Dell CFI	Dell Custom Factory Integration Dell CFI는 Dell 출하 시 필요한 소프트웨어 응용 프로그램이 사전 설치되어 있는 Dell에서 구입한 시스템을 통해 Dell에서 제공하는 서비스입니다.
로컬 시스템	로컬 시스템 또는 관리자 시스템은 SupportAssist 배포 파일 또는 패키지 생성에 사용할 시스템을 나타냅니다.
RAM	임의 접근 메모리
대상 시스템	대상 시스템은 SupportAssist를 배포할 모든 시스템을 나타냅니다.
MSI	Microsoft Installer(MSI)는 Windows에서 사용하는 설치 프로그램 패키지 파일 형식입니다.
MST	Microsoft Transform (MST) 파일은 Microsoft Windows 설치 프로그램이 소프트웨어 설치를 구성하는 데 사용하는 구성 파일입니다. SupportAssist MST 파일은 각 대상 시스템에서 구성되는 설정을 포함합니다.
응답 파일	SupportAssist 응답 파일은 각 대상 시스템에서 구성되는 설정을 포함하는 XML 기반 구성 파일입니다.

용어/약어/머리글자	정의
Active Directory 관리 템플릿(ADML/ADMX)	Active Directory 관리 템플릿은 Active Directory 환경에서 시스템의 중앙 집중식 관리에 사용되는 그룹 정책의 기능입니다. SupportAssist Active Directory 구성 파일은 각 대상 시스템에서 구성되는 설정을 포함합니다. 관리 템플릿 파일은 그룹 정책 관리자용.admx 파일과 언어별 .adml 파일로 분류됩니다. 관리자는 이러한 파일에 구현된 변경 사항으로 두 가지 언어를 사용하여 동일한 정책 세트를 구성할 수 있습니다. 관리자는 언어별 .adml 파일과 언어 중립적 .admx 파일을 사용하여 정책을 구성할 수 있습니다.
배포 도구	대상 시스템에서 SupportAssist를 배포하는 데 사용할 수 있는 도구입니다.
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager
SCOM	System Center Operations Manager