

# Dell SupportAssist voor zakelijke clientsystemen

Implementatiehandleiding — met behulp van de wizard  
Installatiebeheer



## Opmerkingen, voorzorgsmaatregelen, en waarschuwingen

 **OPMERKING:** Een OPMERKING duidt belangrijke informatie aan voor een beter gebruik van het product.

 **WAARSCHUWING:** EEN WAARSCHUWING duidt potentiële schade aan hardware of potentieel gegevensverlies aan en vertelt u hoe het probleem kan worden vermeden.

 **GEVAAR:** Een GEVAAR-KENNISGEVING duidt op een risico op schade aan eigendommen, lichamelijk letsel of overlijden.

<b>1 Inleiding.....</b>	<b>5</b>
Releaseversie.....	5
Doel van het document.....	5
Overzicht van TechDirect.....	5
SupportAssist in TechDirect.....	6
Nieuwe functies in deze versie.....	6
SupportAssist-functies en Dell serviceabbonementen.....	6
Verzendbare onderdelen.....	8
Overige bronnen.....	8
<b>2 Aan de slag met SupportAssist voor zakelijke clientsystemen.....</b>	<b>9</b>
Ondersteunde systemen.....	9
Minimale systeemvereisten.....	9
SupportAssist-installatiepakket downloaden en uitpakken.....	10
<b>3 Configuratie en implementatie van SupportAssist.....</b>	<b>12</b>
Toegang tot de wizard Installatiebeheer.....	12
Vorbereiden op implementatie.....	13
SupportAssist implementeren met behulp van Windows-installatiebestand.....	13
Windows Installer-bestand aanmaken.....	14
Windows installatiebestand implementeren op doelsystemen.....	15
Implementatie van SupportAssist met behulp van Active Directory-groepsbeleid.....	15
Active Directory-beheersjabloonbestanden maken.....	16
Active Directory-beheersjabloonbestanden implementeren op een domeincontroller.....	17
Active Directory-beheersjabloonbestanden implementeren op doelsystemen.....	18
SupportAssist implementeren met het antwoordbestand.....	18
Antwoordbestand maken.....	19
Antwoordbestand implementeren op doelsystemen.....	20
SupportAssist verwijderen voor pc's thuis.....	21
Voorkeuren.....	21
Internetverbinding configureren.....	23
SupportAssist-connectiviteit testen.....	23
<b>4 De configuratie van de geïmplementeerde SupportAssist wijzigen.....</b>	<b>25</b>
Windows Installer-bestand wijzigen en implementeren.....	25
Bestaande Active Directory-beheersjabloonbestanden wijzigen en implementeren.....	26
Antwoordbestand wijzigen en implementeren.....	27
<b>5 Migreren naar SupportAssist in TechDirect.....</b>	<b>29</b>
Download SupportAssist van TechDirect.....	29
Implementeer SupportAssist-pakket van TechDirect.....	30
<b>6 SupportAssist-waarschuwingen in TechDirect beheren.....</b>	<b>31</b>

Waarschuwingsregels configureren in TechDirect.....	31
SupportAssist-waarschuwingen in TechDirect weergeven.....	32
SupportAssist-waarschuwingen.....	32
Acties bij SupportAssist-waarschuwingen.....	33
SupportAssist-waarschuwingen integreren met ServiceNow.....	34
ServiceNow-integratie inschakelen.....	34
ServiceNow-integratie uitschakelen.....	35
<b>7 SupportAssist-informatie ophalen met WMI.....</b>	<b>36</b>
DSA_RegistrationInformation.....	36
DSA_CaseInformation.....	36
DSA_AlertInformation.....	37
DSA_SystemInformation.....	37
<b>8 Data verzameld door SupportAssist.....</b>	<b>39</b>
<b>9 Veelgestelde vragen.....</b>	<b>43</b>
Pre-implementatie.....	43
Configuratie.....	43
Implementatie.....	44
Post-implementatie.....	45
Meldingen.....	46
Upgrade.....	47
Verwijderen.....	47
Diversen.....	47
<b>Bijlage A: Gebruik van netwerkbandbreedte.....</b>	<b>48</b>
<b>Bijlage B: Woordenlijst.....</b>	<b>49</b>

# Inleiding

Dell SupportAssist is een proactieve en voorspellende technologie waarmee u geautomatiseerde technische ondersteuning kunt ontvangen voor de Dell systemen die door uw organisatie worden gebruikt. Wanneer deze technologie is geïmplementeerd op uw Dell systemen, controleert SupportAssist ieder systeem en spoort het proactief hardware- en softwareproblemen op. Zodra er een probleem wordt gevonden, opent SupportAssist automatisch een supportaanvraag bij Dell Technische Support voor systemen met een actief ProSupport- of ProSupport Plus-serviceabonnement. Afhankelijk van het type probleem kan een automatische verzending van onderdelen of een supportaanvraag worden gemaakt.

SupportAssist verzamelt bovendien automatisch hardware- en software-informatie van uw Dell systemen en verstuurt deze veilig naar Dell Technische Support. Deze data worden door Technische Support gebruikt voor het oplossen van het probleem.

**OPMERKING:** Zie [Data verzameld door SupportAssist](#) voor informatie over de gegevens die door SupportAssist worden verzameld.

Onderwerpen:

- [Releaseversie](#)
- [Doel van het document](#)
- [Overzicht van TechDirect](#)
- [SupportAssist in TechDirect](#)
- [Nieuwe functies in deze versie](#)
- [SupportAssist-functies en Dell serviceabonnementen](#)
- [Verzendbare onderdelen](#)
- [Overige bronnen](#)

## Releaseversie

2.0.1

## Doel van het document

Dit document bevat informatie over het configureren en implementeren van SupportAssist voor bedrijven met IT-teams en het beheren van waarschuwingen met behulp van TechDirect. Daarnaast kunt u ook informatie vinden over de Windows Management Instrumentation-classes (WMI) die worden gebruikt om SupportAssist-gegevens op te halen.

**OPMERKING:** Bedrijven zonder IT-teams kunnen gebruikmaken van een andere versie van SupportAssist, waarmee eindgebruikers hun eigen systemen kunnen beheren. Raadpleeg [www.dell.com/supportassist](http://www.dell.com/supportassist) voor meer informatie.

**OPMERKING:** In dit document verwijst de term **lokaal systeem of beheersysteem** naar het systeem dat wordt gebruikt voor het maken van het SupportAssist-implementatiebestand of SupportAssist-pakket; **doelsystemen** verwijzen naar alle systemen waarop SupportAssist wordt geïmplementeerd.

## Overzicht van TechDirect

TechDirect is een online portal waarmee u waarschuwingen kunt beheren die zijn gemaakt door SupportAssist. Beheerders kunnen in TechDirect-regels maken voor het automatisch doorsturen van waarschuwingen naar Dell voor technische ondersteuning of de verzending van onderdelen. Als 'automatisch doorsturen' is uitgeschakeld voor technische ondersteuning of de verzending van onderdelen, kunt u de

waarschuwing bekijken en bepalen of deze moet worden doorgestuurd naar Dell. Zie [SupportAssist-waarschuwingen in TechDirect beheren](#) voor meer informatie over het beheer van SupportAssist-waarschuwingen via TechDirect.

## SupportAssist in TechDirect

Met TechDirect kunt u een aangepast uitvoerbaar bestand voor SupportAssist downloaden waaruit u het SupportAssist-implementatiepakket kunt uitpakken. Wanneer u SupportAssist met behulp van dit pakket implementeert, kunt u SupportAssist-configuratie beheren vanaf TechDirect voor alle systemen of systemen in een specifieke apparaatgroep.

Voor meer informatie over het SupportAssist in TechDirect, zie de *Implementatiehandleiding voor Business Client Systems SupportAssist voor bedrijven: gebruik TechDirect* die beschikbaar zijn op [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

## Nieuwe functies in deze versie

- Download een aangepast uitvoerbaar bestand van SupportAssist van TechDirect.
  - Selecteer de indeling waarin u het implementatiepakket wilt uitpakken. U kunt het implementatiepakket uitpakken in Windows uitvoerbaar bestand of in Windows installatiebestand-indeling.
  - Beheer SupportAssist configuratie voor apparaatgroepen in TechDirect.
  - Schakel de prestatiebewaking voor SupportAssist bewaakte systemen in TechDirect in.
- Voor meer informatie over het SupportAssist in TechDirect, zie de *Implementatiehandleiding voor Business Client Systems SupportAssist voor bedrijven: gebruik TechDirect* die beschikbaar zijn op [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- Schakel het volgende in of uit tijdens het configureren van SupportAssist:
    - Gebruikersinterface van SupportAssist
    - Automatische SupportAssist-scans en optimalisaties
    - Automatische optimalisaties na een geplande scan
    - Handmatige installatie van updates van stuurprogramma's
    - Handmatige systeemoptimalisaties

## SupportAssist-functies en Dell serviceabbonementen

De volgende tabel geeft een overzicht van de mogelijkheden van SupportAssist die beschikbaar zijn voor systemen met een actief Basic-, ProSupport-, ProSupport Plus- en ProSupport Flex for Client-serviceabbonement.

**Tabel 1. SupportAssist-functies en Dell serviceabbonementen**

Mogelijkheden	Beschrijving	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for client	ProSupport Plus
Hardware- en softwarescans plannen	U kunt hardware- en softwarescans plannen op basis van uw voorkeur.	✓	✓	✓	✓
Stuurprogramma's bijwerken	Hiermee kunnen gebruikers met beheerdersrechten stuurprogramma-updates scannen en installeren die beschikbaar zijn voor hun systeem.	✓	✓	✓	✓
Hardware scannen	Gebruikers in staat stellen hun systeemhardware te scannen op problemen.	✓	✓	✓	✓
Bestanden opschonen	Tijdelijke, overbodige en andere ongewenste bestanden van hun	✓	✓	✓	✓

Mogelijkheden	Beschrijving	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for client	ProSupport Plus
	stelsysteem verwijderen. U kunt ook gebruikers in staat stellen bestanden op hun systeem op te schonen.				
Systeemprestaties verbeteren	Instellingen voor energiebeheer, registerbestanden en geheugentoe wijzingen aanpassen voor fijnafstemming van de systeemprestaties. U kunt ook gebruikers in staat stellen om hun systeemprestaties af te stemmen.	✓	✓	✓	✓
Optimalisatie netwerkconnectiviteit	De netwerkconnectiviteit optimaliseren door de instellingen aan te passen ten behoeve van een efficiënt en betrouwbaar netwerk. U kunt gebruikers ook in staat stellen om hun netwerkverbinding te optimaliseren.	✓	✓	✓	✓
SupportAssist inzichten <sup>2</sup> weergeven	SupportAssist bewaakt continu systeemgebruiksgegevens. U kunt deze gegevens weergeven voor alle systemen die worden bewaakt door SupportAssist of een specifieke apparaatgroep.	✗	✓	✓	✓
Geautomatiseerde detectie, melding en aanmaak van supportaanvragen voor problemen <sup>3</sup>	Er wordt een melding naar u verzonden nadat Dell een supportaanvraag voor de verzending van onderdelen of technische ondersteuning heeft aangemaakt. Voor verzoeken om technische ondersteuning neemt een medewerker van de Technische Support proactief contact met u op om u te helpen het probleem op te lossen.	✗	✓	✓	✓
Automatische optimalisatie van software <sup>1</sup>	SupportAssist optimaliseert automatisch de systemen tijdens geautomatiseerde scans.	✗	✗	✓	✓
Voorspellende probleemdetectie en het maken van supportaanvragen voor storingspreventie <sup>4</sup>	Er wordt naar uw eerste en tweede contactpersoon een melding verzonden over de mogelijke storing van het onderdeel. Dell opent een supportaanvraag en neemt contact met u op voor het	✗	✗	✓	✓

Mogelijkheden	Beschrijving	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for client	ProSupport Plus
	verzenden van het vervangende onderdeel.				
Virussen en malware verwijderen <sup>1</sup>	Bestanden isoleren, verwijderen en herstellen die zijn beschadigd door virussen en malware om systemen veilig te houden. U kunt gebruikers ook in staat stellen virussen en malware van het systeem te verwijderen.	✗	✗	✓	✓

1 – Virus- en malwareverwijdering is niet beschikbaar in bepaalde landen/regio's, zoals China.

2 – SupportAssist-inzichten kunnen alleen in het Engels worden weergegeven.

3 – Als 'automatisch doorsturen' is uitgeschakeld in TechDirect voor technische ondersteuning of de verzending van onderdelen, kunnen beheerders of ondersteuningsteams in uw organisatie controleren en bepalen of de waarschuwing moet worden doorgestuurd naar Dell.

4 – Voorspellende probleemdetectie is alleen beschikbaar voor batterijen, harde schijven, solid-state drives (SSD's) en ventilatoren.

**ⓘ | OPMERKING:** Voor systemen met een Basic-serviceabonnement worden waarschuwingen niet doorgestuurd naar TechDirect.

## Verzendbare onderdelen

Wanneer SupportAssist een probleem in uw systeem detecteert, kan automatisch een vervangend onderdeel naar u worden verzonden, afhankelijk van het Dell serviceabonnement voor uw systeem.

Hieronder staan de onderdelen die automatisch kunnen worden verzonden:

- Harde schijf
- Geheugenmodule
- Optisch station
- Toetsenbord
- Muis
- Batterij
- Grafische kaart

## Overige bronnen

- Ga naar [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com) voor informatie over het inschrijven van uw organisatie, het beheren van SupportAssist waarschuwingen en aanvragen voor het verzenden van onderdelen in TechDirect.
- Ga voor meer informatie over SupportAssist naar [www.dell.com/supportassist](http://www.dell.com/supportassist).
- Voor vragen over SupportAssist gaat u naar de [Dell SupportAssist-Community](#).
- Om toegang te krijgen tot andere SupportAssist documenten gaat u naar [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- Voor video-instructies over de verschillende SupportAssist functies, zie *SupportAssist voor zakelijke clientsystemen* [playlist](#) in YouTube.

# Aan de slag met SupportAssist voor zakelijke clientsystemen

SupportAssist automatiseert de technische ondersteuning voor uw Dell-systemen. Afhankelijk van uw behoeften kunt u SupportAssist configureren en implementeren om de technische ondersteuning voor meerdere systemen te automatiseren.

Onderwerpen:

- [Ondersteunde systemen](#)
- [Minimale systeemvereisten](#)
- [SupportAssist-installatiepakket downloaden en uitpakken](#)

## Ondersteunde systemen

SupportAssist wordt ondersteund op de volgende Dell systemen:

- **Laptops en desktops:**
  - Latitude
  - Precision
  - OptiPlex
  - Inspiron
  - XPS
  - Alienware
  - Vostro
- **Gateways en embedded pc's**
  - Edge Gateways
  - Embedded Box pc's

**OPMERKING:** SupportAssist wordt niet ondersteund op virtuele machines.

## Minimale systeemvereisten

In de volgende tabel vindt u de minimale vereisten voor SupportAssist.

**Tabel 2. Minimale systeemvereisten**

Informatie	Vereisten
Besturingssysteem <b>OPMERKING: SupportAssist wordt ondersteund op 32- en 64-bits besturingssystemen.</b>	<b>Laptops en desktops:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 7 SP1</li> <li>• Microsoft Windows 8</li> <li>• Microsoft Windows® 8,1</li> <li>• Microsoft Windows 10</li> </ul> <b>Dell Edge Gateways:</b>

Informatie	Vereisten
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (alleen 64-bits)</li> </ul> <p><b>Dell Embedded Box PCs:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (alleen 64-bits)</li> <li>Microsoft Windows Embedded Standard 7 E (alleen 64-bits)</li> <li>Microsoft Windows 7 Professional (alleen 64-bits)</li> <li>Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (alleen 64-bits)</li> <li>Microsoft Windows 10 Professional (alleen 64-bits)</li> <li>Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (alleen 64-bits)</li> </ul>
Software	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft .NET Framework 4.5</li> <li>Uitvoering van PowerShell-script moet zijn ingeschakeld op doelsystemen</li> </ul>
Hardware	4 GB (aanbevolen)
Netwerk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Internetverbinding</li> <li>Poort 5700 moet geopend zijn op doelsystemen</li> <li>De opdracht <b>Start SupportAssistUI.exe</b> moet worden ingeschakeld op de doelsystemen</li> <li>Het lokale systeem en de doelsystemen moeten verbinding kunnen maken met de volgende bestemmingen:</li> </ul> <p><b>ⓘ OPMERKING: De term lokaal systeem of beheersysteem verwijst naar het systeem dat u gaat gebruiken voor het maken van de SupportAssist-implementatiebestanden of het SupportAssist-pakket; doelsystemen verwijzen naar alle systemen waarop u SupportAssist gaat implementeren.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <a href="https://apidp.dell.com">https://apidp.dell.com</a></li> <li>– <a href="https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0">https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0</a></li> <li>– <a href="https://techdirect.dell.com">https://techdirect.dell.com</a></li> <li>– <a href="http://downloads.dell.com">http://downloads.dell.com</a></li> <li>– <a href="https://www.dell.com">https://www.dell.com</a></li> </ul>

## SupportAssist-installatiepakket downloaden en uitpakken

### Vereiste

U moet met administratorrechten bij het lokale systeem zijn aangemeld.

### Over deze taak

Het SupportAssist installatiepakket bevat het bestand SupportAssist MSI en de wizard Installatiebeheer die wordt gebruikt om het configuratiebestand te maken. Als u het SupportAssist-configuratiebestand wilt maken, moet u de bestanden in het SupportAssist-installatiepakket downloaden en uitpakken.

### Stappen

- 1 Ga naar [www.dell.com/supportassist](http://www.dell.com/supportassist).
- 2 Voer in het gedeelte **SupportAssist voor zakelijke pc's: IT-beheerd** een van de volgende handelingen uit:
  - Klik op **SupportAssist 32-bits Windows downloaden** om de 32-bits versie te downloaden.
  - Klik op **SupportAssist 64-bits Windows downloaden** om de 64-bits versie te downloaden.

Het juiste SupportAssist installer-pakket wordt gedownload.

- 3 Klik op **Start** om het programmenu te openen.
- 4 Klik met de rechtermuisknop op **Opdrachtprompt** en klik op **Als administrator uitvoeren**.
- 5 Ga naar de map waar u het SupportAssist-installatiepakket hebt gedownload.
- 6 Voer een van de volgende opdrachten uit om de bestanden uit te pakken in het installatiepakket:

- Op de 64-bits versie: `msiexec /a SupportAssistx64.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`
- Op de 32-bits versie: `msiexec /a SupportAssistx86.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`

Waar <folder path> is de locatie waar u de bestanden in het installatiepakket wilt uitpakken. Bijvoorbeeld `C:\SAInstaller`.

 **OPMERKING: U kunt de bestanden niet uitpakken in dezelfde map als waarin u het installatiepakket hebt geplaatst. U moet een andere maplocatie opgeven voor het uitpakken van de bestanden.**

Het SupportAssist-installatiepakket wordt uitgepakt op de opgegeven locatie. De volgende mappen worden gemaakt zodra het pakket is uitgepakt:

- **Dell** – Bevat de bestanden die worden gebruikt voor het verzamelen van hardware- en software-informatie van de systemen.
- **Program Files** (op 64-bits systemen) of **Program Files (x86)** (op 32-bits systemen) – Bevat de uitvoerbare SupportAssist-bestanden.
- **SupportAssistx64.msi** (op 64-bits systemen) of **SupportAssistx86.msi** (op 32-bits systemen) – Dubbele versie van het SupportAssist-installatiepakket.
- **CommonAppData** – bevat configuratiebestanden.

# Configuratie en implementatie van SupportAssist

Met de wizard **Installatiebeheer** kunt u het SupportAssist implementatiepakket maken met de vereiste configuratie met behulp van een van de volgende typen implementatie:

- Windows Installer-bestand (MST) — wordt gebruikt als u configuratiegegevens implementeert met behulp van hulpprogramma's zoals Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), KACE, etc.
- Active Directory-beheersjabloon: wordt gebruikt als u configuratiegegevens implementeert door een Active Directory-groepsbeleid te maken.
- Antwoordbestand: wordt gebruikt als u configuratiegegevens implementeert met behulp van een antwoordbestand.

Als SupportAssist deel uitmaakt van de systeemimage die is gemaakt met behulp van Dell Image Assist, moet u het SupportAssist configuratiebestand aanmaken en implementeren om automatische bewaking door SupportAssist in te schakelen. Raadpleeg voor meer informatie de *Installatiehandleiding voor Dell SupportAssist voor zakelijke clientsystemen voor Dell Image Assist-gebruikers*. Als u de snelle installatiehandleiding wilt openen, [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools) gaat u naar, klikt u op **Dell SupportAssist voor pc's** en klikt u vervolgens op **Handleidingen & documenten**.

**OPMERKING:** Dell Image Assist versie 8.7 biedt geen ondersteuning voor de installatie van SupportAssist.

U kunt ook het SupportAssist implementatiepakket configureren en maken op basis van TechDirect. Als u het SupportAssist implementatiepakket hebt gemaakt met behulp van de wizard **Installatiebeheer**, kunt u handmatig migreren naar SupportAssist in TechDirect. Zie [Migreren naar SupportAssist in TechDirect](#).

Voor meer informatie over het SupportAssist in TechDirect, zie de *Implementatiehandleiding voor Business Client Systems SupportAssist voor bedrijven: gebruik TechDirect die* beschikbaar zijn op [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

Onderwerpen:

- [Toegang tot de wizard Installatiebeheer](#)
- [Vorbereiden op implementatie](#)
- [SupportAssist implementeren met behulp van Windows-installatiebestand](#)
- [Implementatie van SupportAssist met behulp van Active Directory-groepsbeleid](#)
- [SupportAssist implementeren met het antwoordbestand](#)
- [SupportAssist verwijderen voor pc's thuis](#)
- [Voorkeuren](#)
- [Internetverbinding configureren](#)
- [SupportAssist-connectiviteit testen](#)

## Toegang tot de wizard Installatiebeheer

### Vereisten

- U moet met administratorrechten bij het lokale systeem zijn aangemeld.
- U moet het SupportAssist-installatiepakket hebben uitgepakt. Zie [SupportAssist-installatiepakket downloaden en uitpakken](#).

### Over deze taak

Met de wizard **Installatiebeheer** kunt u het configuratiebestand maken dat is vereist voor het implementeren van SupportAssist. U kunt ook de wizard **Installatiebeheer** gebruiken om de geïmplementeerde configuratie-instellingen bij te werken.

**OPMERKING:** Als u SupportAssist wilt implementeren op zowel 32-bits als 64-bits systemen, kunt u de wizard **Installatiebeheer** uitpakken en starten vanuit het 32-bits of 64-bits SupportAssist-installatiepakket. De configuratiebestanden die worden gegenereerd door de wizard **Installatiebeheer** kunnen worden geïmplementeerd op zowel de 32-bits en 64-bits doelsystemen.

## Stappen

- 1 Voer een van de volgende handelingen uit:
  - Als u het 64-bits installatiepakket hebt uitgepakt, gaat u naar **<folder path>\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\**
  - Als u het 32-bits installatiepakket hebt uitgepakt, gaat u naar **<folder path>\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\**Waarbij *<folder path>* staat voor de locatie waar u de bestanden wilt uitpakken.
- 2 Klik met de rechtermuisknop op **SupportAssistWizard.exe** en klik op **Als administrator uitvoeren**.  
De wizard **Installatiebeheer** wordt weergegeven.

## Voorbereiden op implementatie

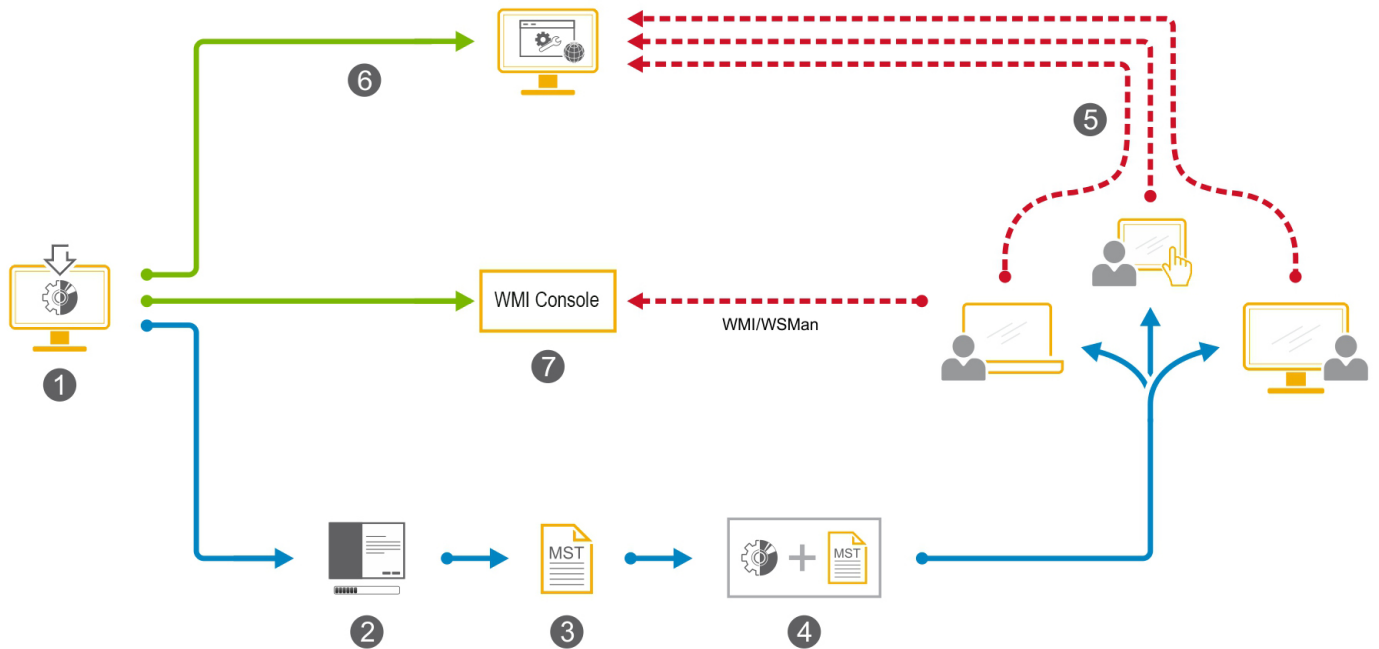
- Zorg ervoor dat u over een Dell Mijn Account beschikt. Als u geen Dell Mijn Account hebt, gaat u naar de registratiepagina [Dell Mijn Account](#).
- Schrijf u bij TechDirect in als beheerder met dezelfde aanmeldingsgegevens als u gebruikt voor Dell Mijn Account. Als u uw organisatie wilt inschrijven bij TechDirect, gaat u naar de pagina [TechDirect -inschrijving](#).
  - ① **OPMERKING:** Om SupportAssist te kunnen configureren, moet u over een Dell Mijn Account beschikken. Een TechDirect-account wordt aanbevolen, maar is niet verplicht.
  - ① **OPMERKING:** Als u uw SupportAssist-waarschuwingen wilt beheren vanuit TechDirect, moet u over een Dell Mijn Account beschikken dat is gekoppeld aan uw TechDirect-account.
  - ① **OPMERKING:** Als u waarschuwingen voor hardself dispatch-wareproblemen wilt bekijken of beheren, moet u zich inschrijven voor de service voor zelfverzending in TechDirect.
- Als de implementatie waarschijnlijk wordt uitgevoerd op systemen met zowel 32-bits als 64-bits besturingssystemen, raadt Dell u aan de systemen in twee groepen in te delen. Door deze groepen te maken, maakt u het implementatieproces eenvoudiger.

## SupportAssist implementeren met behulp van Windows-installatiebestand

In dit gedeelte vindt u informatie over:

- Het Windows-installatiebestand maken dat de configuratie-instellingen bevat.
- Implementatie van SupportAssist met het Windows- installatiebestand op doelsystemen.

De volgende afbeelding illustreert de workflow voor het maken van het Windows installatiebestand en het implementeren hiervan op doelsystemen met behulp van SupportAssist.



Afbeelding 1. Implementatie met behulp van Windows-installatiebestand

Tabel 3. Implementatie met behulp van Windows-installatiebestand

Stap	Beschrijving
1	Download het SupportAssist-installatiepakket op het lokale systeem en pak het uit. Zie <a href="#">SupportAssist-installatiepakket downloaden en uitpakken</a> .
2	Open de wizard <b>Installatiebeheer</b> . Zie <a href="#">Toegang tot de wizard Installatiebeheer</a> .
3	Maak het MST-bestand en sla dit op het lokale systeem op. Zie <a href="#">Windows Installer-bestand aanmaken</a> .
4	Implementeer het installatiepakket SupportAssist en het Windows-installatiebestand op doelsystemen met behulp van een implementatieprogramma. Zie <a href="#">Windows installatiebestand implementeren op doelsystemen</a> .
5	Zodra de installatie is voltooid, gaan SupportAssist-waarschuwingen naar uw TechDirect-account zodat u ze eenvoudig en gecentraliseerd kunt beheren.
6	Meld u aan bij TechDirect om de SupportAssist-waarschuwingen te bekijken en beheren. Zie <a href="#">SupportAssist-waarschuwingen in TechDirect beheren</a> .
7	Haal SupportAssist-data op van een systeem met behulp van WMI consoles als SCCM of SCOM. Zie <a href="#">SupportAssist-informatie ophalen met WMI</a> .

## Windows Installer-bestand aanmaken

### Vereisten

- U moet met administratorrechten bij het lokale systeem zijn aangemeld.
- Het lokale systeem moet verbinding hebben met internet.
- U moet beschikken over een Dell Mijn Account en een TechDirect-account dat is gemaakt met dezelfde aanmeldingsgegevens.

### Stappen

- 1 Open de wizard **Installatiebeheer** . Zie [Toegang tot de wizard Installatiebeheer](#).
- 2 Zorg ervoor dat aan alle vereisten is voldaan en klik op **Volgende**.
- 3 Selecteer op de pagina **Type installatie** de optie **Nieuwe configuratie aanmaken** en klik op **Volgende**.

- 4 Lees op de pagina **Overeenkomst** de voorwaarden en overeenkomst inzake het delen van Dell systeeminformatie, schakel het selectievakje **Ik sta Dell toe servicetags en andere systeemgebruiksgegevens te verzamelen** in en klik op **Volgende**.
- 5 Voer de gegevens van de internetverbinding voor de lokale en de doelsystemen in en klik op **Volgende**. Zie [Internetverbinding configureren](#).
- 6 Klik op de pagina **Aanmelden** op **Volgende**.
- 7 Voer op de pagina Dell Mijn account **Aanmelden** het e-mailadres en wachtwoord in en klik op **Aanmelden**.
- 8 Voer op de pagina **Contact en verzenden** de contact- en verzendgegevens in, selecteer de gewenste contactmethode en klik op **Volgende**.
- 9 Selecteer op de pagina **Voorkeuren** de gewenste voorkeuren en klik op **Volgende**. Zie [Voorkeuren](#).
- 10 Op de pagina **Gebruikstype** selecteert u **Windows Installer-bestand** en volgt u de volgende stappen:
  - a Klik voor het veld **MSI-bestand selecteren** op **Bladeren** en selecteer het SupportAssist-installatiepakket (SupportAssistx64.msi of SupportAssistx86.msi) dat u eerder hebt gedownload.
  - b Klik voor het veld **Kies een bestandspad en naam** op **Bladeren** en selecteer het pad waar u het configuratiebestand wilt opslaan.
- 11 Klik op **Maken**.

De volgende bestanden worden gemaakt in de opgegeven map en de **overzichts**pagina wordt weergegeven.

  - Een Windows Installer-bestand met de configuratie-instellingen
  - CheckandUninstall.ps1

## Windows installatiebestand implementeren op doelsystemen

### Vereisten

- Zorg ervoor dat de SupportAssist voor pc's thuis-versie niet op de doelsystemen is geïnstalleerd. Zie [SupportAssist verwijderen voor pc's thuis](#).
- De doelsystemen moeten voldoen aan de minimale systeemvereisten voor SupportAssist. Zie [Minimale systeemvereisten](#).
- U moet administratorrechten hebben op de doelsystemen.

### Over deze taak

Dell heeft de implementatie van SupportAssist op doelsystemen met behulp van Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) gevalideerd. U kunt echter elke implementatietool gebruiken om het SupportAssist installatiepakket (**SupportAssistx64.msi** or **SupportAssistx86.msi**) tegelijk met het MST-bestand te implementeren.

### Stap

Gebruik in het implementatieprogramma de volgende opdracht om SupportAssist op de doelsystemen te implementeren:

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

**WAARSCHUWING:** Zorg ervoor dat u het SupportAssist installatiepakket (**SupportAssistx64.msi** of **SupportAssistx86.msi**) gebruikt dat u hebt gedownload van voor het implementeren van SupportAssist. Gebruik niet het bestand **supportassistx64.msi** of **supportassistx86.msi** uit het SupportAssist installatiepakket.

SupportAssist wordt automatisch geïmplementeerd op de doelsystemen.

### Voorbeeld

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

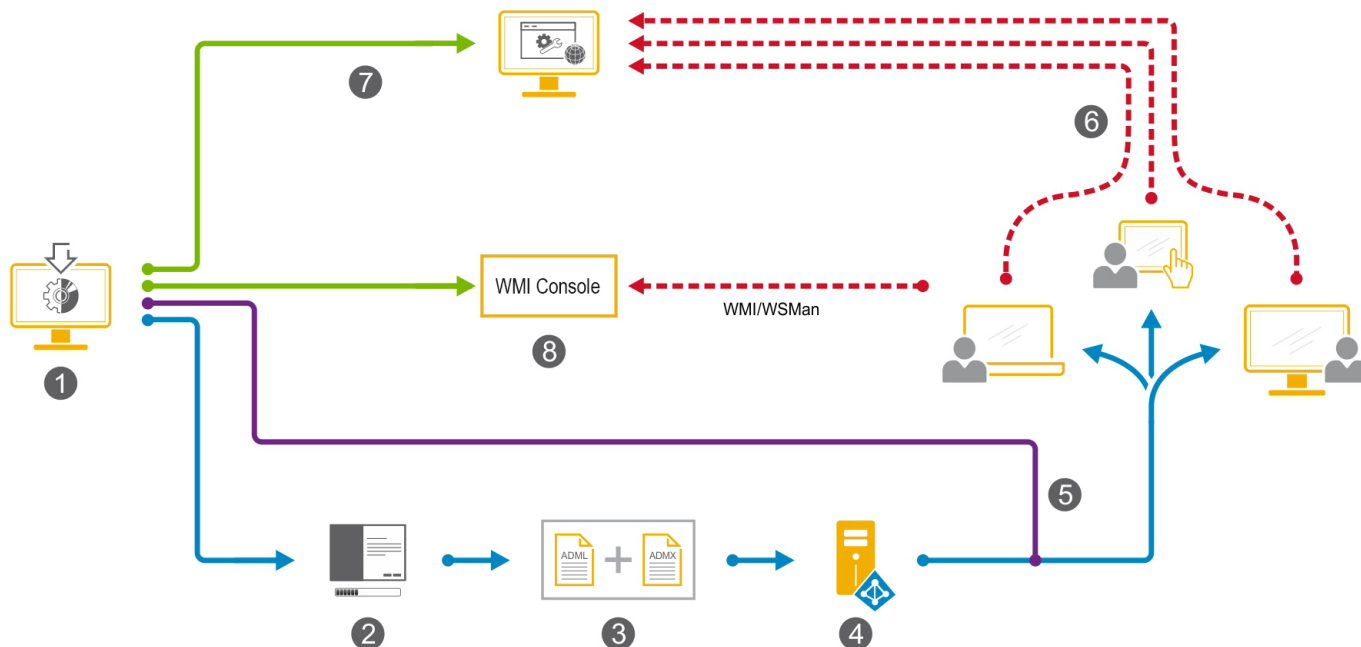
## Implementatie van SupportAssist met behulp van Active Directory-groepsbeleid

In dit gedeelte vindt u informatie over:

- De Active Directory-sjabloonbestanden (AD) maken die de configuratie-instellingen bevatten.

- SupportAssist implementeren met de AD-sjabloonbestanden op doelsystemen.

De volgende afbeelding illustreert de workflow voor het maken van de AD-sjabloonbestanden (ADML en ADMX), het maken van het groepspolicyobject en het implementeren van SupportAssist op doelsystemen.



**Afbeelding 2. Implementatie met behulp van Active Directory-groepsolicy**

**Tabel 4. Implementatie met behulp van Active Directory-groepsolicy**

Stap	Beschrijving
1	Download het SupportAssist-installatiepakket op het lokale systeem en pak het uit. Zie <a href="#">SupportAssist-installatiepakket downloaden en uitpakken</a> .
2	Open de wizard <b>Installatiebeheer</b> . Zie <a href="#">Toegang tot de wizard Installatiebeheer</a> .
3	Maak de Active Directory-sjabloonbestanden (ADML en ADMX) en sla ze op het lokale systeem op. Zie <a href="#">Active Directory-beheersjabloonbestanden maken</a> .
4	Maak in Active Directory een groepspolicyobject en pas dit toe op de ADML- en ADMX-bestanden. Zie <a href="#">Active Directory-beheersjabloonbestanden implementeren op een domeincontroller</a> .
5	Implementeer met behulp van elk gewenst implementatieprogramma het SupportAssist-installatiepakket op de doelsystemen. Zie <a href="#">Active Directory-beheersjabloonbestanden implementeren op doelsystemen</a> .
6	Zodra de installatie is voltooid, gaan SupportAssist-waarschuwingen naar uw TechDirect-account zodat u ze eenvoudig en gecentraliseerd kunt beheren. Zie <a href="#">SupportAssist-waarschuwingen in TechDirect beheren</a> .
7	Meld u aan bij TechDirect om de SupportAssist-waarschuwingen te bekijken en beheren. Zie <a href="#">SupportAssist-waarschuwingen in TechDirect beheren</a> .
8	Haal SupportAssist-data op van een systeem met behulp van WMI consoles als SCCM of SCOM. Zie <a href="#">SupportAssist-informatie ophalen met WMI</a> .

## Active Directory-beheersjabloonbestanden maken

### Vereisten

- U moet met administratorrechten bij het lokale systeem zijn aangemeld.

- Het lokale systeem moet verbinding hebben met internet.
- U moet beschikken over een Dell Mijn Account en een TechDirect-account dat is gemaakt met dezelfde aanmeldingsgegevens.

### Stappen

- 1 Open de wizard **Installatiebeheer** . Zie [Toegang tot de wizard Installatiebeheer](#).
- 2 Zorg ervoor dat aan alle vereisten is voldaan en klik op **Volgende**.
- 3 Selecteer op de pagina **Type installatie** de optie **Nieuwe configuratie aanmaken** en klik op **Volgende**.
- 4 Lees op de pagina **Overeenkomst** de voorwaarden en overeenkomst inzake het delen van Dell systeeminformatie, schakel het selectievakje **Ik sta Dell toe servicetags en andere systeemgebruiksgegevens te verzamelen** in en klik op **Volgende**.
- 5 Voer de gegevens van de internetverbinding voor de lokale en de doelsystemen in en klik op **Volgende**. Zie [Internetverbinding configureren](#).
- 6 Klik op de pagina **Aanmelden** op **Volgende**.
- 7 Voer op de pagina Dell Mijn account **Aanmelden** het e-mailadres en wachtwoord in en klik op **Aanmelden**.
- 8 Voer op de pagina **Contact en verzenden** de contact- en verzendgegevens in, selecteer de gewenste contactmethode en klik op **Volgende**.
- 9 Selecteer op de pagina **Voorkeuren** de gewenste voorkeuren en klik op **Volgende**. Zie [Voorkeuren](#).
- 10 Op de pagina **Gebruikstype** selecteert u **Actieve Directory (AD)** en voert u de volgende handelingen uit:
  - a Voer een naam in voor het beheersjabloonbestand.
  - b Klik op **Bladeren** en selecteer het pad naar de locatie waar u de Active Directory-beheersjabloonbestanden wilt opslaan.

**OPMERKING:** U wordt aangeraden de naam van de Active Directory-sjabloonbestanden af te stemmen op uw organisatie of afdeling.

- 11 Klik op **Maken**.  
De volgende bestanden worden gemaakt in de opgegeven map en de **overzichts**pagina wordt weergegeven.
  - De twee Active Directory-beheersjabloonbestanden ADML en ADMX met configuratie-instellingen
  - `CheckandUninstall.ps1`

### Vervolgstappen

- 1 Implementeer Active Directory-beheersjabloonbestanden (ADML en ADMX) op een domeincontroller. Zie [Active Directory-beheersjabloonbestanden implementeren op een domeincontroller](#).
- 2 Implementeer het SupportAssist-installatiepakket met behulp van een implementatieprogramma. Zie [Active Directory-beheersjabloonbestanden implementeren op doelsystemen](#).

## Active Directory-beheersjabloonbestanden implementeren op een domeincontroller

### Vereiste

De doelsystemen moeten worden verbonden met het domeinnetwerk.

### Stappen

- 1 Navigeer naar de centrale opslag van de domeincontroller.
 

**OPMERKING:** De centrale opslaglocatie verwijst naar de SYSVOL-locatie. Bijvoorbeeld: `C:\Windows\SYSVOL\sysvol\<uw domeinnaam>\Policies\PolicyDefinitions`.
- 2 Maak een map in de naam van de taalcode die is gebruikt door het besturingssysteem.
 

**OPMERKING:** Maak, op basis van de taalinstellingen van uw besturingssysteem, een map met de taalcode als mapnaam. Als uw besturingssysteem bijvoorbeeld in het Nederlands is, maakt u een map genaamd `nl-NL`.
- 3 Kopieer het **ADML**-bestand en plak dit in de map die u hebt gemaakt.
- 4 Kopieer het **ADMX**-bestand en plak dit naar de centrale opslaglocatie.

**OPMERKING:** Het kan enige tijd duren voordat alle wijzigingen in de Active Directory-beheersjabloonbestanden zijn bijgewerkt op alle systemen die met het domeinnetwerk zijn verbonden. Om ervoor te zorgen dat de update snel verloopt, opent u op elk systeem dat is verbonden met het domeinnetwerk de opdrachtprompt als beheerder en typt u `gpupdate`. Vervolgens drukt u op **Enter**.

- 5 Open het **Groepsbeleidbeheer**, klik met de rechtermuisknop op de domeinmap en klik op **Een GPO in dit domein maken en deze hier koppelen**.  
Het pop-upvenster **Nieuwe GPO** wordt weergegeven.
- 6 Voer de gewenste domeinnaam in en klik op **OK**.
- 7 Klik met de rechtermuisknop op elke map van een operationele eenheid en klik op **Een GPO in dit domein maken en deze hier koppelen**.  
Het pop-upvenster **Nieuwe GPO** wordt weergegeven.
- 8 Voer de naam van de Active Directory-beheersjabloon voor de operationele eenheid in en klik op **OK**.
- 9 Klik met de rechtermuisknop op het gemaakte domeingroepsbeleid en klik op **Bewerken**.  
De **Editor voor Groepsbeleidbeheer** wordt weergegeven.
- 10 Ga naar de aangemaakte Active Directory-beheersjabloon en klik op **Geef de implementatie-inhoud op die u wilt distribueren**.  
De pagina **Geef de implementatie-inhoud op die u wilt distribueren** wordt weergegeven.
- 11 Klik op **Ingeschakeld** en klik vervolgens op **Toepassen**.
- 12 Klik op **OK**.

## Active Directory-beheersjabloonbestanden implementeren op doelsystemen

### Vereisten

- Zorg ervoor dat de SupportAssist voor pc's thuis-versie niet op de doelsystemen is geïnstalleerd. Zie [SupportAssist verwijderen voor pc's thuis](#).
- De doelsystemen moeten voldoen aan de minimale systeemvereisten voor SupportAssist. Zie [Minimale systeemvereisten](#).
- U moet administratorrechten hebben op de doelsystemen.

### Over deze taak

Dell heeft de implementatie van SupportAssist op doelsystemen met behulp van Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) gevalideerd. U kunt elke implementatietool gebruiken om het SupportAssist installatiepakket (**SupportAssistx64.msi** of **SupportAssistx86.msi**) te implementeren.

### Stap

Gebruik in het implementatieprogramma de volgende opdracht om SupportAssist op de doelsystemen te implementeren:

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

**WAARSCHUWING:** Zorg ervoor dat u het SupportAssist installatiepakket (**SupportAssistx64.msi** of **SupportAssistx86.msi**) gebruikt dat u hebt gedownload van voor het implementeren van SupportAssist. Gebruik niet het bestand **supportassistx64.msi** of **supportassistx86.msi** uit het SupportAssist installatiepakket.

SupportAssist wordt automatisch geïmplementeerd op de doelsystemen.

### Voorbeeld

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

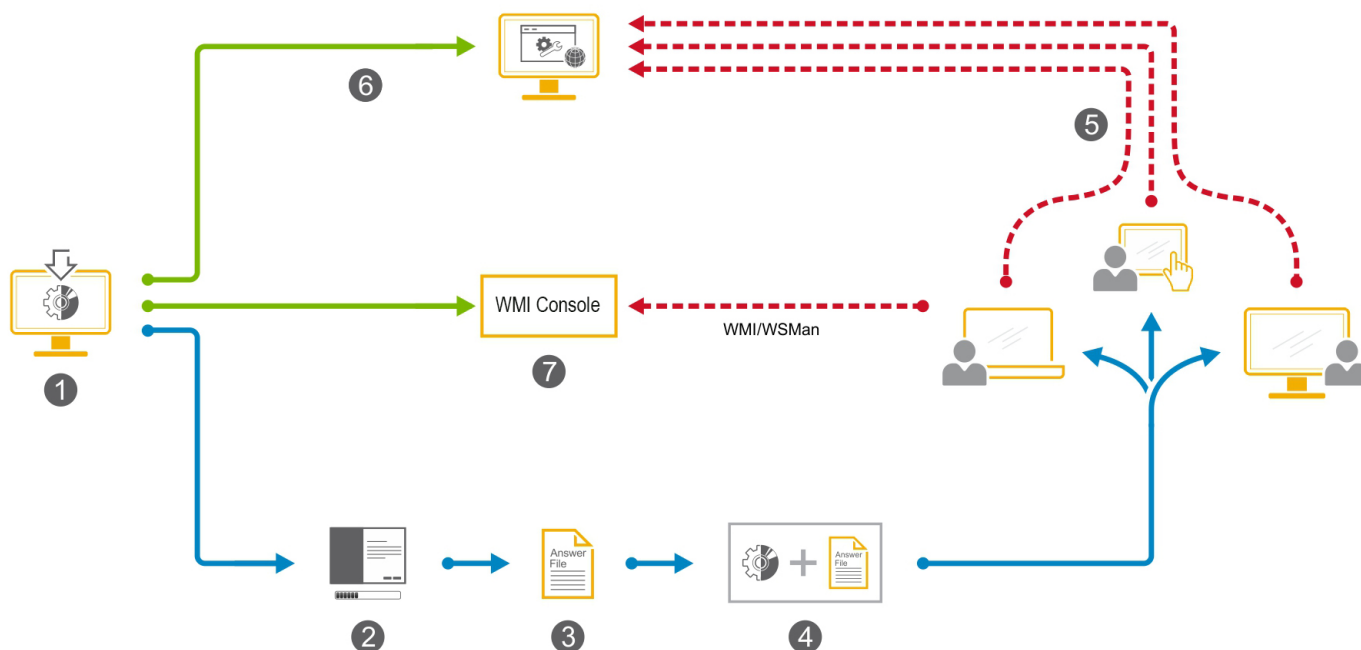
## SupportAssist implementeren met het antwoordbestand

In dit gedeelte vindt u informatie over:

- Het antwoordbestand maken dat de configuratie-instellingen bevat.

- SupportAssist implementeren met het antwoordbestand op doelsystemen.

De volgende afbeelding illustreert de workflow voor het maken van het antwoordbestand en het implementeren hiervan met behulp van SupportAssist.



**Afbeelding 3. Implementatie met behulp van antwoordbestand**

**Tabel 5. Implementatie met behulp van antwoordbestand**

Stap	Beschrijving
1	Download het SupportAssist-installatiepakket op het lokale systeem en pak het uit. Zie <a href="#">SupportAssist-installatiepakket downloaden en uitpakken</a> .
2	Open de wizard <b>Installatiebeheer</b> . Zie <a href="#">Toegang tot de wizard Installatiebeheer</a> .
3	Maak het antwoordbestand en sla dit op het lokale systeem op. Zie <a href="#">Antwoordbestand maken</a> .
4	Implementeer met behulp van elk gewenst implementatieprogramma het SupportAssist-installatiepakket en het antwoordbestand op doelsystemen. Zie <a href="#">Antwoordbestand implementeren op doelsystemen</a> .
5	Zodra de installatie is voltooid, gaan SupportAssist-waarschuwingen naar uw TechDirect-account zodat u ze eenvoudig en gecentraliseerd kunt beheren. Zie <a href="#">SupportAssist-waarschuwingen in TechDirect beheren</a> .
6	Meld u aan bij TechDirect om de SupportAssist-waarschuwingen te bekijken en beheren. Zie <a href="#">SupportAssist-waarschuwingen in TechDirect beheren</a> .
7	Haal SupportAssist-data op van een systeem met behulp van WMI consoles als SCCM of SCOM. Zie <a href="#">SupportAssist-informatie ophalen met WMI</a> .

## Antwoordbestand maken

### Vereisten

- U moet met administratorrechten bij het lokale systeem zijn aangemeld.
- Het lokale systeem moet verbinding hebben met internet.
- U moet beschikken over een Dell Mijn Account en een TechDirect-account dat is gemaakt met dezelfde aanmeldingsgegevens.

## Stappen

- 1 Open de wizard **Installatiebeheer** . Zie [Toegang tot de wizard Installatiebeheer](#) .
- 2 Zorg ervoor dat aan alle vereisten is voldaan en klik op **Volgende** .
- 3 Selecteer op de pagina **Type installatie** de optie **Nieuwe configuratie aanmaken** en klik op **Volgende** .
- 4 Lees op de pagina **Overeenkomst** de voorwaarden en overeenkomst inzake het delen van Dell systeeminformatie, schakel het selectievakje **Ik sta Dell toe servicetags en andere systeemgebruiksgegevens te verzamelen** in en klik op **Volgende** .
- 5 Voer de gegevens van de internetverbinding voor de lokale en de doelsystemen in en klik op **Volgende** . Zie [Internetverbinding configureren](#) .
- 6 Klik op de pagina **Aanmelden** op **Volgende** .
- 7 Voer op de pagina Dell Mijn account **Aanmelden** het e-mailadres en wachtwoord in en klik op **Aanmelden** .
- 8 Voer op de pagina **Contact en verzenden** de contact- en verzendgegevens in, selecteer de gewenste contactmethode en klik op **Volgende** .
- 9 Selecteer op de pagina **Voorkeuren** de gewenste voorkeuren en klik op **Volgende** . Zie [Voorkeuren](#) .
- 10 Op de pagina **Gebruikstype** selecteert u **Antwoordbestand** en voert u de volgende handelingen uit:
  - a Voer een sleutel in voor het versleutelen van het antwoordbestand.

 **OPMERKING:** Zorg ervoor dat u de encryptiesleutel noteert, want u hebt deze nodig wanneer u SupportAssist met het antwoordbestand gaat implementeren op doelsystemen.

- b Klik op **Bladeren** en selecteer het pad naar de locatie waar u het antwoordbestand wilt opslaan.
- 11 Klik op **Maken** .

De volgende bestanden worden gemaakt in de opgegeven map en de **overzichts**pagina wordt weergegeven.

    - Het antwoordbestand met configuratie-instellingen
    - `CheckandUninstall.ps1`

## Antwoordbestand implementeren op doelsystemen

### Vereisten

- Zorg ervoor dat de SupportAssist voor pc's thuis-versie niet op de doelsystemen is geïnstalleerd. Zie [SupportAssist verwijderen voor pc's thuis](#) .
- De doelsystemen moeten voldoen aan de minimale systeemvereisten voor SupportAssist. Zie [Minimale systeemvereisten](#) .
- U moet administratorrechten hebben op de doelsystemen.

### Over deze taak

Dell heeft de implementatie van SupportAssist op doelsystemen met behulp van Microsoft System Center Configuration Manager 2012 (SCCM 2012) gevalideerd. U kunt echter elke implementatietool gebruiken om het SupportAssist installer-pakket (**SupportAssistx64.msi** of **SupportAssistx86.msi**) tegelijk met het antwoordbestand op de doelsystemen te implementeren.

### Stap

Gebruik in het implementatieprogramma de volgende opdracht om SupportAssist op de doelsystemen te implementeren:

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

waarbij <key> de coderingsleutel is die is ingevoerd in de wizard **Installatiebeheer** .

 **WAARSCHUWING:** Zorg ervoor dat u het SupportAssist installatiepakket (**SupportAssistx64.msi** of **SupportAssistx86.msi**) gebruikt dat u hebt gedownload van voor het implementeren van SupportAssist. Gebruik niet het bestand **supportassistx64.msi** of **supportassistx86.msi** uit het SupportAssist installatiepakket.

 **OPMERKING:** Als de sleutel die wordt gebruikt voor het versleutelen van het antwoordbestand speciale tekens bevat, moet u de sleutel tussen aanhalingstekens plaatsen.

**OPMERKING:** Als u de meest recente versie van het SupportAssist-installatiepakket met een onjuiste sleutel op doelsystemen implementeert, wordt de eerdere versie van SupportAssist verwijderd. De nieuwste versie van SupportAssist wordt echter niet geïnstalleerd. Als dit probleem zich voordoet, moet u het SupportAssist-installatiepakket opnieuw implementeren met de juiste sleutel.

#### Voorbeeld

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

## SupportAssist verwijderen voor pc's thuis

#### Vereisten

- U moet administratorrechten hebben op de doelsystemen.
- De doelsystemen moeten voldoen aan de minimale systeemvereisten voor SupportAssist. Zie [Minimale systeemvereisten](#).

#### Over deze taak

Als u SupportAssist voor pc's thuis hebt geïnstalleerd op de doelsystemen, moet u deze verwijderen voordat u de SupportAssist voor zakelijke clientsystemen installeert.

#### Stappen

- 1 Ga naar de map waar het implementatiepakket voor de SupportAssist voor zakelijke clientsystemen staat.
- 2 Voer het bestand **CheckAndUninstall.ps1** uit op de doelsystemen.  
De versie SupportAssist voor pc's thuis wordt verwijderd van de doelsystemen.

## Voorkeuren

SupportAssist stelt u in staat om geautomatiseerde en handmatige taken uit te voeren op de systemen waarop SupportAssist is geïmplementeerd. Handmatige taken kunnen alleen door de gebruikers op het systeem worden uitgevoerd als de gebruikersinterface van SupportAssist is ingeschakeld. Geautomatiseerde taken worden echter op de systemen uitgevoerd, zelfs als de SupportAssist-gebruikersinterface niet is ingeschakeld. Zie de *De gebruikershandleiding voor Business Client Systems van SupportAssist* beschikbaar op [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools) voor informatie over het gebruik van de SupportAssist gebruikersinterface.

In de volgende tabel worden de opties in het gedeelte **Geautomatiseerde taken** beschreven.

Tabel 6. Geautomatiseerde taken

Methoden	Beschrijving
<b>SupportAssist automatisch updaten</b>	Hiermee kan SupportAssist automatisch een upgrade uitvoeren naar een hogere versie.
<b>Software-informatie opnemen in verzamelde gegevens</b>	Hiermee kan Dell informatie verzamelen over geïnstalleerde toepassingen, stuurprogramma's en updates voor het besturingssysteem van uw systemen. <b>OPMERKING: SupportAssist verzamelt geen informatie over het gebruik van uw applicaties.</b>
<b>Identificatiegegevens opnemen</b>	Hiermee kan Dell identificatiegegevens van het systeem verzamelen.
<b>Geplande scans uitvoeren</b>	Hiermee kan SupportAssist automatisch de systemen scannen om updates van stuurprogramma's, hardwareproblemen en de vereiste systeemoptimalisaties te detecteren.

Methode	Beschrijving
	<p><b>OPMERKING:</b> SupportAssist voert een geplande scan alleen uit wanneer het systeem is aangesloten op een stopcontact en het systeem niet in gebruik is tijdens het starten van de geplande scan.</p>
<b>Automatische optimalisatie van software</b> <p><b>OPMERKING:</b> Dit selectievakje wordt alleen ingeschakeld als u geplande scans hebt ingeschakeld.</p>	<p>Hiermee kan SupportAssist automatisch het systeem optimaliseren na de scan.</p> <p><b>OPMERKING:</b> Automatische optimalisaties zijn alleen van toepassing op systemen met een actief ProSupport Plus- of ProSupport Flex for Client-serviceabonnement.</p>
<b>Frequentie</b> <p><b>OPMERKING:</b> De opties worden alleen ingeschakeld als u geplande scans inschakelt.</p>	<p>Selecteer de frequentie voor SupportAssist om geplande scans uit te voeren, bijvoorbeeld maandelijks.</p>

De volgende tabel beschrijft de opties in het gedeelte **Gebruikersinteracties**.

**Tabel 7. Gebruikersinteracties**

Methode	Beschrijving
<b>Gebruikers toestaan om SupportAssist op hun pc's te openen en uit te voeren</b>	<p>Hiermee kunnen gebruikers de SupportAssist-gebruikersinterface weergeven en gebruiken.</p> <p><b>OPMERKING:</b> Wanneer u de gebruikersinterface van SupportAssist inschakelt, worden de andere opties in de gedeelten Gebruikersinteracties ingeschakeld.</p>
<b>Alleen beheerders</b>	<p>Hiermee schakelt u SupportAssist-gebruikersinterface alleen in voor gebruikers met beheerdersrechten op het systeem.</p>
<b>Alle gebruikers</b>	<p>Hiermee schakelt u SupportAssist-gebruikersinterface in voor alle soorten gebruikers.</p>
<b>Meldingen weergeven</b>	<p>Hiermee kan SupportAssist meldingen over softwareoptimalisaties en updates van stuurprogramma's weergeven.</p>
<b>Updates stuurprogramma's</b>	<p>Hiermee kunnen gebruikers met beheerdersrechten op het systeem handmatig updates van stuurprogramma's controleren en installeren.</p> <p><b>OPMERKING:</b> De term stuurprogramma verwijst naar stuurprogramma's, firmware en BIOS-updates.</p>
<b>Bestanden opschonen</b>	<p>Verwijdert verouderde bestanden, tijdelijke mappen en ander onnodig materiaal van uw systeem.</p>
<b>Prestaties fijnafstemmen</b>	<p>Past uw energie-instellingen, het register en de geheugentoewijzing aan om de verwerkingssnelheid van uw systeem te optimaliseren.</p>
<b>Netwerk optimaliseren</b>	<p>Optimaliseert de netwerk om netwerkconnectiviteit te waarborgen en uw systeeminstellingen bij te werken ten behoeve van een efficiënt en betrouwbaar netwerk.</p>
<b>Virussen en malware verwijderen</b>	<p>Isoleert en verwijdert bestanden die zijn geïnfecteerd door virussen en malware.</p>

Method	Beschrijving
<p>① <b>OPMERKING:</b> De functie voor virussen en malware verwijderen is alleen beschikbaar voor systemen met een actief ProSupport Plus- of ProSupport Flex for Client-serviceabonnement.</p> <p>① <b>OPMERKING:</b> Virus- en malwareverwijdering is niet beschikbaar in bepaalde landen/regio's, zoals China.</p>	

## Internetverbinding configureren

U moet de internetverbindingsgegevens voor zowel de lokale als de doelsystemen opgeven om het configuratiebestand te maken.

1 Voer op de pagina **Lokaal systeem** een van de volgende handelingen uit:

- Als het lokale systeem rechtstreeks verbinding maakt met internet, selecteert u **Rechtstreekse verbinding**.
- Als het lokale systeem verbinding maakt met internet via een proxyserver, voert u de volgende stappen uit:
  - 1 Selecteer **Verbinden via proxy**.  
De velden voor de proxy-instellingen worden weergegeven.
  - 2 Voer de gegevens van het adres en de poortnummers voor de proxyserver in.
  - 3 Als verificatie vereist is voor de proxyserver, selecteert u **Deze proxy vereist verificatie**.
  - 4 Voer de gebruikersnaam en het wachtwoord voor de proxyserver in.

① **OPMERKING:** Voor verificatie van de proxyserver wordt aangeraden de gebruikersnaam en het wachtwoord op te geven van een serviceaccount dat niet verloopt.

2 Als de doelsystemen verschillende internetverbindinginstellingen gebruiken, selecteert u **Doelsystemen hebben verschillende instellingen**.

De pagina **Doelsysteem** wordt weergegeven.

3 Voer een van de volgende handelingen uit:

- Als het doelsysteem rechtstreeks verbinding maakt met internet, selecteert u **Rechtstreekse verbinding**.
- Als het doelsysteem verbinding met internet maakt via een proxyserver, voert u de volgende stappen uit:
  - 1 Selecteer **Verbinden via proxy**.  
De velden voor de proxy-instellingen worden weergegeven.
  - 2 Voer de gegevens van het adres en de poortnummers voor de proxyserver in.
  - 3 Als verificatie vereist is voor de proxyserver, schakelt u het selectievakje voor **Deze proxy vereist verificatie** in.
  - 4 Voer de gebruikersnaam en het wachtwoord voor de proxyserver in.

① **OPMERKING:** Internetconnectiviteit van doelsystemen kan niet worden geverifieerd met de wizard Installatiebeheer.

## SupportAssist-connectiviteit testen

### Vereisten

- De doelsystemen moeten verbinding hebben met internet.
- U moet administratorrechten hebben op de doelsystemen.

### Over deze taak

Voor het bewaken van uw systemen en voor het bieden van geautomatiseerde technische support, moet SupportAssist worden verbonden met Dell. Voer de connectiviteitstest uit op een van de doelsystemen na implementatie om te bepalen of SupportAssist succesvol is aangesloten op Dell.

### Stappen

- 1 Ga naar het doelsysteem waarop u de connectiviteitstest wilt uitvoeren.
- 2 Klik op **Start** om het programmamenu te openen.

- 3 Klik met de rechtermuisknop op **Opdrachtprompt** en klik op **Als administrator uitvoeren**.  
Het venster met de **opdrachtprompt** wordt weergegeven.
- 4 Blader naar een van de volgende locaties, afhankelijk van de besturingssysteemarchitectuur:
  - Op 64-bits systemen: `\Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
  - Op 32-bits systemen: `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 5 Typ **SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity** en druk op Enter.
  - Als de instellingen voor de internetverbinding in het configuratiebestand niet juist zijn, wordt het volgende bericht weergegeven:  
`Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.`
  - Als de verbinding met Dell niet beschikbaar is vanwege een tijdelijke uitval, wordt het volgende bericht weergegeven:  
`Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.`
  - Als de installatie is voltooid en SupportAssist kan verbinding maken met Dell, wordt het volgende bericht weergegeven:  
`Connection successful.`

# De configuratie van de geïmplementeerde SupportAssist wijzigen

Na het implementeren van SupportAssist kunt u de configuratie-instellingen van SupportAssist wijzigen die zijn geïmplementeerd op de doelsystemen. U kunt bijvoorbeeld de configuratie-instellingen wijzigen voor internetverbinding, voorkeuren, Dell mijn accountgegevens of contact- en verzendinginformatie. Met de wizard **Installatiebeheer** kunt u de instellingen in een configuratiebestand wijzigen. Nadat het configuratiebestand is gewijzigd, gebruikt u een willekeurig implementatieprogramma om SupportAssist-instellingen op de doelsystemen bij te werken.

Onderwerpen:

- [Windows Installer-bestand wijzigen en implementeren](#)
- [Bestaande Active Directory-beheersjabloonbestanden wijzigen en implementeren](#)
- [Antwoordbestand wijzigen en implementeren](#)

## Windows Installer-bestand wijzigen en implementeren

### Vereisten

- U moet met administratorrechten bij het lokale systeem zijn aangemeld.
- U moet administratorrechten hebben op de doelsystemen.
- U moet toegang hebben tot het bestaande Windows Installer-bestand.
- Het lokale systeem moet verbinding hebben met internet.

### Stappen

- 1 Voer een van de volgende stappen uit om de wizard **Installatiebeheer** te openen.
  - Als u de 32-bits versie hebt geïnstalleerd, gaat u naar **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, klikt u met de rechtermuisknop op **SupportAssistWizard.exe** en klikt u op **Als administrator uitvoeren**.
  - Als u de 64-bits versie hebt geïnstalleerd, gaat u naar **C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, klikt u met de rechtermuisknop op **SupportAssistWizard.exe** en klikt u op **Als administrator uitvoeren**.
  - Zie [Toegang tot de wizard Installatiebeheer](#) voor instructies voor het openen van de wizard **installatiebeheer** als SupportAssist niet op het systeem is geïnstalleerd.
- 2 Zorg ervoor dat aan alle vereisten is voldaan en klik op **Volgende**.
- 3 Selecteer op de pagina **Type installatie** de optie **Bestaande configuratie wijzigen**, schakel de instellingen die u wilt wijzigen in of uit en klik op **Volgende**.
  - ① **OPMERKING:** Als u **Dell Mijn Account**, **Contact en verzenden** of **Voorkeuren** hebt geselecteerd maar u geen actieve internetverbinding hebt, zal SupportAssist u vragen de internetverbinding te controleren. Om door te gaan, moet u de juiste internetverbindinginstellingen opgeven.
  - ① **OPMERKING:** Als u alleen **Contact en verzenden** hebt geselecteerd, zal SupportAssist u vragen u aan te melden en naar **Dell Mijn Account** te gaan om uw contact- en verzendadres te controleren. Om door te gaan, moet u zich aanmelden bij **Dell Mijn Account**.
- 4 Als SupportAssist op het lokale systeem is geïmplementeerd, wordt de bestaande configuratie automatisch opgehaald en weergegeven. Als SupportAssist niet op het lokale systeem is geïmplementeerd, voert u de volgende handelingen uit:
  - a Selecteer **Een bestaand configuratiebestand gebruiken**.
  - b Klik op **Bladeren** en selecteer het bestaande Windows Installer-bestand dat u wilt wijzigen.
  - c Klik op **Bladeren** en selecteer het Windows Installer-pakket.
  - d Klik op **Volgende**.

- 5 Voer de gegevens van de internetverbinding voor de lokale en de doelsystemen in en klik op **Volgende**. Zie [Internetverbinding configureren](#).
- 6 Klik op de pagina **Aanmelden** op **Volgende**.
- 7 Voer op de pagina Dell Mijn account **Aanmelden** het e-mailadres en wachtwoord in en klik op **Aanmelden**.
- 8 Voer op de pagina **Contact en verzenden** de volgende wijzigingen door uit en klik op **Volgende**.
- 9 Selecteer op de pagina **Voorkeuren** de gewenste voorkeuren en klik op **Volgende**. Zie [Voorkeuren](#).
- 10 Op de pagina **Gebruikstype** selecteert u **Windows Installer-bestand**.
- 11 Klik op **Bladeren**, selecteer de map waarin u het Windows Installerbestand wilt opslaan en voer een naam in voor het bestand en klik op **maken**.

De volgende bestanden worden gemaakt in de opgegeven map en de **overzichts**pagina wordt weergegeven.

- **SupportAssistConfiguration.msi**
- Een Windows Installer-bestand met gewijzigde informatie
- **CheckandUninstall.ps1**

### Volgende stap

Implementeer met behulp van de volgende opdracht de **SupportAssistConfiguration.msi** samen met het Windows Installer-bestand met gewijzigde informatie met behulp van de volgende opdracht om de configuratie-instellingen op de doelsystemen bij te werken.

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

Voorbeeld:

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

## Bestaande Active Directory-beheersjabloonbestanden wijzigen en implementeren

### Vereisten

- U moet met administratorrechten bij het lokale systeem zijn aangemeld.
- U moet administratorrechten hebben op de doelsystemen.
- U moet toegang hebben tot de bestaande beheersjabloonbestanden.
- Het lokale systeem moet verbinding hebben met internet.

### Stappen

- 1 Voer een van de volgende stappen uit om de wizard **Installatiebeheer** te openen.
  - Als u de 32-bits versie hebt geïnstalleerd, gaat u naar **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, klikt u met de rechtermuisknop op **SupportAssistWizard.exe** en klikt u op **Als administrator uitvoeren**.
  - Als u de 64-bits versie hebt geïnstalleerd, gaat u naar **C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, klikt u met de rechtermuisknop op **SupportAssistWizard.exe** en klikt u op **Als administrator uitvoeren**.
  - Zie [Toegang tot de wizard Installatiebeheer](#) voor instructies voor het openen van de wizard **Installatiebeheer** als SupportAssist niet op het systeem is geïnstalleerd.
- 2 Zorg ervoor dat aan alle vereisten is voldaan en klik op **Volgende**.
- 3 Selecteer op de pagina **Type installatie** de optie **Bestaande configuratie wijzigen**, schakel de instellingen die u wilt wijzigen in of uit en klik op **Volgende**.

**OPMERKING:** Als u Dell Mijn Account, Contact en verzenden of Voorkeuren hebt geselecteerd maar u geen actieve internetverbinding hebt, zal SupportAssist u vragen de internetverbinding te controleren. Om door te gaan, moet u de juiste internetverbindinginstellingen opgeven.

**OPMERKING:** Als u alleen Contact en verzenden hebt geselecteerd, zal SupportAssist u vragen u aan te melden en naar Dell Mijn Account te gaan om uw contact- en verzendadres te controleren. Om door te gaan, moet u zich aanmelden bij Dell Mijn Account.

- 4 Als SupportAssist op het lokale systeem is geïmplementeerd, worden bestaande configuratie-instellingen automatisch opgehaald en weergegeven. Als SupportAssist niet op het lokale systeem is geïmplementeerd, voert u de volgende handelingen uit:

- a Selecteer **Een bestaand configuratiebestand gebruiken**.
  - b Klik op **Bladeren** en selecteer het bestaande ADML-bestand dat u wilt wijzigen.
  - c Klik op **Volgende**.
- 5 Voer de gegevens van de internetverbinding voor de lokale en de doelsystemen in en klik op **Volgende**. Zie [Internetverbinding configureren](#).
  - 6 Klik op de pagina **Aanmelden** op **Volgende**.
  - 7 Voer op de pagina Dell Mijn account **Aanmelden** het e-mailadres en wachtwoord in en klik op **Aanmelden**.
  - 8 Voer op de pagina **Contact en verzenden** de volgende wijzigingen door uit en klik op **Volgende**.
  - 9 Selecteer op de pagina **Voorkeuren** de gewenste voorkeuren en klik op **Volgende**. Zie [Voorkeuren](#).
  - 10 Op de pagina **Gebruikstype** selecteert u **Active Directory (AD)**.
  - 11 Voer een naam in voor de sjabloon.
  - 12 Klik op **Bladeren**, selecteer het pad naar de locatie waar u de Active Directory-beheersjabloonbestanden wilt opslaan en klik dan op **Maken**.  
De volgende bestanden worden gemaakt in de opgegeven map en de **overzichts**pagina wordt weergegeven.
    - De twee Active Directory-beheersjabloonbestanden ADML en ADMX met gewijzigde configuratie-instellingen
    - **CheckandUninstall.ps1**

### Vervolgstappen

Voer de volgende stappen uit om de sjabloonbestanden te implementeren met gewijzigde instellingen:

- 1 Kopieer en vervang de bestaande ADML- en ADMX-bestanden in de domeincontroller.
- 2 Klik met de rechtermuisknop op de bijbehorende Active Directory-sjabloon en bewerk de groepspolicy.
- 3 Klik op **Policy-instellingen bewerken**.
- 4 Om de gewijzigde instellingen opnieuw toe te passen, klikt u op **Uitschakelen** en vervolgens op **Inschakelen**.
- 5 Klik op **Toepassen**.  
Het register en de groepspolicy worden bijgewerkt. De gewijzigde beheersjabloon wordt bijgewerkt zodra de groepspolicy is toegepast.

## Antwoordbestand wijzigen en implementeren

### Vereisten

- U moet met administratorrechten bij het lokale systeem zijn aangemeld.
- U moet administratorrechten hebben op de doelsystemen.
- U moet toegang hebben tot het bestaande antwoordbestand.
- Het lokale systeem moet verbinding hebben met internet.

### Stappen

- 1 Voer een van de volgende stappen uit om de wizard **Installatiebeheer** te openen.
  - Als u de 32-bits versie hebt geïnstalleerd, gaat u naar `C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, klikt u met de rechtermuisknop op **SupportAssistWizard.exe** en klikt u op **Als administrator uitvoeren**.
  - Als u de 64-bits versie hebt geïnstalleerd, gaat u naar `C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, klikt u met de rechtermuisknop op **SupportAssistWizard.exe** en klikt u op **Als administrator uitvoeren**.
  - Zie [Toegang tot de wizard Installatiebeheer](#) voor instructies voor het openen van de wizard **Installatiebeheer** als SupportAssist niet op het systeem is geïnstalleerd.
- 2 Zorg ervoor dat aan alle vereisten is voldaan en klik op **Volgende**.
- 3 Selecteer op de pagina **Type installatie** de optie **Bestaande configuratie wijzigen**, schakel de instellingen die u wilt wijzigen in of uit en klik op **Volgende**.

**OPMERKING:** Als u Dell Mijn Account, Contact en verzenden of Voorkeuren hebt geselecteerd maar u geen actieve internetverbinding hebt, zal SupportAssist u vragen de internetverbinding te controleren. Om door te gaan, moet u de juiste internetverbindinginstellingen opgeven.

**OPMERKING:** Als u alleen **Contact en verzenden** hebt geselecteerd, zal SupportAssist u vragen u aan te melden en naar **Dell Mijn Account** te gaan om uw contact- en verzendadres te controleren. Om door te gaan, moet u zich aanmelden bij **Dell Mijn Account**.

- 4 Als SupportAssist op het lokale systeem is geïmplementeerd, wordt de bestaande configuratie automatisch opgehaald en weergegeven. Als SupportAssist niet op het lokale systeem is geïmplementeerd, voert u de volgende handelingen uit:
  - a Selecteer **Een bestaand configuratiebestand gebruiken**.
  - b Klik op **Bladeren** en selecteer het bestaande antwoordbestand dat u wilt wijzigen.
  - c Klik op **Volgende**.
- 5 In het dialoogvenster dat wordt weergegeven, voert u de sleutel in om het antwoordbestand te ontsleutelen.
- 6 Voer de gegevens van de internetverbinding voor de lokale en de doelsystemen in en klik op **Volgende**. Zie [Internetverbinding configureren](#).
- 7 Klik op de pagina **Aanmelden** op **Volgende**.
- 8 Voer op de pagina **Dell Mijn account** **Aanmelden** het e-mailadres en wachtwoord in en klik op **Aanmelden**.
- 9 Voer op de pagina **Contact en verzenden** de volgende wijzigingen door uit en klik op **Volgende**.
- 10 Selecteer op de pagina **Voorkeuren** de gewenste voorkeuren en klik op **Volgende**. Zie [Voorkeuren](#).
- 11 Op de pagina **Gebruikstype** selecteert u **Antwoordbestand**.
- 12 Voer een sleutel in voor het versleutelen van het antwoordbestand.

**OPMERKING:** Zorg ervoor dat u de encryptiesleutel noteert, want u hebt deze nodig wanneer u SupportAssist met het antwoordbestand gaat implementeren op doelsystemen.

- 13 Klik op **Bladeren** en selecteer het bestandspad waar u het antwoordbestand wilt opslaan, en klik dan op **Maken**. De volgende bestanden worden gemaakt in de opgegeven map en de **overzichts**pagina wordt weergegeven.
  - SupportAssistConfiguration.msi
  - Een antwoordbestand met de gewijzigde configuratie-informatie
  - CheckandUninstall.ps1

### Vervolgstappen

Gebruik de volgende opdracht om het bestand SupportAssistConfiguration.msi met het bijgewerkte antwoordbestand te implementeren op de bijgewerkte instellingen op de doelsystemen te implementeren:

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

waarbij **key** staat voor de coderingsleutel die is ingevoerd in de wizard **Installatiebeheer**.

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

**OPMERKING:** Als de sleutel die wordt gebruikt voor het versleutelen van het antwoordbestand speciale tekens bevat, moet u de sleutel tussen aanhalingstekens plaatsen.

# Migreren naar SupportAssist in TechDirect

In SupportAssist voor Business Client Systems 2.0.1 kunt u uw SupportAssist configuratie rechtstreeks vanaf TechDirect beheren. Als u al SupportAssist hebt geïnstalleerd met behulp van de wizard **Installatiebeheer** en automatisch updaten hebt ingeschakeld, wordt SupportAssist automatisch bijgewerkt naar de nieuwste versie met standaardconfiguratie. Als u wilt migreren naar SupportAssist in TechDirect, kunt u het SupportAssist-implementatiepakket downloaden, uitpakken en implementeren via TechDirect.

Voor meer informatie over het SupportAssist in TechDirect, zie de *Implementatiehandleiding voor Business Client Systems SupportAssist voor bedrijven: gebruik TechDirect* die beschikbaar zijn op [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

Onderwerpen:

- [Download SupportAssist van TechDirect](#)
- [Implementeer SupportAssist-pakket van TechDirect](#)

## Download SupportAssist van TechDirect

### Vereiste

U moet aangemeld zijn bij TechDirect met SupportAssist beheerdersrechten.

### Stappen

- 1 Ga naar **ServicesSupportAssist**.  
De pagina **SupportAssist** wordt weergegeven.
- 2 Klik op het tabblad **Activa**.  
Het venster **Activa beheren** wordt weergegeven.
- 3 Als u meerdere accounts hebt, selecteert u een account in de lijst **Account selecteren**.
  - ① **OPMERKING: De Lijst Account selecteren wordt alleen weergegeven als u meerdere accounts hebt.**
- 4 Klik op de gadget **Download SupportAssist** op **Downloaden**.  
De pagina **Download SupportAssist** wordt weergegeven.
- 5 Als u SupportAssist voor de eerste keer wilt downloaden, moet u uw TechDirect-account verifiëren. Ga als volgt te werk om het account te verifiëren:
  - a Klik op **TechDirect-account verifiëren**.  
Het venster Dell Mijn account **Aanmelden** wordt weergegeven.
  - b Voer hetzelfde e-mailadres en wachtwoord in dat u hebt gebruikt om u aan te melden bij TechDirect en klik op **Aanmelden**.
- 6 Als u SupportAssist al hebt geconfigureerd in TechDirect, selecteert u de gewenste Windows-versie en klikt u op **Download SupportAssist voor pc's**.

① **OPMERKING: Als u SupportAssist niet hebt geconfigureerd en het uitvoerbare bestand toch wilt downloaden, schakelt u het selectievakje Ik begrijp het en wil verdergaan in en downloadt u het bestand.**

Het uitvoerbare bestand SupportAssist wordt gedownload.

⚠ **WAARSCHUWING: U moet het gedownloade uitvoerbare bestand niet rechtstreeks implementeren op uw systemen. SupportAssist werkt niet goed als u het uitvoerbare bestand implementeert.**

### Volgende stap

Voer het uitvoerbare bestand uit om het SupportAssist implementatiepakket uit te pakken en vervolgens SupportAssist te implementeren.

① **OPMERKING: Het is raadzaam om SupportAssist in TechDirect te configureren voordat u het uitgepakte pakket implementeert.**

# Implementeer SupportAssist-pakket van TechDirect

## Vereiste

- U moet administratorrechten hebben op de doelsystemen.
- U moet het uitvoerbare SupportAssist van TechDirect hebben gedownload. Zie [Download SupportAssist van TechDirect](#).

## Stappen

- 1 Dubbelklik op het bestand `.exe`.

De volgende bestanden worden uitgepakt en de wizard **Implementatiepakket extractor** wordt weergegeven.

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

- 2 Selecteer in de wizard de gewenste indeling voor het implementatiepakket.

U wordt aangeraden **Windows uitvoerbaar bestand** als de indeling van het implementatiepakket te selecteren. Dit vereenvoudigt het proces voor het implementeren van SupportAssist, het wijzigen van een bestaande implementatie of het migreren naar SupportAssist in TechDirect.

- 3 Als u **Windows Installer** selecteert als de indeling van het implementatiepakket, selecteert u opnieuw **Opnieuw implementeren met bijgewerkte proxygegevens**.

De opties **Een nieuwe implementatie maken** of **Opnieuw implementeren met bijgewerkte proxygegevens** worden alleen weergegeven als u **Windows Installer** selecteert.

- 4 Voer een van de volgende stappen uit:

- Als de systemen waarop u SupportAssist rechtstreeks verbinding maakt met internet, klikt u op **Volgende**.
- Als de systemen waarop u SupportAssist verbinding maakt met Internet via een proxyserver, voert u de volgende stappen uit:
  - 1 Selecteer **Internetverbinding maken via proxy**.
  - 2 Voer het adres en het poortnummer in.
  - 3 Als verificatie vereist is voor de proxyserver, selecteert u **Deze proxy vereist verificatie**.
  - 4 Voer de gebruikersnaam en het wachtwoord in.

 **OPMERKING:** Voor verificatie van de proxyserver wordt aangeraden dat u de gebruikersnaam en het wachtwoord opgeeft van een serviceaccount dat niet verloopt.

- 5 Klik op **Volgende**.

De pagina **Bestandslocatie** wordt weergegeven.

- 5 Klik op **Bladeren** en selecteer de map waar u het implementatiepakket wilt uitpakken.

- 6 Klik op **Volgende**.

- Als u **Windows uitvoerbaar bestand** selecteert, wordt een exe-bestand gemaakt in de opgegeven map en wordt de pagina **Implementatie-instructies** weergegeven.
- Als u **Windows Installer** selecteert, worden de volgende bestanden gemaakt in de geselecteerde map en wordt de pagina **Implementatie-instructies** weergegeven.
  - MST-bestand
  - `CheckAndUninstall.ps1`
  - `SupportAssistx64.msi` of `SupportAssistx86.msi`

- 7 Voer een van de volgende handelingen uit:

- Als u het implementatiepakket hebt uitgepakt in de EXE-indeling, implementeert u het EXE-bestand op de doelsystemen met behulp van een implementatieprogramma.
- Als u het implementatiepakket hebt uitgepakt in MSI-indeling, voert u de volgende opdracht uit om het SupportAssist-implementatiepakket te implementeren: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn` waarbij `<downloaded path>` de locatie is van de map waar u het uitvoerbare bestand van SupportAssist hebt gedownload van TechDirect.

# SupportAssist-waarschuwingen in TechDirect beheren

SupportAssist-waarschuwingen kunnen worden beheerd met behulp van het TechDirect-account van uw organisatie of via de ServiceNow-oplossing. Als u SupportAssist hebt geconfigureerd met de referenties voor uw TechDirect-account, worden alle waarschuwingen doorgestuurd naar uw TechDirect-account. U kunt ook ServiceNow integreren met SupportAssist om alle waarschuwingen om te leiden naar uw ServiceNow-oplossing. Dit gedeelte biedt informatie over het beheren van SupportAssist-waarschuwingen in TechDirect en het integreren van ServiceNow met SupportAssist.

**OPMERKING:** Als u waarschuwingen voor hardwareproblemen wilt bekijken of beheren, moet u zich inschrijven voor de service voor zelfverzending in TechDirect.

Onderwerpen:

- [Waarschuwingregels configureren in TechDirect](#)
- [SupportAssist-waarschuwingen in TechDirect weergeven](#)
- [SupportAssist-waarschuwingen](#)
- [Acties bij SupportAssist-waarschuwingen](#)
- [SupportAssist-waarschuwingen integreren met ServiceNow](#)

## Waarschuwingregels configureren in TechDirect

### Vereisten

- Zorg ervoor dat de aanmeldingsgegevens van uw TechDirect-account exact overeenkomen met die van Dell Mijn account die worden gebruikt tijdens de SupportAssist-implementatie.
- U moet bij TechDirect zijn aangemeld met SupportAssist-administratorrechten.

### Over deze taak

Beheerders in uw organisatie kunnen regels configureren om te bepalen hoe waarschuwingen die door SupportAssist worden gemaakt, door de TechDirect-portal worden verwerkt. U kunt bijvoorbeeld kiezen om alle waarschuwingen automatisch door te sturen naar de technische ondersteuning of om de waarschuwingen in uw SupportAssist-waarschuwingwachtrij voor uw ondersteuningsteam te plaatsen om deze te laten beoordelen en te bepalen of de waarschuwing moet worden doorgestuurd naar Dell.

### Stappen

- 1 Ga naar **ServicesSupportAssist**.  
De pagina **SupportAssist** wordt weergegeven.
- 2 Klik op het tabblad **Waarschuwingen**.  
Het venster **Waarschuwingen** wordt weergegeven.
- 3 Klik op **Configureren** op de gadget **Regels configureren**.  
De pagina **SupportAssist-waarschuwingregels configureren** wordt weergegeven.
- 4 Voer in het gedeelte **Inactieve periode** het aantal dagen in.
- 5 Voer in het gedeelte **Waarschuwingen Technische support support** een van de volgende handelingen uit:
  - a Selecteer **Ja** om alle waarschuwingen met betrekking tot technische support rechtstreeks door te sturen naar Dell.
  - b Selecteer **Nee** om alle waarschuwingen over technische support naar de wachtrij voor SupportAssist waarschuwingen van uw bedrijf te sturen. Uw supportteam kan de waarschuwing bekijken en bepalen of de waarschuwing moet worden doorgestuurd naar Dell.
- 6 Voer in het gedeelte **Verzendingswaarschuwingen** een van de volgende handelingen uit:

- a Selecteer **Ja** om alle waarschuwingen met betrekking tot verzending van onderdelen rechtstreeks door te sturen naar Dell. De sectie **Groepsbeheer** wordt weergegeven als u hebt gekozen voor het naar Dell doorsturen van alle waarschuwingen over onderdeelverzending.
  - b Selecteer **Nee** om alle waarschuwingen over het verzenden van onderdelen naar de SupportAssist Alerts-wachtrij van uw bedrijf te sturen. Uw supportteam kan de waarschuwing bekijken en bepalen of de waarschuwing moet worden doorgestuurd naar Dell.
- 7 Als het gedeelte **Groepsbeheer** wordt weergegeven, klikt u op **Groepsregel toevoegen**.

**OPMERKING:** De groepsregels worden gebruikt ter identificatie van het adres waar verzonden onderdelen naartoe moeten worden gestuurd. Telkens wanneer een SupportAssist-waarschuwing doorgestuurd naar Dell voor verzending van onderdelen, wordt het adres in de waarschuwing vergeleken met de adressen die zijn gedefinieerd in de groepsregels. Als er een match is, worden de adresgegevens die aan die groepsregel zijn gekoppeld gebruikt voor het identificeren van het adres waar de verzonden onderdelen naartoe moeten worden gestuurd.

- 8 Selecteer op de pagina **Groepsregel toevoegen** een van de volgende opties en voer de gevraagde gegevens in:
- **Per land** – Selecteer deze optie als u alle automatische verzendingen vanuit een land naar een specifiek adres wilt omleiden.
  - **Per staat/provincie** – Selecteer deze optie als u alle automatische verzendingen vanuit een staat of provincie naar een specifiek adres wilt omleiden.
  - **Per plaats** – Selecteer deze optie als u alle automatische verzendingen vanuit een plaats naar een specifiek adres wilt omleiden.
  - **Per postcode** – Selecteer deze optie als u alle automatische verzendingen met een postcode naar een specifiek adres wilt omleiden.
- 9 Klik op **Regel opslaan** en klik op **Waarschuwingregels opslaan**.

## SupportAssist-waarschuwingen in TechDirect weergeven

### Vereiste

U moet aangemeld zijn bij TechDirect met SupportAssist administrator- of SupportAssist technicus-rechten.

### Over deze taak

Wanneer een probleem wordt gedetecteerd op de systemen die worden gecontroleerd met behulp van SupportAssist, wordt automatisch een waarschuwing aangemaakt in TechDirect.

### Stappen

- 1 Ga naar **ServicesSupportAssist**.  
De pagina **SupportAssist** wordt weergegeven.
- 2 Klik op het tabblad **Waarschuwingen**.  
Het venster **Waarschuwingen** wordt weergegeven.
- 3 Klik in de gadget **SupportAssist-waarschuwingen beheren** op **Beheren**.  
De pagina **SupportAssist-waarschuwingen** wordt weergegeven.

## SupportAssist-waarschuwingen

U kunt details weergeven over de waarschuwingen die worden gegenereerd door SupportAssist op de pagina **SupportAssist-waarschuwingen** in TechDirect.

In de volgende tabel worden de details beschreven die op de pagina **SupportAssist-waarschuwingen** worden weergegeven. Standaard worden de kolommen **Servicetag**, **Waarschuwingnummer**, **Waarschuwingstype**, **Laatste activiteitstijdstempel**, **Eigenaar**, **Bedrijfsnaam** en **Branche** weergegeven. Klik op het  dat boven de tabel wordt weergegeven om de kolommen te selecteren die u wilt weergeven.

**OPMERKING:** U kunt maximaal zeven kolommen tegelijk weergeven.

Tabel 8. SupportAssist-waarschuwingen

Name	Beschrijving
<b>Servicetag</b>	Unieke id van het systeem. De servicetag is een alfanumerieke tekenreeks.
<b>Waarschuwingsnummer</b>	Unieke nummer van de supportaanvraag die aan de waarschuwing is toegewezen. U kunt hiernaar verwijzen bij uw communicatie met de technische support van Dell.
<b>Waarschuwingstype</b>	Type waarschuwing: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Technische support</b></li> <li>• <b>Verzenden</b></li> </ul>
<b>Opmerkingen</b>	Informatie over het probleem dat werd gedetecteerd alsmede foutgegevens voor onderzoek.
<b>Tijdstempel maken</b>	Datum en tijd waarop de waarschuwing in TechDirect is gemaakt.
<b>Tijdstempel laatste activiteit</b>	Datum en tijd van de laatste actie die door de administrator of technisch gebruiker aan de kant van de klant is ondernomen.
<b>Status</b>	Status van de waarschuwing: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Niet toegewezen</b> — Eigendom ligt niet bij een technisch gebruiker</li> <li>• <b>Toegewezen</b> — Eigendom ligt bij een technisch gebruiker aan de kant van de klant</li> <li>• <b>Verzenden mislukt</b> — Doorsturen naar Dell is mislukt</li> </ul>
<b>Eigenaar</b>	Technische gebruiker die momenteel de eigenaar is van een waarschuwing.
<b>Bedrijfsnaam</b>	Naam van de organisatie.
<b>Branche</b>	Branche, bijvoorbeeld Precision, Latitude, etc.
<b>Acties</b>	Beschikbare acties voor de waarschuwing. Gebruikers met de rechten van SupportAssist technici kunnen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De waarschuwing in eigendom nemen</li> <li>• De details voor de waarschuwing updaten</li> <li>• De waarschuwing sluiten</li> <li>• De waarschuwing naar Dell doorsturen</li> </ul> <p><b>OPMERKING:</b> Gebruikers met SupportAssist-administratorrechten kunnen alle acties uitvoeren die beschikbaar zijn voor gebruikers met de SupportAssist technici-rechten. Een SupportAssist-administrator kan ook een waarschuwing toewijzen aan een van zijn technische gebruikers.</p>

## Acties bij SupportAssist-waarschuwingen

Via de TechDirect-portal kunt u actie ondernemen bij waarschuwingen die door SupportAssist zijn gegenereerd. De volgende tabel beschrijft de beschikbare acties bij waarschuwingen die door SupportAssist zijn gegenereerd.

Tabel 9. Acties bij waarschuwingen

TechDirect-accounttype	Beschikbare acties	Beschrijving
Administrator- en technische gebruikers	<b>In eigendom nemen</b>	Afzonderlijke technische gebruikers met een TechDirect-account kunnen alle SupportAssist-waarschuwingen zien zodra deze binnenkomen. Een technische gebruiker kan waarschuwing in eigendom nemen. Technische gebruikers mogen waarschuwingen niet opnieuw toewijzen, alleen de TechDirect-administrator van het account mag waarschuwingen opnieuw toewijzen.
	<b>Bijwerken</b>	Geeft de pagina <b>Details</b> weer waarmee u een opmerking of een bijlage over de waarschuwing kunt toevoegen.
	<b>Waarschuwing sluiten</b>	Sluit de waarschuwing. Zowel u als Dell kan geen verdere actie ondernemen met betrekking tot de waarschuwing.
	<b>Doorsturen naar Dell</b>	Stuurt de supportaanvraag door naar de technische support van Dell. U kunt de voortgang van de pagina's blijven bewaken via de pagina's <b>Technische support</b> of <b>Verzendingsoverzicht</b> in TechDirect.
Administrator	<b>Eigendom toewijzen</b>	Wijst een technische gebruiker toe als eigenaar van een waarschuwing. Kan ook worden gebruikt om opnieuw toe te wijzen aan een andere technische gebruiker.

## SupportAssist-waarschuwingen integreren met ServiceNow

Als uw organisatie gebruikmaakt van ServiceNow voor IT- en Helpdeskmanagement, kunt u SupportAssist-waarschuwingen integreren met uw ServiceNow-oplossing. Integratie met ServiceNow maakt automatische creatie van een incident in ServiceNow voor uw SupportAssist-waarschuwingen mogelijk.

① **OPMERKING:** Nadat ServiceNow-integratie is ingeschakeld, kunnen SupportAssist-waarschuwingen niet meer worden beheerd via TechDirect. U zult echter wel gebruik moeten maken van TechDirect voor het aanvragen van een verzending van onderdelen of voor het indienen van een aanvraag voor ondersteuning bij Dell.

## ServiceNow-integratie inschakelen

### Vereiste

U moet bij TechDirect zijn aangemeld met SupportAssist-administratorrechten.

### Stappen

- 1 Ga naar **ServicesSupportAssist**.  
De pagina **SupportAssist** wordt weergegeven.
- 2 Klik op het tabblad **Activa**.  
Het venster **Activa beheren** wordt weergegeven.
- 3 Als u meerdere accounts hebt, selecteert u een account in de lijst **Account selecteren**.

① **OPMERKING:** De Lijst Account selecteren wordt alleen weergegeven als u meerdere accounts hebt.

- 4 Klik in de gadget **Activa beheren** op **Beheren**.  
De pagina **Activa beheren** wordt weergegeven.
- 5 Klik op **Integreren met ServiceNow**.  
Het venster **ServiceNow Case Management-integratie** wordt weergegeven.
- 6 Selecteer de gewenste locatie in de lijst **SupportAssist-locaties selecteren**.

**OPMERKING:** Als een locatie wordt geselecteerd, kan TechDirect waarschuwingen die door alle systemen op de locatie zijn gegenereerd doorsturen naar ServiceNow.

- 7 Als u wilt dat SupportAssist automatisch een incident in ServiceNow maakt:
  - a Selecteer **ServiceNow-instantie gebruiken**.
  - b Voer de id van de ServiceNow-instantie, de gebruikersnaam, het wachtwoord en het e-mailadres voor storingsmeldingen.

**OPMERKING:** Als SupportAssist niet automatisch een incident kan aanmaken in ServiceNow, wordt een e-mail naar het e-mailadres dat is opgegeven in het vak **Storingsmelding**.

- c Klik op **Testwaarschuwing verzenden** om een testwaarschuwing naar uw ServiceNow-exemplaar te sturen.
- 8 Als u per e-mail details wilt ontvangen van SupportAssist-waarschuwingen:
  - a Selecteer **E-mail gebruiken**.
  - b Voer in het vak **Van** het e-mailadres in waar vandaan u de details van de SupportAssist-waarschuwingen wilt ontvangen.
  - c Voer in het vak **Waarschuwingmeldingen** het e-mailadres in waarnaar u de details van de SupportAssist-waarschuwingen wilt verzenden.
  - d Voer in het vak **Storingsmelding** het e-mailadres in waarnaar een melding moet worden verzonden als SupportAssist de waarschuwingdetails niet kan verzenden.
  - e Klik op **Test-e-mail verzenden** om een testbericht te sturen naar het e-mailadres dat is ingevoerd in het vak **Foutmelding**.
- 9 Klik op **Opslaan**.

## ServiceNow-integratie uitschakelen

### Vereiste

U moet bij TechDirect zijn aangemeld met SupportAssist-administratorrechten.

### Over deze taak

U kunt de integratie van SupportAssist-waarschuwingen met uw ServiceNowoplossing op elk gewenst moment uitschakelen.

**OPMERKING:** Nadat ServiceNow-integratie is uitgeschakeld, kunt u SupportAssist-waarschuwingen beheren met TechDirect op de pagina **SupportAssist waarschuwingen beheren**.

### Stappen

- 1 Ga naar **ServicesSupportAssist**.  
De pagina **SupportAssist** wordt weergegeven.
- 2 Klik op het tabblad **Activa**.  
Het venster **Activa beheren** wordt weergegeven.
- 3 Als u meerdere accounts hebt, selecteert u een account in de lijst **Account selecteren**.  
**OPMERKING:** De Lijst **Account selecteren** wordt alleen weergegeven als u meerdere accounts hebt.
- 4 Klik in de gadget **Activa beheren** op **Beheren**.  
De pagina **Activa beheren** wordt weergegeven.
- 5 Klik op **Integreren met ServiceNow**.  
Het venster **ServiceNow Case Management-integratie** wordt weergegeven.
- 6 Selecteer de gewenste locatie in de lijst **SupportAssist-locaties selecteren**.
- 7 Selecteer **Deactiveren**.  
ServiceNow-integratie voor SupportAssist-waarschuwingen is nu uitgeschakeld.

# SupportAssist-informatie ophalen met WMI

U kunt informatie over de status van elk systeem waarop SupportAssist is geïmplementeerd ophalen met behulp van Windows Management Instrumentation (WMI) klassen. De naamruimte om toegang tot de SupportAssist-profielen en -klassen is **root\supportassist**. Met WMI-klassen wordt de volgende informatie verkregen:

- Registratiestatus
- Supportaanvraagdetails
- Waarschuwingsdetails
- Configuratie- en abonnementsdetails

Dit gedeelte geeft informatie over de beschikbare WMI-klassen.

## DSA\_RegistrationInformation

Tabel 10. DSA\_RegistrationInformation

Eigenschap	Type eigenschap	Beschrijving
<b>InstanceID</b>	CIM_STRING [KEY]	Een tekenreeks die de instantie van de klasse voorziet van een unieke identificatie.
<b>IsRegistrationDone</b>	CIM_BOOLEAN	Een booleaanse waarde die aangeeft of SupportAssist is geregistreerd bij Dell. De mogelijke waarden zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Waar – SupportAssist is geregistreerd bij Dell.</li> <li>• Niet waar – SupportAssist is niet geregistreerd bij Dell.</li> </ul>
<b>RegistrationTime</b>	CIM_DATETIME	Geeft de datum en tijd aan waarop SupportAssist werd geregistreerd.

## DSA\_CaseInformation

Tabel 11. DSA\_CaseInformation

Eigenschap	Type eigenschap	Beschrijving
<b>InstanceID</b>	CIM_STRING [KEY]	Een tekenreeks die de instantie van de klasse voorziet van een unieke identificatie.
<b>CaseID</b>	CIM_STRING	Een tekenreeks die het voor een instantie gemaakte supportaanvraagnummer identificeert.
<b>Beschrijving</b>	CIM_STRING	Een tekenreeks die een beschrijving van de supportaanvraag geeft.
<b>Type</b>	CIM_UNIT16	Een geheel getal dat het type supportaanvraag aangeeft.

Eigenschap	Type eigenschap	Beschrijving
		De mogelijke waarden zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 – Elke andere supportaanvraag.</li> <li>• 1 – Supportaanvraag om ondersteuning te krijgen van de technische support van Dell.</li> <li>• 2 – Supportaanvraag voor verzending van onderdelen.</li> </ul>
<b>Status</b>	CIM_UNIT16	Een geheel getal dat de status van de supportaanvraag aangeeft. De mogelijke waarden zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 – Elke andere status.</li> <li>• 1 – De supportaanvraag is ingediend.</li> <li>• 2 – De supportaanvraag is open.</li> <li>• 3 – De supportaanvraag is opnieuw geopend.</li> <li>• 4 – De supportaanvraag is in behandeling.</li> <li>• 5 – De klant heeft de supportaanvraag uitgesteld.</li> <li>• 6 – De supportaanvraag is gesloten.</li> </ul>
<b>CaseCreationTime</b>	CIM_DATETIME	Geeft de datum en tijd waarop de supportaanvraag is gemaakt.
<b>AlertDetails</b>	CIM_STRING	De tekenreeks geeft details van de waarschuwing waarvoor de supportaanvraag is gemaakt.

## DSA\_AlertInformation

Tabel 12. DSA\_AlertInformation

Eigenschap	Type eigenschap	Beschrijving
<b>InstanceID</b>	CIM_STRING [KEY]	Een tekenreeks die de instantie van de klasse voorziet van een unieke identificatie.
<b>TrapID</b>	CIM_STRING	Een tekenreeks die de trap-ID van de waarschuwing identificeert.
<b>EventID</b>	CIM_STRING	Een tekenreeks die de trap-ID van de waarschuwing identificeert.
<b>AlertBeschrijving</b>	CIM_STRING	Een tekenreeks die de waarschuwing beschrijft.
<b>AlertTime</b>	CIM_DATETIME	Geeft de datum en tijd aan waarop de waarschuwing is gemaakt.

## DSA\_SystemInformation

Tabel 13. DSA\_SystemInformation

Eigenschap	Type eigenschap	Beschrijving
<b>Name</b>	CIM_STRING [KEY]	Een tekenreeks die de naam van het systeem geeft.
<b>IsConfigurationSet</b>	CIM_BOOLEAN	Een booleaanse waarde die aangeeft of de configuratie is ingesteld op het systeem.

Eigenschap	Type eigenschap	Beschrijving
		<p>De mogelijke waarden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Waar – De configuratie is ingesteld op het systeem.</li> <li>• Niet waar – De configuratie is niet ingesteld op het systeem.</li> </ul>
<b>Type abonnement</b>	CIM_UNIT16	<p>Geeft het serviceabonnement voor het systeem aan.</p> <p>De mogelijke waarden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 – Overig</li> <li>• 1 – Basis</li> <li>• 2 – ProSupport</li> <li>• 3 – ProSupport Plus</li> <li>• 4 – Premium</li> <li>• 5 – Premium Support Plus</li> <li>• 6 – ProSupport Flex for client</li> <li>• 7 – Onbekende garantie</li> </ul>
<b>EntitlementExpiryDate</b>	CIM_DATETIME	Geeft de vervaldatum van het abonnement aan.
<b>Version</b>	CIM_STRING	Een tekenreeks die de op het systeem geïnstalleerde SupportAssist-versie aangeeft.

# Data verzameld door SupportAssist

De data die nodig zijn voor het oplossen van een probleem, worden automatisch door SupportAssist opgehaald uit het systeem en veilig verzonden naar Technische Support. Met deze data kan Dell u een verbeterde, efficiënte en snellere supportervaring bieden.

In de volgende kolom worden de data opgesomd die worden opgehaald uit diverse onderdelen van uw systeem.

**Tabel 14. Systeembewaking**

<b>Categorieën</b>	<b>Kenmerken</b>
Systeeminformatie	System Service Tag
	Systeemmodel
	Moederbord-ePPID
	BIOS-versie
	Systeemtype
	Processorinformatie
	Processorsnelheid
	Videocontroller
	Bytes video-RAM
	Aantal beeldschermen
	Besturingssysteem
	Watt netadapter
	Informatie logisch station
	Systeem-RAM (GB)
Systeemgebruik en -vermogen	Uren op netstroom
	Uren op gelijkstroom
	Aan/uit-cycli
	Slaapstanden
	Tijd in slaapstanden
	Energiebeheerinstellingen
Batterij	Positie
	Productiedatum
	Serienummer
	Chemische eigenschappen
	Ontwerpcapaciteit

Categorieën	Kenmerken
	Name Naam van fabrikant ePPID Stroom Spanning Cycli Volledige oplaadcapaciteit Temperatuur Logboeken van fabrikant
Opslag (HDD/SSD)	Positie van schijf Naam van schijf Merk/model van schijf Grootte van schijf (MB) ePPID van schijf Positie van schijfpartitie Naam van schijfpartitie Grootte van schijfpartitie (MB) Percentage leestijd Percentage schrijftijd Percentage inactieve tijd Bytes lezen (MB) Bytes schrijven (MB) SMART-logboeken
Systeemgebeurtenissen	Crashes van besturingssysteem Stroomgebeurtenissen Warmtegebeurtenissen Fouten bij opstarten Diagnostische gebeurtenissen
Processor	CPU-gebruik Gelijktijdige threads Lengte van wachtrij C-statussen
Geheugen	DIMM-positie DIMM-naam DIMM-fabrikant

Categorieën	Kenmerken
	DIMM-onderdeel
	DIMM-locatie
	DIMM-serienummer
	Vrij/beschikbaar geheugen
	Paging-activiteit
Thermische opties	RPM/status ventilatoren
	Systeem-temperatuurregeling
	Batterij-temperatuurregeling
	CPU-temperatuurregeling
Mechanische eigenschappen	Status interne kabel/connector
	Scharniercycli
	Aansluiting van stroomadapter - AC/DC
	Docking-cycli
Netwerk	Naam van adapter
	MAC van adapter
	Naam van adapterapparaat
	IMEI van adapter
	Netwerkgebruik
	WLAN/WLAN-gebruikstijd
	Verbindingssnelheid
Beeldscherm	Informatie over beeldschermleverancier
	Helderheidsniveau
Software	Applicaties geïnstalleerd
	Stuurprogramma's
	Updates van besturingssystemen

In de volgende tabel wordt de informatie beschreven die eenmaal per 24 uur wordt verzameld en naar Dell verzonden als onderdeel van de routinematige systeembewaking.

**Tabel 15. Routinematige systeembewaking**

Kenmerk	Beschrijving
Schemaversie	Versie van het schema dat wordt gebruikt voor routinematige systeembewaking
Agent-versie	Versie van SupportAssist die is geïmplementeerd op het systeem
Servicetag	Unieke id van het systeem.
Systeemmodel	Modelnaam van het systeem

<b>Kenmerk</b>	<b>Beschrijving</b>
Registratie-informatie	Registratiestatus van SupportAssist
Versie van besturingssysteem	De versie van het besturingssysteem die op het systeem wordt uitgevoerd
SP-versie	Service pack van het besturingssysteem
UTC-datum	Datum en tijd waarop de systeembewakingsinformatie naar Dell is verzonden
BIOS-versie	Versie van het BIOS dat op het systeem is geïnstalleerd
Status	Status van het alarm, afhankelijk van de ernst, bijvoorbeeld, waarschuwing
Beschrijving	Informatie over de systeemstoring, bijvoorbeeld hoog CPU-gebruik
Vrije ruimte op harde schijf	Vrije ruimte die beschikbaar is op de harde schijf van het systeem
Geheugengebruik	Hoeveelheid gebruikt systeemgeheugen
CPU-gebruik	Gebruikte hoeveelheid van CPU
Lokale datum	Datum en tijd van het systeem
Laatste opstartdatum	Datum en tijd wanneer het systeem voor het laatst is opgestart
Uitvoeringsdatum van Windows Update	Datum en tijd waarop Windows voor het laatst is bijgewerkt
BSOD-telling 24 uur	Aantal blauwe schermen in de afgelopen 24 uur
Waarschuwinginfo	Unieke identificatie van het alarm
Bron	Bron van waaruit het alarm is gegenereerd
Type	Het type van het alarm, bijvoorbeeld voorspellend alarm

## Veelgestelde vragen

### Pre-implementatie

#### 1 Welke Dell accounts moet ik maken voordat ik begin met de implementatie?

Als u van plan bent om uw SupportAssist-waarschuwingen te beheren in TechDirect, moet u beschikken over een Dell Mijn Account dat is gekoppeld aan uw TechDirect-account. Ga daarom als volgt te werk:

- Zorg ervoor dat u beschikt over een Dell Mijn account. Als u geen Dell Mijn account hebt, maakt u een account aan op [www.dell.com/myaccount](http://www.dell.com/myaccount).
- Schrijf u bij TechDirect in met dezelfde aanmeldingsgegevens als u gebruikt voor Dell Mijn account. Ga naar [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com) om uw organisatie in te schrijven bij TechDirect.

#### 2 Hoe maak ik een Dell Mijn account aan?

Ga als volgt te werk om een Dell Mijn account aan te maken:

- a Ga naar [www.dell.com/myaccount](http://www.dell.com/myaccount).
- b Klik op de pagina **Aanmelden** op **Een account aanmaken**.
- c Voer op de pagina **Dell.com-accountregistratie** de vereiste gegevens in, klik op **Registratie voltooien**.

#### 3 Hoe maak ik een TechDirect-account aan?

Uw bedrijf moet een administrator aanwijzen om uw TechDirect-account aan te maken. Deze administrator gaat dan naar [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com) en klikt op **Nu registreren** om te beginnen met het inschrijvingsproces. Als onderdeel van dit proces moet de administrator technische gebruikers toevoegen die een e-mail ontvangen met de bevestiging van hun inschrijving en de aanmeldingsgegevens. Gebruikers die onderdelen willen verzenden, moeten eerst de gratis online certificeringscursussen volgen die beschikbaar zijn op de online portal van TechDirect. Raadpleeg voor meer informatie [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com).

#### 4 Kan ik hetzelfde TechDirect-account of Dell Mijn account gebruiken als ik meerdere varianten van de implementatie-configuratie nodig heb?

Ja, nadat u een configuratiebestand hebt gemaakt, kunt u het wijzigingsbestand gebruiken om achtereenvolgende configuraties te genereren. Zie [De configuratie van de geïmplementeerde SupportAssist wijzigen](#) voor meer informatie over de wijzigingsstroom.

U bent bijvoorbeeld IT-beheerder en beheert meerdere systemen voor twee locaties. U wilt uw TechDirect-account of Dell Mijn account gebruiken voor beide locaties, zodat u uw waarschuwingen en zendingen centraal kunt beheren. U wilt echter ook afwijkende instellingen behouden, omdat de locaties verschillende internetverbindinginstellingen hebben.

In dit scenario maakt u een configuratie voor de eerste locatie. Voor de tweede locatie gebruikt u wijzigingsstroom om een afwijkende configuratie aan te maken.

### Configuratie

#### 1 Hoe kan ik een configuratie implementeren op systemen waarop SupportAssist vooraf is geïnstalleerd als onderdeel van een systeemaafbeelding met behulp van Dell ImageAssist?

Zie de *Snelle installatiehandleiding SupportAssist voor zakelijke client systemen voor Dell ImageAssist-gebruikers* beschikbaar op [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools) voor informatie over het implementeren van configuratie op systemen waarop SupportAssist vooraf is geïnstalleerd als onderdeel van de systeemaafbeelding met behulp van Dell Image Assist.

#### 2 Welke optie moet ik selecteren in de Installatiebeheer-wizard: nieuwe configuratie maken of bestaande configuratie wijzigen?

Selecteer **Nieuwe configuratie maken** als:

- U SupportAssist voor de eerste keer op uw doelsystemen wilt implementeren en configureren.

- Een oudere versie van SupportAssist is geïnstalleerd en geconfigureerd en u nu de huidige versie met dezelfde of andere configuratie-instellingen wilt installeren.

Selecteer **Bestaande configuratie wijzigen** als u de geïmplementeerde configuratie wilt bijwerken.

### 3 **Ik heb de configuratie gewijzigd en SupportAssist bijgewerkt op doelsystemen. Hoe weet ik of de instellingen correct zijn bijgewerkt?**

Om te controleren of de instellingen op de doelsystemen worden bijgewerkt, controleert u de status van de sleutel `HKLM\De11\SupportAssistConfig\Status` in het register van de doelsystemen. Als de instellingen zijn bijgewerkt, wordt de status van de sleutel weergegeven als '0'.

## Implementatie

### 1 **Welk type implementatie moet ik gebruiken?**

Kies het type implementatie op basis van de bestaande installatie die u gebruikt voor het implementeren van de configuratiegegevens:

- Windows Installer-bestand – Gebruik dit type implementatie als u de configuratie-instellingen implementeert met behulp van een configuratiebeheerprogramma zoals SCCM of KACE.
- Active Directory-sjabloonbestand – Gebruik dit type implementatie als u Active Directory-groepsbeleid kunt maken voor het implementeren van de bevestigingsgegevens en u niet beschikt over een configuratiebeheerprogramma.
- Antwoordbestand – Gebruik dit type implementatie als u geen Active Directory-groepsbeleid kunt maken en een antwoordbestand nodig hebt om de configuratiegegevens te implementeren.

### 2 **In mijn organisatie beheer ik systemen die over meerdere locaties zijn verspreid en verschillende instellingen hebben. Hoe moet ik SupportAssist implementeren?**

Gebruik de volgende methode om SupportAssist op twee verschillende locaties (bijvoorbeeld 'locatie één' en 'locatie twee') te implementeren met verschillende instellingen:

- Open de wizard **Installatiebeheer van Dell SupportAssist**.
- Gebruik de nieuwe configuratiestroom en maak een configuratiebestand (Locatie1.mst) met de voor "locatie één" vereiste instellingen.
- Klik in de pagina **Overzicht** op **Nieuwe maken** en maak een configuratiebestand (Locatie2.xml) met de voor "locatie twee" vereiste instellingen.
- Implementeer met een implementatieprogramma het SupportAssist installatiepakket met de bijbehorende configuratiebestanden op de doelsystemen op "Locatie één" en "Locatie twee".

### 3 **Kan ik SupportAssist installeren op een virtuele machine (VM)?**

Nee, SupportAssist is niet ontworpen om problemen te detecteren op virtuele machines omdat daarvoor toegang nodig is tot hardware-onderdelen.

### 4 **Hoe kan ik SupportAssist implementeren op doelsystemen waarop zowel 32-bits als 64-bits besturingssystemen worden uitgevoerd?**

U moet een 32-bits en een 64-bits versie van het SupportAssist-installatiepakket downloaden en de volgende handelingen uitvoeren:

- Als u het Windows-installatiebestand (MST) selecteert als gebruikstype, moet u het MST-configuratiebestand aanmaken met behulp van de bijbehorende wizard **Installatiebeheer van Dell SupportAssist** voor zowel 32-bits als 64-bits installatiepakketten.
- Als u het antwoordbestand of Active Directory-sjabloonbestand selecteert als gebruikstype, moet u het configuratiebestand aanmaken met behulp van de wizard **Installatiebeheer van Dell SupportAssist** voor 32-bits of 64-bits installatiepakketten.

Zodra u de configuratiebestanden hebt gemaakt, kiest u de bijbehorende pakketten van SupportAssist op basis van het platform en implementeert u SupportAssist op de doelsystemen.

### 5 **Kan ik het antwoordbestand dat is gegenereerd met de oudere versie van SupportAssist gebruiken om de huidige versie van SupportAssist te implementeren?**

Nee. U moet een antwoordbestand maken met de huidige versie van de SupportAssist installatiewizard en dit antwoordbestand gebruiken voor de implementatie.

# Post-implementatie

## 1 Hoe weet ik of SupportAssist correct is geïnstalleerd en geconfigureerd op het doelsysteem?

Met het script `InstallAndRegistration.ps1` kunt u controleren of SupportAssist is geïnstalleerd en geregistreerd op de doelsystemen. Om het script op een doelsysteem uit te voeren, voert u de volgende stappen uit:

- Klik op **Start** om het programmamenu te openen.
- Klik met de rechtermuisknop op **Opdrachtprompt** en klik op **Als administrator uitvoeren**.
- Ga naar de locatie waar u het SupportAssist-installatiepakket hebt uitgepakt en voer de volgende handelingen uit:
  - Als u de 64-bits versie van het SupportAssist installatiepakket hebt gedownload en uitgepakt, bladert u naar `\Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
  - Als u de 32-bits versie van het SupportAssist installatiepakket hebt gedownload en uitgepakt, bladert u naar `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- Voer `InstallAndRegistration.ps1` in en druk op Enter.

**OPMERKING:** U kunt ook bewakingsconsoles zoals System Center Operations Manager (SCOM) gebruiken om dit script uit te voeren op doelsystemen. Zorg er echter wel voor dat u de richtlijnen voor de bewakingsconsoles volgt.

Hier volgt de voorbeelduitvoer als SupportAssist is geïnstalleerd en geregistreerd op de doelsystemen.

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

Hier volgt de voorbeelduitvoer als SupportAssist wel is geïnstalleerd, maar niet geregistreerd op de doelsystemen.

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

Hier volgt de voorbeelduitvoer als SupportAssist niet is geïnstalleerd op de doelsystemen.

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

Hier volgt de voorbeelduitvoer als SupportAssist is geïnstalleerd en geregistreerd en de service wordt uitgevoerd op de doelsystemen.

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

Hier volgt de voorbeelduitvoer als SupportAssist is geïnstalleerd en geregistreerd, maar de service niet wordt uitgevoerd op de doelsystemen.

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

## 2 Hoe kan ik controleren of er supportaanvragen zijn gemaakt voor de doelsystemen?

Met het script `CaseAndDispatchReport.ps1` kunt u controleren of er supportaanvragen zijn gemaakt voor de doelsystemen. Om het script op een doelsysteem uit te voeren, voert u de volgende stappen uit:

- Klik op **Start** om het programmamenu te openen.
- Klik met de rechtermuisknop op **Opdrachtprompt** en klik op **Als administrator uitvoeren**.  
Het venster met de **opdrachtprompt** wordt weergegeven.
- Ga naar de locatie waar u het SupportAssist-installatiepakket hebt uitgepakt en voer de volgende handelingen uit:
  - Als u de 64-bits versie van het SupportAssist installatiepakket hebt gedownload en uitgepakt, bladert u naar `\Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
  - Als u de 32-bits versie van het SupportAssist installatiepakket hebt gedownload en uitgepakt, bladert u naar `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- Voer `CaseAndDispatchReport.ps1` in en druk op Enter.

**OPMERKING:** U kunt ook bewakingsconsoles zoals System Center Operations Manager (SCOM) gebruiken om dit script uit te voeren op doelsystemen. Zorg er echter wel voor dat u de richtlijnen voor de bewakingsconsoles volgt.

Hier volgt de voorbeelduitvoer met de details van de supportaanvraag die is gemaakt op een doelsysteem.

```
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 **De Active Directory-configuratie-instellingen worden niet toegepast op de doelsystemen. Wat moet ik doen?**  
Als u AD-sjabloon hebt geselecteerd als type implementatie, worden de instellingen mogelijk later bijgewerkt omdat het tijd kost om de doelsystemen en de domeincontroller te synchroniseren. Als u onmiddellijk wilt synchroniseren, voert u de volgende opdracht uit op de doelsystemen:
- ```
gpupdate /force
```
- 4 **Wat moet ik doen als WMI-scripts geen waarde retourneren?**  
Controleer of de WMI-service actief is. Voer de volgende stappen uit om de WMI-service te starten:
- Klik op **Start** om het programmamenu te openen.
  - Voer **services.msc** in het zoekveld in en druk op **Enter**.  
Het venster **Services** wordt weergegeven.
  - Klik met de rechtermuisknop op **Windows Management Instrumentation** en klik op **Starten** in de lijst.
- 5 **Detecteert SupportAssist automatisch de internetproxy-instellingen op de doelsystemen?**  
Nee. Als uw doelsystemen verbinding met internet maken via een proxyserver, moet u de proxygegevens opgeven tijdens het maken van het configuratiebestand.
- 6 **Na implementatie kan een aantal van de doelsystemen niet worden geregistreerd bij SupportAssist. Wat kan de reden hiervoor zijn?**  
Dit is waarschijnlijk het gevolg van ongeldige internetverbindinginstellingen die zijn toegepast op doelsystemen. Tijdens het maken of wijzigen van het configuratiebestand kan de internetverbinding voor doelsystemen niet worden gevalideerd door de installatiewizard. Zie [De configuratie van de geïmplementeerde SupportAssist wijzigen](#) om de juiste internetverbindinginstellingen op te geven

## Meldingen

- 1 **Ik heb SupportAssist geïmplementeerd, maar er verschijnen geen waarschuwingen in mijn TechDirect-account. Hoe kan ik deze waarschuwingen bekijken?**  
Zorg ervoor dat u dezelfde aanmeldingsgegevens gebruikt voor Dell Mijn account en TechDirect-accounts. Werk indien nodig de SupportAssist configuratie bij.
- 2 **Hoe kan ik SupportAssist-waarschuwingen en -supportaanvragen volgen als ik niet beschik over een TechDirect-account?**  
Als u niet beschikt over een TechDirect account, kunt u de waarschuwingen volgen in Logboeken. Wanneer SupportAssist een supportaanvraag aanmaakt voor het probleem dat is gedetecteerd (zowel proactief als voorspellend), wordt de gebeurtenis vastgelegd in de Logboeken van het systeem.
- 3 **Hoe kan ik in TechDirect handmatig een supportaanvraag aanmaken voor een probleem dat is geïdentificeerd op een doelsysteem?**  
Als u een supportaanvraag wilt aanmaken in TechDirect, moet u de volgende stappen uitvoeren:
- Meld u aan bij [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com).
  - Ga naar de **van services > technische ondersteuning**.
  - Klik op **Maken** in de gadget **Nieuwe serviceaanvraag maken**.  
De wizard **Serviceaanvraag maken** wordt weergegeven.
  - Volg de instructies in de wizard **Serviceaanvraag maken** om de servicetag van uw systeem, informatie over het incident (details van het probleem) en contactgegevens in te voeren.
  - Klik op **Verzenden**.
- Vergeet niet het nummer van de supportaanvraag te noteren. Een medewerker van Technische Support neemt contact met u op om het probleem op te lossen.

4 **Krijgen eindgebruikers een melding op de doelsystemen wanneer SupportAssist een probleem detecteert?**

Nee. Alleen de geconfigureerde contactpersoon ontvangt per e-mail een bevestiging wanneer SupportAssist een supportaanvraag aanmaakt.

## Upgrade

1 **Ik heb een eerdere versie van SupportAssist geïnstalleerd op mijn doelsystemen. Hoe kan ik deze upgraden naar de huidige versie?**

Als u auto-upgrade hebt ingeschakeld tijdens de configuratie van SupportAssist, worden de systemen automatisch opgewaardeerd naar de nieuwste versie van SupportAssist met de bestaande configuratie. Als u auto-upgrade niet hebt ingeschakeld, kunt u SupportAssist handmatig downloaden en implementeren.

In de 2.0.1-versie kunt u ook handmatig migreren naar SupportAssist in TechDirect. Zie [Migreren naar SupportAssist in TechDirect](#).

## Verwijderen

1 **Wanneer ik het SupportAssist verwijderingsproces annuleer, zijn de services gestopt. Hoe kan ik ze weer starten?**

De service starten:

- a Klik op **Start** om het programmamenu te openen.
- b Voer in het zoekveld **services.msc** in en druk op Enter.  
Het venster **Services** wordt weergegeven.
- c Klik met de rechtermuisknop op **Dell SupportAssist for Business Client** en klik op **Starten** in de lijst.

## Diversen

1 **Wat is PII? Welke PII wordt door SupportAssist verzameld?**

Persoonlijk Identificeerbare Informatie (PII) is de informatie waarmee uw systeem kan worden geïdentificeerd. Als u SupportAssist hebt ingeschakeld voor het verzamelen van PII's tijdens het maken van de configuratie, worden het IP-adres, het MAC-adres en de hostnaam verzameld.

# Gebruik van netwerkbandbreedte

SupportAssist maakt voor diverse gebeurtenissen die contact met Dell vereisen gebruik van uw netwerkbandbreedte. De gebruikte netwerkbandbreedte kan verschillen, afhankelijk van het aantal doelsystemen dat wordt bewaakt door SupportAssist. De volgende tabel bevat de gemiddelde netwerkbandbreedte die wordt gebruikt door SupportAssist voor de bewaking van 100 systemen gedurende één maand.

**Tabel 16. Gemiddelde gebruik van netwerkbandbreedte**

| Gebeurtenis                                              | Frequentie                                                                                  | Netwerkbandbreedte (in Kbps) |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| SupportAssist registreren                                | Eenmaal na implementatie                                                                    | 323                          |
| Verzending van routinematige systeembewakingsinformatie  | Eenmaal per 24 uur na implementatie                                                         | 114                          |
| Verzending van periodieke systeembewakingsinformatie     | Eenmaal elke 30-45 dagen na implementatie                                                   | 3700                         |
| Verzending van waarschuwings- en systeemstatusinformatie | Bij detectie van een waarschuwing                                                           | 19                           |
| Verificatie van systeemgarantie-informatie               | Eenmaal na implementatie                                                                    | 30                           |
| Bij aanmaken van supportaanvraag                         | Wanneer een waarschuwing in aanmerking komt voor het aanmaken van een ondersteuningsverzoek | 21                           |
| Bij het controleren op updates                           | Eenmaal per week                                                                            | 2000                         |

# Woordenlijst

Tabel 17. Woordenlijst

| Terminologie/afkortingen/acroniemen | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Systeem                             | Staat voor laptops, desktops, tablets, gateways en Embedded Box-pc's van Dell                                                                                                                                                                                    |
| Supportaanvraag                     | Wanneer er een probleem wordt gedetecteerd op een systeem, wordt er in SupportAssist een supportaanvraag aangemaakt en naar Technische Support gestuurd om het probleem op te lossen.                                                                            |
| TechDirect                          | Dit is een gecentraliseerd supportprogramma dat is ontwikkeld om commerciële klanten de mogelijkheid te bieden om een Dell supportaanvraag te openen en te beheren. Op de TechDirect-portal kunt u SupportAssist-waarschuwingen op een centrale locatie beheren. |
| WMI                                 | Windows Management Instrumentation                                                                                                                                                                                                                               |
| Waarschuwing                        | Een waarschuwing is een melding die door SupportAssist wordt gemaakt wanneer er een probleem is gedetecteerd op een doelsysteem.                                                                                                                                 |
| CPU                                 | Central Processing Unit                                                                                                                                                                                                                                          |
| MAC                                 | Media Access Control-adres                                                                                                                                                                                                                                       |
| BIOS                                | Basic Input/Output System                                                                                                                                                                                                                                        |
| IMEI                                | International Mobile Equipment Identity                                                                                                                                                                                                                          |
| WLAN                                | Wireless Local Area Network                                                                                                                                                                                                                                      |
| DIMM                                | Dual In-line Memory Module                                                                                                                                                                                                                                       |
| ePPID                               | Enhanced Performance Profile ID                                                                                                                                                                                                                                  |
| GB                                  | Gigabyte                                                                                                                                                                                                                                                         |
| DC                                  | Gelijkstroom                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Dell CFI                            | Dell Custom Factory Integration. Dell CFI is een service die door Dell wordt geleverd en waarmee op de systemen die worden aangeschaft bij Dell vooraf vereiste software wordt geïnstalleerd die is ontwikkeld in de fabriek van Dell.                           |
| Lokaal systeem                      | Lokaal systeem of beheersysteem verwijst naar het systeem dat u gaat gebruiken voor het maken van de implementatiebestanden of het SupportAssist-implementatiepakket                                                                                             |
| RAM                                 | Random-Access Memory                                                                                                                                                                                                                                             |
| Doelsystemen                        | Doelsystemen verwijst naar alle systemen waarop u SupportAssist gaat implementeren.                                                                                                                                                                              |
| MSI                                 | Microsoft Installer (MSI) is een bestandsindeling voor installatiepakketten die wordt gebruikt door Windows.                                                                                                                                                     |
| MST                                 | Microsoft Transform (MST) File is een configuratiebestand dat door de Microsoft Windows Installer wordt gebruikt om software-                                                                                                                                    |

| Terminologie/afkortingen/acroniemen         | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | installaties te configureren. Het SupportAssist-MST-bestand bevat instellingen die worden geconfigureerd op elk doelsysteem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Antwoordbestand                             | Het SupportAssist-antwoordbestand is een XML-configuratiebestand dat de instellingen bevat die worden geconfigureerd op elk doelsysteem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Active Directory-beheersjabloon (ADML/ADMX) | <p>Active Directory-beheersjabloon is een functie van groepspolicy die wordt gebruikt voor het gecentraliseerde beheer van systemen in een Active Directory-omgeving. Het SupportAssist Active Directory-configuratiebestand bevat de instellingen die worden geconfigureerd op elk doelsysteem.</p> <p>Beheersjabloonbestanden worden in .admx-bestanden en taalspecifieke .adml-bestanden onderverdeeld voor gebruik door groepspolicybeheerders. Dankzij de wijzigingen die in deze bestanden worden geïmplementeerd, kunnen beheerders dezelfde set policy's configureren door twee talen te gebruiken. Beheerders kunnen policy's configureren met behulp van de taalspecifieke .adml-bestanden en de taalneutrale .admx-bestanden.</p> |
| Implementatieprogramma's                    | De hulpprogramma's die kunnen worden gebruikt voor het implementeren van SupportAssist op doelsystemen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| SCCM                                        | Microsoft System Center Configuration Manager                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| SCOM                                        | System Center Operations Manager                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |