

SupportAssist for Business Client Systems


Przewodnik wdrożenia — korzystanie z kreatora
Menedżer konfiguracji



Uwagi, przestrogi i ostrzeżenia

 **UWAGA:** Napis UWAGA oznacza ważną wiadomość, która pomoże lepiej wykorzystać komputer.

 **PRZESTROGA:** Napis PRZESTROGA informuje o sytuacjach, w których występuje ryzyko uszkodzenia sprzętu lub utraty danych, i przedstawia sposoby uniknięcia problemu.

 **OSTRZEŻENIE:** Napis OSTRZEŻENIE informuje o sytuacjach, w których występuje ryzyko uszkodzenia sprzętu, obrażeń ciała lub śmierci.

| | |
|---|-----------|
| 1 Wprowadzenie..... | 5 |
| Wersja..... | 5 |
| Cel dokumentu..... | 5 |
| Przegląd portalu TechDirect..... | 5 |
| SupportAssist w portalu TechDirect..... | 6 |
| Nowe funkcje w tej wersji..... | 6 |
| Funkcje narzędzia SupportAssist i plany obsługi firmy Dell..... | 6 |
| Części możliwe do wysłania..... | 8 |
| Dodatkowe zasoby..... | 8 |
| 2 SupportAssist for Business Client Systems — wprowadzenie..... | 10 |
| Obsługiwane systemy..... | 10 |
| Minimalne wymagania systemowe..... | 10 |
| Pobieranie i wyodrębnianie pakietu instalatora narzędzia SupportAssist..... | 11 |
| 3 Konfiguracja i wdrażanie narzędzia SupportAssist..... | 13 |
| Uzyskiwanie dostępu do kreatora Menedżer konfiguracji..... | 13 |
| Przygotowanie do wdrożenia..... | 14 |
| Wdrażanie narzędzia SupportAssist za pomocą pliku Instalatora Windows..... | 14 |
| Tworzenie pliku Instalatora systemu Windows..... | 15 |
| Wdrażanie pliku Instalatora Windows na systemach docelowych..... | 16 |
| Wdrażanie narzędzia SupportAssist z wykorzystaniem zasad grupy usługi Active Directory..... | 17 |
| Tworzenie plików szablonu administracyjnego usługi Active Directory..... | 18 |
| Wdrażanie plików szablonu administracyjnego usługi Active Directory na kontrolerze domeny..... | 18 |
| Wdrażanie plików szablonu administracyjnego usługi Active Directory w systemach docelowych..... | 19 |
| Wdrażanie narzędzia SupportAssist za pomocą pliku odpowiedzi..... | 20 |
| Tworzenie pliku odpowiedzi..... | 21 |
| Wdrażanie pliku odpowiedzi w systemach docelowych..... | 21 |
| Dezinstalacja wersji SupportAssist for PCs at Home..... | 22 |
| Preferencje..... | 22 |
| Konfiguracja połączenia internetowego..... | 24 |
| Test łączności SupportAssist..... | 25 |
| 4 Modyfikacja wdrożonej konfiguracji narzędzia SupportAssist..... | 26 |
| Modyfikacja i wdrażanie pliku Instalatora Windows..... | 26 |
| Modyfikacja i wdrażanie istniejących plików szablonu administracyjnego usługi Active Directory..... | 27 |
| Modyfikacja i wdrażanie pliku odpowiedzi..... | 28 |
| 5 Migrowanie do narzędzia SupportAssist w usłudze TechDirect..... | 30 |
| Pobieranie narzędzia SupportAssist z portalu TechDirect..... | 30 |
| Wdrażanie pakietu SupportAssist z usługi TechDirect..... | 31 |
| 6 Zarządzanie powiadomieniami narzędzia SupportAssist na portalu TechDirect..... | 33 |

| | |
|---|-----------|
| Konfigurowanie reguł alertów w usłudze TechDirect..... | 33 |
| Wyświetlanie alertów SupportAssist w portalu TechDirect..... | 34 |
| Alerty SupportAssist..... | 34 |
| Czynności alertów SupportAssist..... | 35 |
| Integrowanie alertów SupportAssist z usługą ServiceNow..... | 36 |
| Włączanie integracji z usługą ServiceNow..... | 36 |
| Wyłączanie integracji z rozwiązaniem ServiceNow..... | 37 |
| 7 Pobieranie danych narzędzia SupportAssist za pomocą WMI..... | 38 |
| DSA_RegistrationInformation..... | 38 |
| DSA_CaseInformation..... | 38 |
| DSA_AlertInformation..... | 39 |
| DSA_SystemInformation..... | 39 |
| 8 Dane gromadzone przez narzędzie SupportAssist..... | 41 |
| 9 Najczęściej zadawane pytania..... | 45 |
| Wdrożenie wstępne..... | 45 |
| Konfiguracja..... | 45 |
| Wdrażanie..... | 46 |
| Po wdrożeniu..... | 46 |
| Alerty..... | 48 |
| Uaktualnianie..... | 49 |
| Dezinstalacja..... | 49 |
| Różne..... | 49 |
| Załącznik A: Wykorzystanie szerokości pasma sieci..... | 50 |
| Załącznik B: Słowniczek..... | 51 |

Wprowadzenie

Dell SupportAssist to proaktywna i predykcyjna technologia, która umożliwiła otrzymywanie zautomatyzowanego wsparcia technicznego dla systemów firmy Dell używanych przez Twoją organizację. Po wdrożeniu do systemów firmy Dell, narzędzie SupportAssist monitoruje każdy system i proaktywnie wykrywa problemy zarówno ze sprzętem jak i oprogramowaniem. W przypadku wykrycia problemu narzędzie SupportAssist automatycznie otwiera zgłoszenie serwisowe dla systemów z aktywnym uprawnieniem do usługi ProSupport lub ProSupport Plus. W zależności od rodzaju problemu możliwe jest utworzenie automatycznego żądania wysyłki części lub zgłoszenia serwisowego.

Narzędzie SupportAssist zbiera także automatycznie dane dotyczące sprzętu i oprogramowania z systemami firmy Dell i bezpiecznie wysyła je do działu pomocy technicznej firmy Dell. Dane te są wykorzystywane przez pomoc techniczną do wykrywania i rozwiązywania problemów.

ⓘ UWAGA: Aby uzyskać informacje na temat danych gromadzonych przez narzędzie SupportAssist, patrz [Dane gromadzone przez narzędzie SupportAssist](#).

Tematy:

- Wersja
- Cel dokumentu
- Przegląd portalu TechDirect
- SupportAssist w portalu TechDirect
- Nowe funkcje w tej wersji
- Funkcje narzędzia SupportAssist i plany obsługi firmy Dell
- Części możliwe do wysłania
- Dodatkowe zasoby

Wersja

2.0.1

Cel dokumentu

Niniejszy dokument zawiera informacje dotyczące sposobu konfigurowania i wdrażania narzędzia SupportAssist dla firm z działami informatycznymi oraz zarządzania alertami za pośrednictwem portalu TechDirect. Ponadto można w nim znaleźć informacje o klasach Instrumentacji zarządzania Windows (WMI), używanych do pobierania danych narzędzia SupportAssist.

ⓘ UWAGA: Firmy bez działów informatycznych mogą korzystać z innej wersji narzędzia SupportAssist, umożliwiającej użytkownikom zarządzanie własnymi systemami. Aby uzyskać więcej informacji, patrz www.dell.com/supportassist.

ⓘ UWAGA: W niniejszym dokumencie termin system lokalny lub system administratora odnosi się do systemu używanego do tworzenia pliku lub pakietu konfiguracji narzędzia SupportAssist. Termin systemy docelowe odnosi się do wszystkich systemów, na których wdrażane jest narzędzie SupportAssist.

Przegląd portalu TechDirect

TechDirect to portal internetowy, w którym można zarządzać alertami utworzonymi przez narzędzie SupportAssist. Administratorzy mają możliwość tworzenia reguł w TechDirect do automatycznego przekazywania alertów do firmy Dell w celu uzyskania pomocy technicznej lub wysyłki części. Jeśli automatyczne przekierowywanie jest wyłączone dla wsparcia technicznego lub wysyłki części, możesz ocenić i

sprawdzić, czy alerty powinny być przekazywane do firmy Dell. Aby uzyskać więcej informacji o zarządzaniu alertami SupportAssist za pośrednictwem portalu TechDirect, patrz [Zarządzanie powiadomieniami narzędzia SupportAssist na portalu TechDirect](#).

SupportAssist w portalu TechDirect

Portal TechDirect pozwala pobrać spersonalizowany plik wykonywalny narzędzia SupportAssist, z którego można wyodrębnić pakiet wdrożeniowy narzędzia SupportAssist. Podczas wdrażania narzędzia SupportAssist za pomocą tego pakietu możesz zarządzać konfiguracją narzędzia SupportAssist z poziomu portalu TechDirect dla wszystkich systemów lub systemów w określonej grupie urządzeń.

Więcej informacji na temat narzędzia SupportAssist w portalu TechDirect uzyskasz na stronie *Przewodnik SupportAssist for Business Client Systems Deployment* — korzystanie z usługi TechDirect dostępny pod adresem www.dell.com/serviceabilitytools.

Nowe funkcje w tej wersji

- Pobieranie spersonalizowanego pliku wykonywalnego narzędzia SupportAssist z portalu TechDirect.
- Wybieranie formatu, w którym ma być wyodrębniony pakiet wdrożeniowy. Pakiet wdrożeniowy można wyodrębnić w formacie pliku wykonywalnego systemu Windows lub Instalatora Windows.
- Zarządzanie konfiguracją SupportAssist w przypadku grup urządzeń w portalu TechDirect.
- Włączenie monitorowania wydajności systemów monitorowanych przez narzędzie SupportAssist w portalu TechDirect.
Więcej informacji na temat narzędzia SupportAssist w portalu TechDirect uzyskasz na stronie *Przewodnik SupportAssist for Business Client Systems Deployment* — korzystanie z usługi TechDirect dostępny pod adresem www.dell.com/serviceabilitytools.
- Włączanie lub wyłączanie następujących elementów podczas konfigurowania narzędzia SupportAssist:
 - Interfejs użytkownika SupportAssist
 - Zautomatyzowane skanowanie i optymalizacje SupportAssist
 - Zautomatyzowana optymalizacja po zaplanowanym skanowaniu
 - Ręczna instalacja aktualizacji sterowników
 - Ręczne optymalizacje systemu

Funkcje narzędzia SupportAssist i plany obsługi firmy Dell

Poniższa tabela zawiera zestawienie możliwości narzędzia SupportAssist dla systemów z aktywnymi planami usług Basic, ProSupport, ProSupport Plus i ProSupport Flex for Client.

Tabela 1. Funkcje narzędzia SupportAssist i plany obsługi firmy Dell

| Funkcja | Opis | Podstawowe | ProSupport | ProSupport Flex for Client | ProSupport plus |
|---|---|------------|------------|----------------------------|-----------------|
| Harmonogram skanowania sprzętu i oprogramowania | Można zaplanować skanowanie sprzętu i oprogramowania w zależności od preferencji. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Aktualizacja sterowników | Daje użytkownikom z uprawnieniami administratora możliwość skanowania i instalowania aktualizacji sterowników dostępnych dla ich systemu. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Skanowanie sprzętu | Pozwala użytkownikom skanować sprzęt systemowy pod kątem problemów. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

| Funkcja | Opis | Podstawowe | ProSupport | ProSupport Flex for Client | ProSupport plus |
|--|--|------------|------------|----------------------------|-----------------|
| Czyszczenie plików | Czyszczenie z systemu tymczasowych, niepotrzebnych i innych niepożądanych plików. Użytkownicy mogą otrzymać możliwość czyszczenia plików w swoich systemach. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Optymalizacja wydajności systemu | Dostosowywanie ustawień zasilania, plików rejestru i przydziałów pamięci, aby zmaksymalizować wydajność systemu. Użytkownicy mogą otrzymać możliwość dostosowywania wydajności swoich systemów. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Optymalizacja łączności sieciowej | Optymalizacja połączenia sieciowego poprzez dostosowanie ustawień, aby zapewnić efektywne i niezawodne działanie sieci. Użytkownicy mogą otrzymać możliwość optymalizacji swojej łączności sieciowej. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Wyświetlanie informacji gromadzonych przez narzędzie SupportAssist ² | Narzędzie SupportAssist ciągle monitoruje dane dotyczące wykorzystania systemu. Można je wyświetlić dla wszystkich systemów monitorowanych przez narzędzie SupportAssist lub dla określonej grupy urządzeń. | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Automatyczne wykrywanie problemów, powiadamianie i tworzenie zgłoszeń serwisowych ³ | Powiadomienie zostanie wysłane do użytkownika po utworzeniu przez firmę Dell zgłoszenia serwisowego w celu wysyłki części lub świadczenia pomocy technicznej. W przypadku technicznych zgłoszeń serwisowych przedstawiciel działu pomocy technicznej skontaktuje się z Tobą odpowiednio wcześniej, aby pomóc w rozwiązaniu problemu. | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Automatyczna optymalizacja oprogramowania ¹ | Narzędzie SupportAssist automatycznie optymalizuje system w trakcie zautomatyzowanych zadań skanowania. | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ |
| Predykcyjne wykrywanie | Do podstawowego i dodatkowego kontaktu zostanie | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ |

| Funkcja | Opis | Podstawowe | ProSupport | ProSupport Flex for Client | ProSupport plus |
|---|---|------------|------------|----------------------------|-----------------|
| problemów i tworzenie zgłoszeń serwisowych w celu zapobiegania awariom ⁴ | wysłane powiadomienie o potencjalnej awarii części. Firma Dell otworzy zgłoszenie serwisowe i skontaktuje się z Tobą w celu wysyłki części zamiennej. | | | | |
| Usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania ¹ | Izolowanie, usuwanie i przywracanie plików uszkodzonych przez wirusy i złośliwe oprogramowanie, aby zachować bezpieczeństwo systemu. Użytkownicy mogą otrzymać możliwość usuwania wirusów i złośliwego oprogramowania ze swoich systemów. | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ |

1 — usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania nie jest dostępne w niektórych regionach, na przykład w Chinach.

2 — informacje gromadzone przez narzędzie SupportAssist można wyświetlać wyłącznie w języku angielskim.

3 — w przypadku wyłączenia funkcji automatycznego przekierowywania TechDirect dla pomocy technicznej lub wysyłki części można ocenić alert pod kątem tego, czy powinien zostać przesłany do firmy Dell.

4 — funkcja przewidywania problemów jest dostępna jedynie dla baterii, dysków twardych i dysków półprzewodnikowych (SSD) oraz wentylatorów.

ⓘ UWAGA: W przypadku systemów z planem serwisowym Basic alarmy nie są przekierowywane do portalu TechDirect.

Części możliwe do wysłania

Gdy SupportAssist wykryje problem w systemie, części zamienne mogą być automatycznie do Ciebie wysłane, w zależności od planu obsługi firmy Dell dla Twojego systemu.

Poniżej znajdują się części, które mogą być wysyłane automatycznie:

- Dysk twardy
- Moduł pamięci
- Napęd dysków optycznych
- Klawiatura
- Mysz
- Akumulator
- Karta graficzna

Dodatkowe zasoby

- Aby uzyskać informacje na temat rejestrowania organizacji, zarządzania alertami SupportAssist i wysyłania zgłoszeń dotyczących wysyłki części w portalu TechDirect, odwiedź witrynę www.TechDirect.com.
- Więcej informacji na temat narzędzia SupportAssist uzyskasz na stronie www.dell.com/supportassist.
- Jeśli masz pytania dotyczące narzędzia SupportAssist, przejdź do witryny [społeczności Dell SupportAssist](#).
- Aby uzyskać dostęp do innych dokumentów dotyczących narzędzia SupportAssist, przejdź do witryny www.dell.com/serviceabilitytools.

- Samouczki dotyczące różnych funkcji narzędzia SupportAssist są dostępne na [liście odtwarzania SupportAssist for Business Client Systems](#) w serwisie YouTube.

SupportAssist for Business Client Systems — wprowadzenie

Narzędzie SupportAssist automatyzuje wsparcie techniczne dla systemów Dell. W zależności od swoich wymagań możesz skonfigurować i wdrożyć narzędzie SupportAssist, aby zautomatyzować wsparcie techniczne dla wielu systemów.

Tematy:

- [Obsługiwane systemy](#)
- [Minimalne wymagania systemowe](#)
- [Pobieranie i wyodrębnianie pakietu instalatora narzędzia SupportAssist](#)

Obsługiwane systemy

Narzędzie SupportAssist jest obsługiwane przez następujące systemy firmy Dell:

- **notebooki i komputery stacjonarne:**
 - Latitude
 - Precision
 - OptiPlex
 - Inspiron
 - XPS
 - Alienware
 - Vostro
- **Komputery Gateway i Embedded:**
 - Edge Gateways
 - Embedded Box PCs

ⓘ UWAGA: Narzędzie SupportAssist nie jest obsługiwane na maszynach wirtualnych.

Minimalne wymagania systemowe

Poniższa tabela zawiera wymagania minimalne narzędzia SupportAssist.

Tabela 2. Minimalne wymagania

| Szczegółowe informacje | Wymagania |
|--|---|
| System operacyjny ⓘ UWAGA: Narzędzie SupportAssist obsługuje 32- i 64-bitowe systemy operacyjne. | notebooki i komputery stacjonarne: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 7 SP1 • Microsoft Windows 8 • Microsoft Windows 8.1 • Microsoft Windows 10 Dell Edge Gateway: |

| Szczegółowe informacje | Wymagania |
|------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (tylko wersja 64-bitowa) <p>Dell Embedded Box PC:</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (tylko wersja 64-bitowa) Microsoft Windows Embedded Standard 7 E (tylko wersja 64-bitowa) Microsoft Windows 7 Professional (tylko wersja 64-bit) Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (tylko wersja 64-bit) Microsoft Windows 10 Professional (tylko wersja 64-bit) Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (tylko wersja 64-bitowa) |
| oprogramowanie | <ul style="list-style-type: none"> Microsoft .NET Framework w wersji 4.5 Wykonywanie skryptu PowerShell musi być włączone na systemach docelowych |
| sprzęt | 4 GB (zalecane) |
| Sieć | <ul style="list-style-type: none"> Łączność z Internetem Port 5700 musi być otwarty na systemach docelowych Podniesienie uprawnień polecenia uruchomienia SupportAssistUI.exe musi być włączone na systemach docelowych Zarówno system lokalny, jak i systemy docelowe muszą mieć dostęp do następujących adresów: <ul style="list-style-type: none"> UWAGA: Termin system lokalny lub system administratora odnosi się do systemu, który posłuży do tworzenia plików lub pakietów wdrożeniowych. Termin systemy docelowe odnosi się do wszystkich systemów, na których będzie wdrożone narzędzie SupportAssist. https://apidp.dell.com https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0 https://techdirect.dell.com http://downloads.dell.com https://www.dell.com |

Pobieranie i wyodrębnianie pakietu instalatora narzędzia SupportAssist

Warunek wstępny

Musisz zalogować się do systemu lokalnego jako administrator.

Informacje na temat zadania

Pakiet instalatora narzędzia SupportAssist zawiera plik MSI SupportAssist i kreator Menedżer konfiguracji, służący do tworzenia pliku konfiguracji. Aby utworzyć plik konfiguracyjny narzędzia SupportAssist, pobierz i wyodrębnij pliki w pakiecie instalatora narzędzia SupportAssist.

Kroki

- Wybierz www.dell.com/supportassist.
- W sekcji **SupportAssist dla firmowych komputerów PC: zarządzane przez dział IT** wykonaj jedną z następujących czynności:
 - Aby pobrać wersję 32-bitową, kliknij opcję **Pobierz SupportAssist na 32-bitowy system Windows**.
 - Aby pobrać wersję 64-bitową, kliknij opcję **Pobierz SupportAssist na 64-bitowy system Windows**.

Zostanie pobrany pakiet instalacyjny narzędzia SupportAssist.

- Kliknij przycisk **Start**, aby otworzyć menu programów.
- Prawym przyciskiem myszy kliknij pozycję **Wiersz poleceń**, a następnie kliknij opcję **Uruchom jako administrator**.
- Przejdź do folderu, do którego został pobrany pakiet instalatora narzędzia SupportAssist.

6 Uruchom jedno z następujących poleceń, aby wyodrębnić pliki z pakietu instalatora:

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

<folder path> to lokalizacja, w której zostaną wyodrębnione pliki pakietu instalatora. Na przykład `C:\SAInstaller`.

UWAGA: Nie można wyodrębnić plików w tym samym folderze, do którego pobrano pakiet instalatora. Aby wyodrębnić pliki, podaj inną lokalizację folderu.

Pakiet instalatora narzędzia SupportAssist zostanie wyodrębniony do określonej ścieżki folderu. Po zakończeniu wyodrębniania utworzone zostaną następujące foldery:

- **Dell** — zawiera pliki używane do gromadzenia informacji o sprzęcie i oprogramowaniu z systemów.
- **Program Files** (w przypadku systemów 64-bitowych) lub **Program files (x86)** (w przypadku systemów 32-bitowych) — zawiera pliki wykonywalne narzędzia SupportAssist.
- **SupportAssistx64.msi** (w przypadku systemów 64-bitowych) lub **SupportAssistx86.msi** (w przypadku systemów 32-bitowych) — powielona wersja pakietu instalatora narzędzia SupportAssist.
- **CommonAppData** — zawiera pliki konfiguracji.

Konfiguracja i wdrażanie narzędzia SupportAssist

Kreator **Menedżer konfiguracji** umożliwia utworzenie pakietu wdrożeniowego SupportAssist z wymaganą konfiguracją przy użyciu jednego z poniższych typów wdrożeń:

- Plik Instalatora Windows (MST) — używany w przypadku wdrażania informacji o konfiguracji za pomocą takich narzędzi, jak Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), KACE itd.
- Szablon administracyjny Active Directory — używany w przypadku wdrażania informacji o konfiguracji przez utworzenie zasad grupy usługi Active Directory.
- Plik odpowiedzi — używany w przypadku wdrażania informacji o konfiguracji przy użyciu pliku odpowiedzi.

Jeśli SupportAssist stanowi część obrazu systemu utworzonego przy użyciu programu Dell ImageAssist, należy utworzyć i wdrożyć plik konfiguracyjny SupportAssist, aby umożliwić automatyczne monitorowanie za pomocą programu SupportAssist. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz przewodnik *Dell SupportAssist for Business Client Systems Quick Setup Guide for Dell ImageAssist Users*. Aby uzyskać dostęp do przewodnika szybkiej konfiguracji, przejdź do www.dell.com/serviceabilitytools, kliknij opcję **Dell SupportAssist for PCs**, a następnie kliknij pozycję **Instrukcje obsługi i dokumentacja**.

UWAGA: Dell ImageAssist w wersji 8.7 nie obsługuje instalacji programu SupportAssist.

Można również skonfigurować i utworzyć pakiet wdrożeniowy SupportAssist z usługi TechDirect. Jeśli wdrożono pakiet wdrożeniowy SupportAssist utworzony za pomocą kreatora **Menedżer konfiguracji**, można ręcznie migrować do programu SupportAssist w usłudze TechDirect. Patrz [Migrowanie do narzędzia SupportAssist w usłudze TechDirect](#).

Więcej informacji na temat narzędzia SupportAssist w portalu TechDirect uzyskasz na stronie *Przewodnik SupportAssist for Business Client Systems Deployment — korzystanie z usługi TechDirect* dostępny pod adresem www.dell.com/serviceabilitytools.

Tematy:

- [Uzyskiwanie dostępu do kreatora Menedżer konfiguracji](#)
- [Przygotowanie do wdrożenia](#)
- [Wdrażanie narzędzia SupportAssist za pomocą pliku Instalatora Windows](#)
- [Wdrażanie narzędzia SupportAssist z wykorzystaniem zasad grupy usługi Active Directory](#)
- [Wdrażanie narzędzia SupportAssist za pomocą pliku odpowiedzi](#)
- [Deinstalacja wersji SupportAssist for PCs at Home](#)
- [Preferencje](#)
- [Konfiguracja połączenia internetowego](#)
- [Test łączności SupportAssist](#)

Uzyskiwanie dostępu do kreatora Menedżer konfiguracji

Wymagania

- Musisz zalogować się do systemu lokalnego jako administrator.
- Wyodrębnić pakiet instalacyjny narzędzia SupportAssist. Patrz [Pobieranie i wyodrębnianie pakietu instalatora narzędzia SupportAssist](#).

Informacje na temat zadania

Kreator **Menedżer konfiguracji** pozwala utworzyć plik konfiguracyjny wymagany do wdrożenia narzędzia SupportAssist. Za pomocą kreatora **Menedżer konfiguracji** można też aktualizować ustawienia wdrożonej konfiguracji.

- UWAGA:** Aby wdrożyć narzędzie SupportAssist w systemie 32- lub 64-bitowym, należy wyodrębnić i uruchomić kreator Menedżer konfiguracji z poziomu 32- lub 64-bitowego pakietu instalacyjnego SupportAssist. Pliki konfiguracyjne generowane za pomocą kreatora Menedżer konfiguracji można wdrażać na 32- i 64-bitowych systemach docelowych.

Kroki

- Wykonaj jedną z następujących czynności:
 - Jeśli wyodrębniono 64-bitowy pakiet instalacyjny, przejdź do katalogu `<folder path>\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
 - Jeśli wyodrębniono 32-bitowy pakiet instalacyjny, przejdź do katalogu `<folder path>\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`

`<folder path>` to lokalizacja, w której wyodrębniono pakiet instalacyjny.
- Prawym przyciskiem myszy kliknij plik `SupportAssistWizard.exe`, a następnie wybierz opcję **Uruchom jako administrator**. Zostanie wyświetlony kreator **Menedżer konfiguracji**.

Przygotowanie do wdrożenia

- Upewnij się, że masz profil Moje konto w witrynie firmy Dell. Jeśli nie masz profilu Moje konto w witrynie firmy Dell, przejdź do strony rejestracji [profilu Moje konto w witrynie firmy Dell](#).
- Zarejestruj się w usłudze TechDirect jako administrator za pomocą poświadczeń profilu Moje konto w witrynie firmy Dell. Aby zarejestrować swoją organizację w usłudze TechDirect, odwiedź stronę [rejestracji w usłudze TechDirect](#).

- UWAGA:** Aby skonfigurować program SupportAssist, musisz mieć profil Moje konto w witrynie firmy Dell. Konto TechDirect jest zalecane, ale nie wymagane.
- UWAGA:** Aby zarządzać alertami SupportAssist z poziomu portalu TechDirect, wymagane jest posiadanie konta Dell powiązanego z kontem TechDirect.
- UWAGA:** Aby wyświetlić lub zarządzać alertami dotyczącymi problemów ze sprzętem, skorzystaj z samodzielnej wysyłki w usłudze TechDirect.

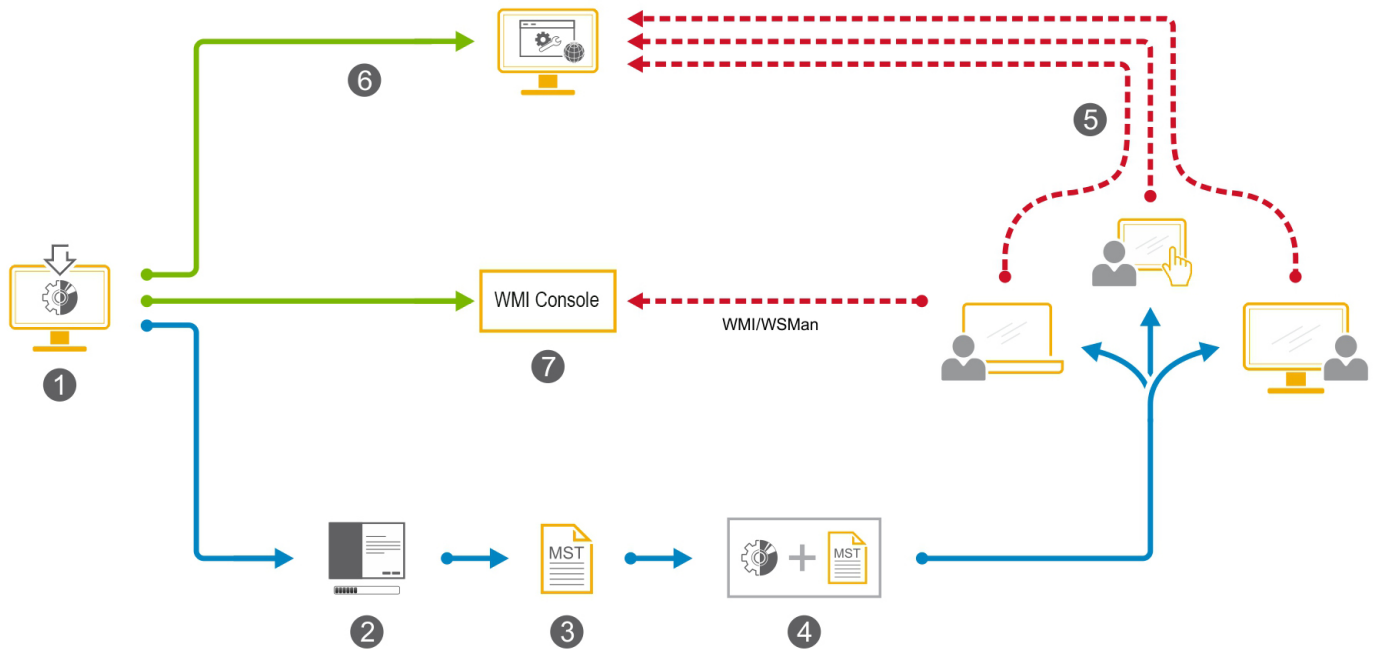
- Jeśli oczekuje się, że wdrożenie obejmie systemy z zainstalowanymi 32- i 64-bitowymi systemami operacyjnymi, firma Dell zaleca odpowiednie pogrupowanie systemów. Utworzenie tych grup ułatwi proces wdrożenia.

Wdrażanie narzędzia SupportAssist za pomocą pliku Instalatora Windows

Ta sekcja zawiera informacje na temat:

- Tworzenia pliku Instalatora Windows zawierającego ustawienia konfiguracji.
- Wdrażania narzędzia SupportAssist na systemach docelowych z użyciem pliku Instalatora Windows.

Na następującym rysunku widać przepływ pracy tworzenia pliku Instalatora Windows i wdrażania go razem z narzędziem SupportAssist na systemach docelowych.



Rysunek 1. Wdrażanie przy użyciu pliku Instalatora systemu Windows

Tabela 3. Wdrażanie przy użyciu pliku Instalatora systemu Windows

| Krok | Opis |
|------|---|
| 1 | Pobierz i wyodrębnij pakiet instalatora narzędzia SupportAssist w systemie lokalnym. Patrz Pobieranie i wyodrębnianie pakietu instalatora narzędzia SupportAssist . |
| 2 | Otwórz kreatora Menedżer konfiguracji . Patrz Uzyskiwanie dostępu do kreatora Menedżer konfiguracji . |
| 3 | Utwórz plik MST i zapisz go w systemie lokalnym. Patrz Tworzenie pliku Instalatora systemu Windows . |
| 4 | Wdróż pakiet instalatora narzędzia SupportAssist i plik Instalatora Windows w systemach docelowych za pomocą narzędzia wdrożeniowego. Patrz Wdrażanie pliku Instalatora Windows na systemach docelowych . |
| 5 | Po zakończeniu wdrażania alerty narzędzia SupportAssist będą przekierowywane do konta TechDirect, ułatwiając zarządzanie centralne. |
| 6 | Zaloguj się do portalu TechDirect, aby przeglądać i zarządzać alertami narzędzia SupportAssist. Patrz Zarządzanie powiadomieniami narzędzia SupportAssist na portalu TechDirect . |
| 7 | Pobierz dane narzędzia SupportAssist z systemu za pomocą konsoli WMI, takich jak SCCM lub SCOM. Patrz Pobieranie danych narzędzia SupportAssist za pomocą WMI . |

Tworzenie pliku Instalatora systemu Windows

Wymagania

- Musisz zalogować się do systemu lokalnego jako administrator.
- System lokalny musi mieć połączenie z Internetem.
- Musisz mieć profil Moje konto w witrynie firmy Dell oraz konto TechDirect utworzone przy użyciu tych samych poświadczeń.

Kroki

- 1 Otwórz kreatora **Menedżer konfiguracji**. Patrz [Uzyskiwanie dostępu do kreatora Menedżer konfiguracji](#).
- 2 Upewnij się, że wszystkie warunki wstępne zostały spełnione i kliknij przycisk **Dalej**
- 3 Na stronie **Typ konfiguracji** wybierz opcję **Utwórz nową konfigurację** i kliknij przycisk **Dalej**.

- 4 Na stronie **Umowa** zapoznaj się z warunkami i umową udostępniania informacji o systemach Dell, zaznacz pole wyboru **Zezwalam na przesyłanie firmie Dell znacznika serwisowego i innych danych dotyczących użytkownika systemu**, a następnie kliknij przycisk **Dalej**.
- 5 Wprowadź szczegóły połączenia internetowego systemów lokalnych i docelowych, a następnie kliknij przycisk **Dalej**. Patrz [Konfiguracja połączenia internetowego](#).
- 6 Na stronie **Logowanie** kliknij opcję **Dalej**.
- 7 Na stronie **Logowanie** do profilu **Moje konto** w witrynie firmy Dell wprowadź adres e-mail i hasło, a następnie kliknij przycisk **Zaloguj się**.
- 8 Na stronie **Kontakt i wysyłka** wprowadź dane kontaktowe i wysyłki, wybierz preferowaną metodę kontaktu, a następnie kliknij przycisk **Dalej**.
- 9 Na stronie **Preferencje** wybierz wymagane preferencje i kliknij przycisk **Dalej**. Patrz [Preferencje](#).
- 10 Na stronie **Typ wdrażania** wybierz opcję **Plik instalatora Windows** i wykonaj następujące czynności:
 - a W polu **Wybierz plik MSI** kliknij przycisk **Przełączaj** i wybierz pobrany wcześniej pakiet instalatora narzędzia SupportAssist (SupportAssistx64.msi lub SupportAssistx86.msi).
 - b W polu **Wybierz ścieżkę i nazwę pliku** kliknij przycisk **Przełączaj** i wybierz folder, w którym chcesz zapisać plik konfiguracji.
- 11 Kliknij przycisk **Utwórz**

W określonym folderze zostaną utworzone następujące pliki i zostanie wyświetlona strona **Podsumowanie**.

 - Plik Instalatora systemu Windows z ustawieniami konfiguracji
 - CheckandUninstall.ps1

Wdrażanie pliku Instalatora Windows na systemach docelowych

Wymagania

- Upewnij się, że narzędzie SupportAssist w wersji na domowe komputery PC nie jest zainstalowane na systemach docelowych. Patrz [Deinstalacja wersji SupportAssist for PCs at Home](#).
- Systemy docelowe musi spełniać minimalne wymagania systemowe dla narzędzia SupportAssist. Patrz [Minimalne wymagania systemowe](#).
- Musisz mieć uprawnienia administratora systemu docelowego.

Informacje na temat zadania

Firma Dell zweryfikowała wdrażanie narzędzia SupportAssist na systemach docelowych za pomocą programu Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Można jednak użyć dowolnego narzędzia wdrożeniowego w celu wdrożenia pakietu instalatora narzędzia SupportAssist (SupportAssistx64.msi lub SupportAssistx86.msi) wraz z plikiem Instalatora Windows.

Krok

W narzędziu wdrożeniowym użyj następującego polecenia, aby wdrożyć narzędzie SupportAssist na systemach docelowych:

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

⚠ PRZESTROGA: Pamiętaj, aby użyć pakietu instalatora narzędzia SupportAssist (SupportAssistx64.msi lub SupportAssistx86.msi), pobranego w celu wdrożenia narzędzia SupportAssist. Nie używaj pliku supportassistx64.msi ani supportassistx86.msi wyodrębnionego z pakietu instalatora narzędzia SupportAssist.

Narzędzie SupportAssist jest wdrażane automatycznie na systemach docelowych.

Przykład

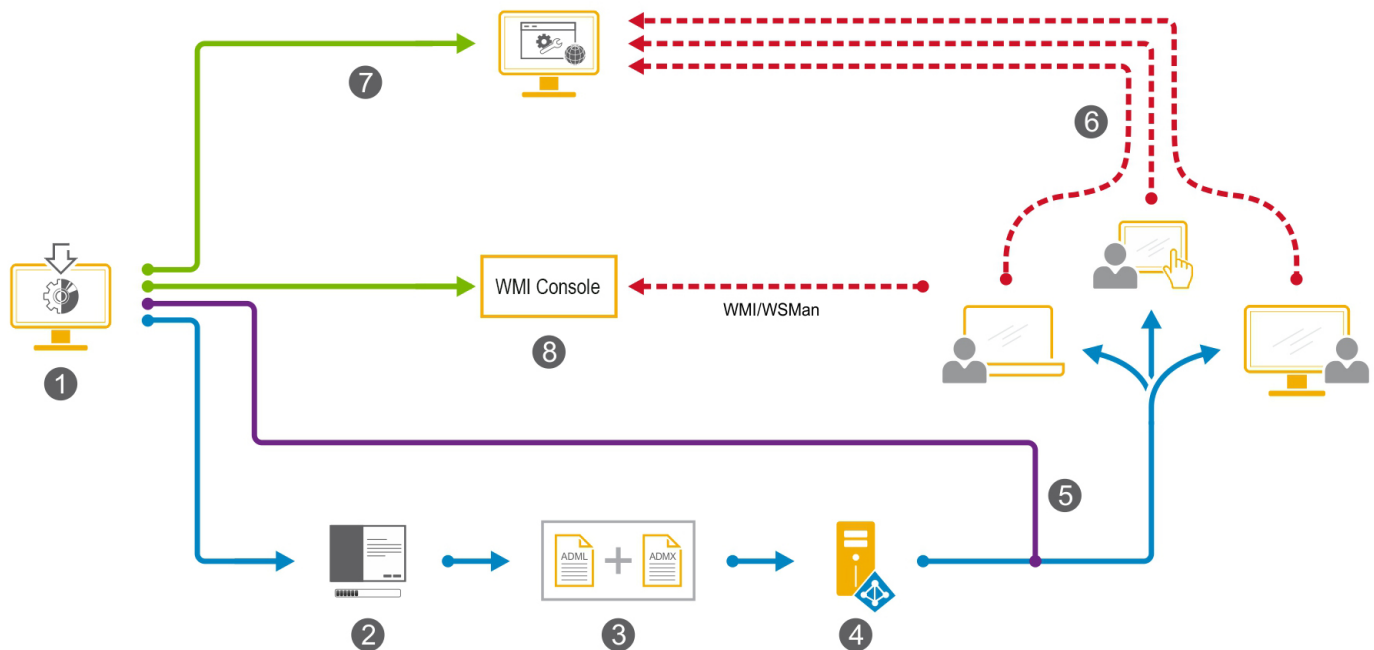
```
msiexec /i "c:\SA Installer\SupportAssistConfiguration.msi" TRANSFORMS="c:\SA Configuration \SupportAssistConfig.mst" /qn
```

Wdrażanie narzędzia SupportAssist z wykorzystaniem zasad grupy usługi Active Directory

Ta sekcja zawiera informacje na temat:

- Tworzenia plików szablonów usługi Active Directory (AD) zawierających ustawienia konfiguracji.
- Wdrażania narzędzia SupportAssist na systemach docelowych z użyciem plików szablonów AD.

Na rysunku widać obieg pracy tworzenia plików szablonu usługi AD (ADML i ADMX), tworzenia obiektu zasad grupy i wdrażania narzędzia SupportAssist na systemach docelowych.



Rysunek 2. Wdrażanie z wykorzystaniem zasad grupy usługi Active Directory

Tabela 4. Wdrażanie z wykorzystaniem zasad grupy usługi Active Directory

| Krok | Opis |
|------|---|
| 1 | Pobierz i wyodrębnij pakiet instalatora narzędzia SupportAssist w systemie lokalnym. Patrz Pobieranie i wyodrębnianie pakietu instalatora narzędzia SupportAssist . |
| 2 | Otwórz kreatora Menedżer konfiguracji . Patrz Uzyskiwanie dostępu do kreatora Menedżer konfiguracji . |
| 3 | Utwórz pliki szablonu usługi Active Directory (ADML i ADMX) i zapisz je w systemie lokalnym. Patrz Tworzenie plików szablonu administracyjnego usługi Active Directory . |
| 4 | W usłudze Active Directory, utwórz obiekt zasad grupy i zastosuj pliki ADML i ADMX. Patrz Wdrażanie plików szablonu administracyjnego usługi Active Directory na kontrolerze domeny . |
| 5 | Wdróż pakiet instalatora narzędzia SupportAssist w systemach docelowych za pomocą dowolnego narzędzia wdrożeniowego. Patrz Wdrażanie plików szablonu administracyjnego usługi Active Directory w systemach docelowych . |
| 6 | Po zakończeniu wdrażania alerty narzędzia SupportAssist będą przekierowywane do konta TechDirect, ułatwiając zarządzanie centralne. Patrz Zarządzanie powiadomieniami narzędzia SupportAssist na portalu TechDirect . |
| 7 | Zaloguj się do portalu TechDirect, aby przeglądać i zarządzać alertami narzędzia SupportAssist. Patrz Zarządzanie powiadomieniami narzędzia SupportAssist na portalu TechDirect . |

| Krok | Opis |
|------|---|
| 8 | Pobierz dane narzędzia SupportAssist z systemu za pomocą konsoli WMI, takich jak SCCM lub SCOM. Patrz Pobieranie danych narzędzia SupportAssist za pomocą WMI . |

Tworzenie plików szablonu administracyjnego usługi Active Directory

Wymagania

- Musisz zalogować się do systemu lokalnego jako administrator.
- System lokalny musi mieć połączenie z Internetem.
- Musisz mieć profil Moje konto w witrynie firmy Dell oraz konto TechDirect utworzone przy użyciu tych samych poświadczeń.

Kroki

- 1 Otwórz kreatora **Menedżer konfiguracji**. Patrz [Uzyskiwanie dostępu do kreatora Menedżer konfiguracji](#).
 - 2 Upewnij się, że wszystkie warunki wstępne zostały spełnione i kliknij przycisk **Dalej**
 - 3 Na stronie **Typ konfiguracji** wybierz opcję **Utwórz nową konfigurację** i kliknij przycisk **Dalej**.
 - 4 Na stronie **Umowa** zapoznaj się z warunkami i umową udostępniania informacji o systemach Dell, zaznacz pole wyboru **Zezwalam na przesyłanie firmie Dell znacznika serwisowego i innych danych dotyczących użytkownika systemu**, a następnie kliknij przycisk **Dalej**.
 - 5 Wprowadź szczegóły połączenia internetowego systemów lokalnych i docelowych, a następnie kliknij przycisk **Dalej**. Patrz [Konfiguracja połączenia internetowego](#).
 - 6 Na stronie **Logowanie** kliknij opcję **Dalej**.
 - 7 Na stronie **Logowanie** do profilu Moje konto w witrynie firmy Dell wprowadź adres e-mail i hasło, a następnie kliknij przycisk **Zaloguj się**.
 - 8 Na stronie **Kontakt i wysyłka** wprowadź dane kontaktowe i wysyłki, wybierz preferowaną metodę kontaktu, a następnie kliknij przycisk **Dalej**.
 - 9 Na stronie **Preferencje** wybierz wymagane preferencje i kliknij przycisk **Dalej**. Patrz [Preferencje](#).
 - 10 Na stronie **Rodzaj wdrożenia** wybierz opcję **Active Directory (AD)** i wykonaj następujące czynności:
 - a Wprowadź nazwę pliku szablonu administracyjnego.
 - b Kliknij przycisk **Przełączaj** i wybierz ścieżkę pliku, pod którą chcesz zapisać pliki szablonu administracyjne usługi Active Directory.
-  **UWAGA:** Zalecane jest nazwanie plików szablonu usługi Active Directory zgodnie z nazwą firmy lub jednostki biznesowej użytkownika.
- 11 Kliknij przycisk **Utwórz**
W określonym folderze zostaną utworzone następujące pliki i zostanie wyświetlona strona **Podsumowanie**.
 - Dwa pliki szablonu administracyjnego Active Directory ADML i ADMX z ustawieniami konfiguracji
 - CheckandUninstall.ps1

Kolejne kroki

- 1 Wdróż pliki szablonu administracyjnego usługi Active Directory (ADML i ADMX) na kontrolerze domeny. Patrz [Wdrażanie plików szablonu administracyjnego usługi Active Directory na kontrolerze domeny](#).
- 2 Wdróż pakiet instalacyjny narzędzia SupportAssist za pomocą narzędzia wdrożeniowego. Patrz [Wdrażanie plików szablonu administracyjnego usługi Active Directory w systemach docelowych](#).

Wdrażanie plików szablonu administracyjnego usługi Active Directory na kontrolerze domeny

Warunek wstępny

Systemy docelowe muszą być podłączone do sieci domeny.

Kroki

- 1 Przejdź do centralnego magazynu danych na kontrolerze domeny.
 - ① **UWAGA:** Lokalizacja centralnego magazynu danych odnosi się do lokalizacji SYSVOL. Na przykład C:\Windows\SYSVOL\`\sysvol\<your domain name>\Policies\PolicyDefinitions.`
- 2 Utwórz folder o nazwie kodu języka używanego przez system operacyjny.
 - ① **UWAGA:** W oparciu o ustawienia języka w systemie operacyjnym utwórz folder z kodem języka jako nazwą folderu. Jeśli na przykład Twój system operacyjny jest w języku angielskim, utwórz folder o nazwie en-US.
- 3 Skopiuj plik ADML i wklej go w utworzonym folderze.
- 4 Skopiuj plik ADMX i wklej go w centralnym magazynie danych.
 - ① **UWAGA:** Wszelkie zmiany plików szablonu administracyjnego usługi Active Directory mogą potrwać do czasu aktualizacji we wszystkich systemach operacyjnych, które są podłączone do sieci domeny. Aby zapewnić szybką aktualizację, w każdym systemie podłączonym do sieci domeny otwórz wiersz polecenia jako administrator, wpisz `gpupdate`, a następnie naciśnij klawisz Enter.
- 5 Otwórz okno **Zarządzanie zasadami grupy**, kliknij prawym przyciskiem myszy folder domeny, a następnie wybierz opcję **Utwórz obiekt zasad grupy w tej domenie i umieść tu link**.

Wyświetlone zostanie okno dialogowe **Nowy obiekt zasad grupy**.
- 6 Wprowadź odpowiednią nazwę domeny, a następnie kliknij przycisk **OK**.
- 7 Kliknij prawym przyciskiem myszy każdy folder jednostki operacyjnej, a następnie wybierz przycisk **Utwórz obiekt zasad grupy w tej domenie i umieść tu link**.

Wyświetlone zostanie okno dialogowe **Nowy obiekt zasad grupy**.
- 8 Wprowadź nazwę szablonu administracyjnego jednostki operacyjnej usługi Active Directory i kliknij przycisk **OK**.
- 9 Kliknij prawym przyciskiem myszy utworzone zasady grupy domeny i kliknij **Edytuj**.

Zostanie wyświetlony **Edytor zasad grupy domeny**.
- 10 Przejdź do utworzonego szablonu administracyjnego usługi Active Directory i kliknij opcję **Wprowadź zawartość wdrożenia, która ma być rozpowszechniana**.

Zostanie wyświetlona strona **Wprowadź zawartość wdrożenia, która ma być rozpowszechniana**.
- 11 Kliknij przycisk **Włącz**, a następnie przycisk **Zastosuj**.
- 12 Kliknij przycisk **OK**.

Wdrażanie plików szablonu administracyjnego usługi Active Directory w systemach docelowych

Wymagania

- Upewnij się, że narzędzie SupportAssist w wersji na domowe komputery PC nie jest zainstalowane na systemach docelowych. Patrz [Deinstalacja wersji SupportAssist for PCs at Home](#).
- Systemy docelowe musi spełniać minimalne wymagania systemowe dla narzędzia SupportAssist. Patrz [Minimalne wymagania systemowe](#).
- Musisz mieć uprawnienia administratora systemu docelowego.

Informacje na temat zadania

Firma Dell zweryfikowała wdrażanie narzędzia SupportAssist na systemach docelowych za pomocą programu Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Można użyć dowolnego narzędzia wdrożeniowego w celu wdrożenia pakietu instalatora narzędzia SupportAssist (`SupportAssistx64.msi` lub `SupportAssistx86.msi`).

Krok

W narzędziu wdrożeniowym użyj następującego polecenia, aby wdrożyć narzędzie SupportAssist na systemach docelowych:

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

PRZESTROGA: Pamiętaj, aby użyć pakietu instalatora narzędzia SupportAssist (SupportAssistx64.msi lub SupportAssistx86.msi), pobranego w celu wdrożenia narzędzia SupportAssist. Nie używaj pliku supportassistx64.msi ani supportassistx86.msi wyodrębnionego z pakietu instalatora narzędzia SupportAssist.

Narzędzie SupportAssist jest wdrażane automatycznie na systemach docelowych.

Przykład

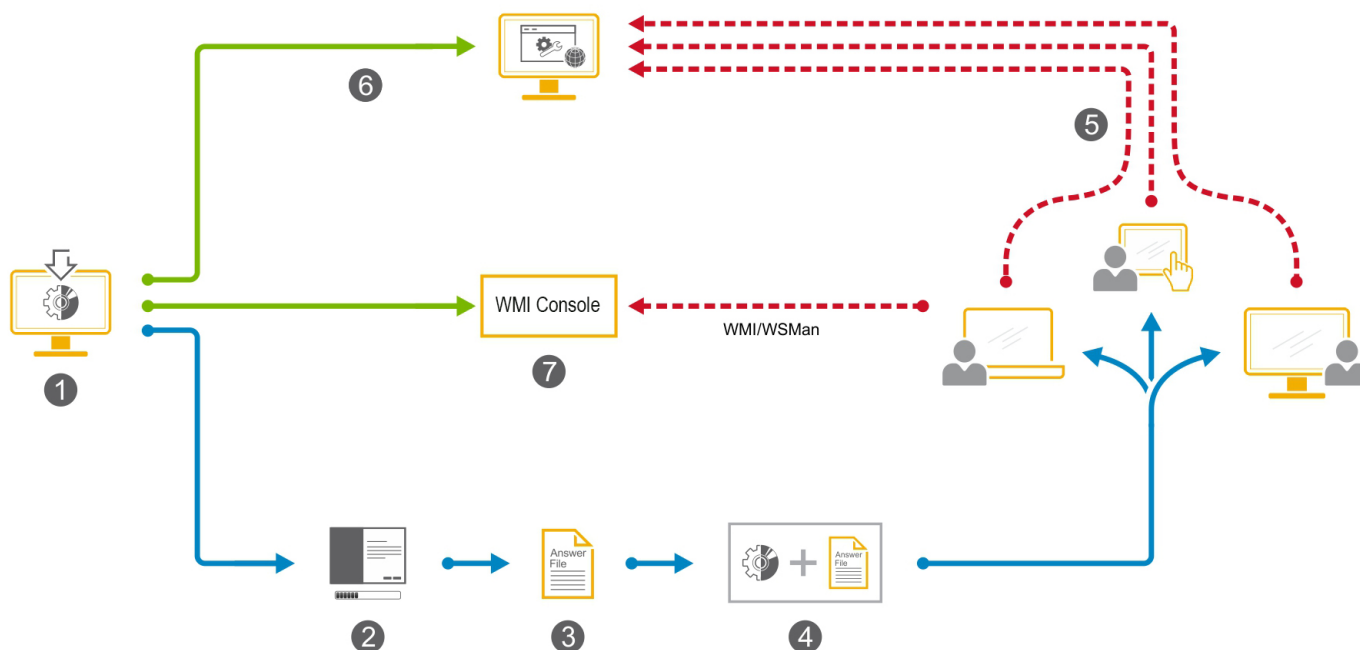
```
msiexec /i "c:\installer\SupportAssistx64.msi" /qn
```

Wdrażanie narzędzia SupportAssist za pomocą pliku odpowiedzi

Ta sekcja zawiera informacje na temat:

- Tworzenia pliku odpowiedzi zawierającego ustawienia konfiguracji.
- Wdrażania narzędzia SupportAssist na systemach docelowych z użyciem pliku odpowiedzi.

Na rysunku widać obieg pracy tworzenia pliku odpowiedzi i wdrażania go razem z narzędziem SupportAssist na systemach docelowych.



Rysunek 3. Wdrożenie z wykorzystaniem pliku odpowiedzi

Tabela 5. Wdrożenie z wykorzystaniem pliku odpowiedzi

| Krok | Opis |
|------|--|
| 1 | Pobierz i wyodrębnij pakiet instalatora narzędzia SupportAssist w systemie lokalnym. Patrz Pobieranie i wyodrębnianie pakietu instalatora narzędzia SupportAssist . |
| 2 | Otwórz kreatora Menedżer konfiguracji . Patrz Uzyskiwanie dostępu do kreatora Menedżer konfiguracji . |
| 3 | Utwórz plik odpowiedzi i zapisz go w systemie lokalnym. Patrz Tworzenie pliku odpowiedzi . |
| 4 | Wdróż pakiet instalatora narzędzia SupportAssist i plik odpowiedzi w systemach docelowych za pomocą dowolnego narzędzia wdrożeniowego. Patrz Wdrażanie pliku odpowiedzi w systemach docelowych . |

| Krok | Opis |
|------|---|
| 5 | Po zakończeniu wdrażania alerty narzędzia SupportAssist będą przekierowywane do konta TechDirect, ułatwiając zarządzanie centralne. Patrz Zarządzanie powiadomieniami narzędzia SupportAssist na portalu TechDirect . |
| 6 | Zaloguj się do portalu TechDirect, aby przeglądać i zarządzać alertami narzędzia SupportAssist. Patrz Zarządzanie powiadomieniami narzędzia SupportAssist na portalu TechDirect . |
| 7 | Pobierz dane narzędzia SupportAssist z systemu za pomocą konsoli WMI, takich jak SCCM lub SCOM. Patrz Pobieranie danych narzędzia SupportAssist za pomocą WMI . |

Tworzenie pliku odpowiedzi

Wymagania

- Musisz zalogować się do systemu lokalnego jako administrator.
- System lokalny musi mieć połączenie z Internetem.
- Musisz mieć profil *Moje konto* w witrynie firmy Dell oraz konto TechDirect utworzone przy użyciu tych samych poświadczeń.

Kroki

- 1 Otwórz kreatora **Menedżer konfiguracji**. Patrz [Uzyskiwanie dostępu do kreatora Menedżer konfiguracji](#).
- 2 Upewnij się, że wszystkie warunki wstępne zostały spełnione i kliknij przycisk **Dalej**
- 3 Na stronie **Typ konfiguracji** wybierz opcję **Utwórz nową konfigurację** i kliknij przycisk **Dalej**.
- 4 Na stronie **Umowa** zapoznaj się z warunkami i umową udostępniania informacji o systemach Dell, zaznacz pole wyboru **Zezwalam na przesyłanie firmie Dell znacznika serwisowego i innych danych dotyczących użytkownika systemu**, a następnie kliknij przycisk **Dalej**.
- 5 Wprowadź szczegóły połączenia internetowego systemów lokalnych i docelowych, a następnie kliknij przycisk **Dalej**. Patrz [Konfiguracja połączenia internetowego](#).
- 6 Na stronie **Logowanie** kliknij opcję **Dalej**.
- 7 Na stronie **Logowanie** do profilu *Moje konto* w witrynie firmy Dell wprowadź adres e-mail i hasło, a następnie kliknij przycisk **Zaloguj się**.
- 8 Na stronie **Kontakt i wysyłka** wprowadź dane kontaktowe i wysyłki, wybierz preferowaną metodę kontaktu, a następnie kliknij przycisk **Dalej**.
- 9 Na stronie **Preferencje** wybierz wymagane preferencje i kliknij przycisk **Dalej**. Patrz [Preferencje](#).
- 10 Na stronie **Typ wdrożenia** wybierz opcję **Plik odpowiedzi** i wykonaj następujące czynności:
 - a Wprowadź klucz do szyfrowania pliku odpowiedzi.

 **UWAGA:** Zanonuj klucz szyfrowania, ponieważ ten sam klucz będzie wymagany podczas wdrażania narzędzia SupportAssist za pomocą pliku odpowiedzi na systemach docelowych.

 - b Kliknij przycisk **Przeglądaj** i wybierz ścieżkę pliku, w której chcesz zapisać plik odpowiedzi.
- 11 Kliknij przycisk **Utwórz**
W określonym folderze zostaną utworzone następujące pliki i zostanie wyświetlona strona **Podsumowanie**.
 - Plik odpowiedzi z ustawieniami konfiguracji
 - `CheckandUninstall.ps1`

Wdrażanie pliku odpowiedzi w systemach docelowych

Wymagania

- Upewnij się, że narzędzie SupportAssist w wersji na domowe komputery PC nie jest zainstalowane na systemach docelowych. Patrz [Dezinstalacja wersji SupportAssist for PCs at Home](#).
- Systemy docelowe musi spełniać minimalne wymagania systemowe dla narzędzia SupportAssist. Patrz [Minimalne wymagania systemowe](#).
- Musisz mieć uprawnienia administratora systemu docelowego.

Informacje na temat zadania

Firma Dell zweryfikowała wdrażanie narzędzia SupportAssist w systemach docelowych za pomocą programu Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Można jednak użyć dowolnego narzędzia wdrożeniowego w celu wdrożenia pakietu instalatora narzędzia SupportAssist (**SupportAssistx64.msi** lub **SupportAssistx86.msi**) wraz z plikiem odpowiedzi w systemach docelowych.

Krok

W narzędziu wdrożeniowym użyj następującego polecenia, aby wdrożyć narzędzie SupportAssist na systemach docelowych:

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

gdzie <key> jest kluczem szyfrowania, który został wprowadzony w kreatorze **Menedżer konfiguracji**.

△ PRZESTROGA: Pamiętaj, aby użyć pakietu instalatora narzędzia SupportAssist (**SupportAssistx64.msi** lub **SupportAssistx86.msi**), pobranego w celu wdrożenia narzędzia SupportAssist. Nie używaj pliku **supportassistx64.msi** ani **supportassistx86.msi** wyodrębnionego z pakietu instalatora narzędzia SupportAssist.

① UWAGA: Jeśli klucz szyfrowania zawiera znaki specjalne, użyj cudzysłowów.

① UWAGA: W przypadku wdrożenia najnowszej wersji pakietu instalatora narzędzia SupportAssist w systemach docelowych z nieprawidłowym kluczem wcześniejsza wersja narzędzia SupportAssist zostanie odinstalowana. Najnowsza wersja narzędzia SupportAssist nie zostanie jednak zainstalowana. W przypadku wystąpienia tego problemu należy ponownie wdrożyć pakiet instalatora narzędzia SupportAssist przy użyciu prawidłowego klucza.

Przykład

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

Deinstalacja wersji SupportAssist for PCs at Home

Wymagania

- Musisz mieć uprawnienia administratora systemu docelowego.
- Systemy docelowe musi spełniać minimalne wymagania systemowe dla narzędzia SupportAssist. Patrz [Minimalne wymagania systemowe](#).

Informacje na temat zadania

Jeśli na systemach docelowych jest zainstalowana wersja SupportAssist for PCs at Home, odinstaluj ją przed wdrożeniem wersji SupportAssist for Business Client Systems.

Kroki

- 1 Przejdź do folderu, w którym znajduje się pakiet wdrożeniowy wersji SupportAssist for Business Client Systems.
- 2 Uruchom plik **CheckAndUninstall.ps1** na systemach docelowych.

Wersja SupportAssist for PCs at Home zostanie odinstalowana z systemów docelowych.

Preferencje

Narzędzie SupportAssist umożliwia wykonywanie zautomatyzowanych i ręcznych zadań w systemach, na których je wdrożono. Zadania ręczne mogą być wykonywane w systemie przez użytkowników tylko wtedy, gdy włączony jest interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist. Zadania zautomatyzowane są wykonywane w systemach, nawet jeśli interfejs użytkownika narzędzia SupportAssist jest wyłączony. Aby uzyskać informacje na temat korzystania z interfejsu użytkownika SupportAssist, patrz *Podręcznik użytkownika SupportAssist for Business Client Systems* dostępny pod adresem www.dell.com/serviceabilitytools.

W poniższej tabeli opisano opcje dostępne w sekcji **Zadania zautomatyzowane**.




Tabela 6. Zadania zautomatyzowane

| Opcja | Opis |
|--|---|
| Automatyczne aktualizowanie narzędzia SupportAssist | Pozwala narzędziu SupportAssist na automatyczne aktualizowanie się do nowszej wersji. |
| Załącz informacje o oprogramowaniu w zebranych danych | Pozwala firmie Dell na gromadzenie z systemu informacji o zainstalowanych aplikacjach, sterownikach i aktualizacjach systemu operacyjnego. ⓘ UWAGA: Narzędzie SupportAssist nie gromadzi informacji na temat wykorzystywania aplikacji. |
| Uwzględnianie informacji identyfikacyjnych | Pozwala firmie Dell na gromadzenie danych identyfikacyjnych systemu. |
| Wykonywanie zaplanowanych skanów | Umożliwia narzędziu SupportAssist automatyczne skanowanie systemów w celu wykrycia aktualizacji sterowników, problemów ze sprzętem oraz wymaganych optymalizacji systemu. ⓘ UWAGA: Oprogramowanie SupportAssist wykonuje zaplanowane skanowanie tylko wtedy, gdy system jest podłączony do gniazdka, a system nie jest używany o godzinie zaplanowanego skanowania. |
| Automatyczna optymalizacja oprogramowania ⓘ UWAGA: To pole wyboru jest włączone tylko wtedy, gdy włączono zaplanowane skanowanie. | Pozwala narzędziu Optymalizowanie na automatyczne optymalizowanie systemu po zakończeniu skanowania. ⓘ UWAGA: Funkcja automatycznych optymalizacji jest dostępna tylko w systemach z aktywnym planem obsługi ProSupport Plus lub ProSupport Flex for Client. |
| Częstotliwość ⓘ UWAGA: Te opcje są dostępne tylko w przypadku włączenia opcji zaplanowanych skanów. | Wybierz częstotliwość, z jaką narzędzie SupportAssist ma wykonywać zaplanowane skany, na przykład co miesiąc. |

W poniższej tabeli opisano opcje dostępne w sekcji **Interakcje użytkownika**.

Tabela 7. Interakcje użytkownika

| Opcja | Opis |
|--|---|
| Pozwala użytkownikom na otwieranie i uruchamianie narzędzia SupportAssist na swoich komputerach | Umożliwia użytkownikom przeglądanie i używanie interfejsu użytkownika SupportAssist. ⓘ UWAGA: Wraz z włączeniem interfejsu użytkownika SupportAssist zostaną włączone pozostałe opcje dostępne w sekcjach Interakcje użytkownika. |
| Tylko administratorzy | Włącza interfejs użytkownika SupportAssist tylko dla użytkowników z uprawnieniami administratora systemu. |
| Wszyscy użytkownicy | Włącza interfejs użytkownika SupportAssist dla wszystkich typów użytkowników. |
| Wyświetlanie powiadomień | Pozwala narzędziu SupportAssist na wyświetlanie powiadomień o optymalizacji oprogramowania i aktualizacjach sterowników. |
| Aktualizacje sterowników | Pozwala użytkownikom z uprawnieniami administratora systemu na ręczne sprawdzanie i instalowanie aktualizacji sterowników. |

| Opcja | Opis |
|---|--|
| |  UWAGA: Termin sterownik odnosi się do sterowników, oprogramowania wewnętrznego i aktualizacji systemu BIOS. |
| Wyczyść pliki | Usuwa z systemu niepotrzebne pliki, foldery tymczasowe oraz inne mało istotne zasoby. |
| Dostrój wydajność | Dostosowuje ustawienia zasilania, rejestr oraz alokację pamięci w celu maksymalizacji mocy obliczeniowej systemu. |
| Optymalizuj sieć | Optymalizuje sieć, aby zapewnić łączność, oraz aktualizuje ustawienia systemu w celu utrzymania wydajnego i niezawodnego połączenia sieciowego. |
| Usuń wirusy i złośliwe oprogramowanie  UWAGA: Funkcja usuwania wirusów i złośliwego oprogramowania jest dostępna tylko w systemach z aktywnym planem obsługi ProSupport Plus lub ProSupport Flex for Client.  UWAGA: Usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania nie jest dostępne w niektórych regionach, na przykład w Chinach. | Izoluje i usuwa pliki zainfekowane przez wirusy i złośliwe oprogramowanie. |

Konfiguracja połączenia internetowego

Aby utworzyć plik konfiguracji, wprowadź szczegóły połączenia internetowego systemów lokalnych i docelowych.

1 Na stronie **System lokalny** wykonaj jedną z następujących czynności:

- Jeśli system lokalny łączy się z Internetem bezpośrednio, wybierz opcję **Połącz bezpośrednio**.
- Jeśli system lokalny łączy się z Internetem za pośrednictwem serwera proxy, wykonaj następujące czynności:
 - 1 Wybierz opcję **Połącz za pomocą serwera proxy**.
Wyświetlone zostaną ustawienia proxy.
 - 2 Wprowadź adres i numer portu serwera proxy.
 - 3 Jeśli serwer proxy wymaga uwierzytelnienia, wybierz opcję **Ten serwer proxy wymaga uwierzytelnienia**.
 - 4 Wprowadź nazwę użytkownika i hasło do serwera proxy.

 **UWAGA: W przypadku uwierzytelniania na serwerze proxy zaleca się podać nazwę użytkownika i hasła do konta, którego ważność nie wygasa.**

2 Jeśli systemy docelowe używają innych ustawień połączenia internetowego, wybierz opcję **Systemy docelowe mają inne ustawienia**.

Zostanie wyświetlona strona **System docelowy**.

3 Wykonaj jedną z następujących czynności:

- Jeśli system docelowy łączy się z Internetem bezpośrednio, wybierz opcję **Połącz bezpośrednio**.
- Jeśli system docelowy łączy się z Internetem za pośrednictwem serwera proxy, wykonaj następujące czynności:
 - 1 Wybierz opcję **Połącz za pomocą serwera proxy**.
Wyświetlone zostaną ustawienia proxy.
 - 2 Wprowadź adres i numer portu serwera proxy.
 - 3 Jeśli serwer proxy wymaga uwierzytelnienia, zaznacz pole wyboru **Ten serwer proxy wymaga uwierzytelnienia**.
 - 4 Wprowadź nazwę użytkownika i hasło do serwera proxy.

 **UWAGA: Nie ma możliwości sprawdzania łączności internetowej systemów docelowych w kreatorze Menedżer konfiguracji.**

Test łączności SupportAssist

Wymagania

- Systemy docelowe muszą mieć połączenie z Internetem.
- Musisz mieć uprawnienia administratora systemu docelowego.

Informacje na temat zadania

Aby monitorować systemy i zapewnić funkcje automatycznej pomocy technicznej, narzędzie SupportAssist musi być połączone z firmą Dell. Przeprowadź test łączności na dowolnym systemie docelowym po zakończeniu wdrożenia, aby ustalić, czy narzędzie SupportAssist jest prawidłowo połączone z firmą Dell.

Kroki

- 1 Uzyskaj dostęp do systemu docelowego, na których chcesz wykonać test połączenia.
- 2 Kliknij przycisk **Start**, aby otworzyć menu programów.
- 3 Prawym przyciskiem myszy kliknij pozycję **Wiersz poleceń**, a następnie kliknij opcję **Uruchom jako administrator**.
Wyświetlone zostanie okno **Wiersz poleceń**.
- 4 Przejdź do jednej z następujących lokalizacji w zależności od architektury systemu operacyjnego:
 - W systemach 64-bitowych: `\Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - W systemach 32-bitowych: `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 5 Wpisz `SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity` i naciśnij klawisz Enter.
 - Jeśli ustawienia połączenia internetowego w pliku konfiguracyjnym nie są prawidłowe, zostanie wyświetlony następujący komunikat:

```
Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.
```
 - Jeśli połączenie z firmą Dell jest niedostępne ze względu na tymczasową awarię, zostanie wyświetlony następujący komunikat:

```
Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.
```
 - Jeśli konfiguracja została zakończona i narzędzie SupportAssist można połączyć z firmą Dell, zostanie wyświetlony następujący komunikat:

```
Connection successful.
```

Modyfikacja wdrożonej konfiguracji narzędzia SupportAssist

Po wdrożeniu narzędzia SupportAssist możesz zmodyfikować ustawienia konfiguracji, które wdrożono na systemach docelowych. Na przykład możesz chcieć zmodyfikować ustawienia konfiguracji łączności internetowej, preferencji, szczegółów profilu Moje konto w witrynie firmy Dell lub informacji kontaktowych i dotyczących wysyłki. Kreator **Menedżer konfiguracji** pozwala zmieniać ustawienia w pliku konfiguracyjnym. Po zmodyfikowaniu pliku konfiguracyjnego należy użyć dowolnego narzędzia wdrożeniowego, aby zaktualizować ustawienia narzędzia SupportAssist na systemach docelowych.

Tematy:

- [Modyfikacja i wdrażanie pliku Instalatora Windows](#)
- [Modyfikacja i wdrażanie istniejących plików szablonu administracyjnego usługi Active Directory](#)
- [Modyfikacja i wdrażanie pliku odpowiedzi](#)

Modyfikacja i wdrażanie pliku Instalatora Windows

Wymagania

- Musisz zalogować się do systemu lokalnego jako administrator.
- Musisz mieć uprawnienia administratora systemu docelowego.
- Musisz mieć dostęp do istniejącego pliku Instalatora Windows.
- System lokalny musi mieć połączenie z Internetem.

Kroki

- 1 W celu otwarcia kreatora **Menedżer konfiguracji** należy wykonać jedną z poniższych czynności:
 - Jeśli zainstalowana została wersja 32-bitowa, przejdź do folderu `C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, kliknij prawym przyciskiem myszy plik `SupportAssistWizard.exe`, a następnie kliknij opcję **Uruchom jako administrator**.
 - Jeśli zainstalowana została wersja 64-bitowa, przejdź do folderu `C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, kliknij prawym przyciskiem myszy plik `SupportAssistWizard.exe`, a następnie kliknij opcję **Uruchom jako administrator**.
 - Jeśli w systemie nie zainstalowano narzędzia SupportAssist, zobacz [Uzyskiwanie dostępu do kreatora Menedżer konfiguracji](#), aby poznać instrukcje otwierania kreatora **Menedżer konfiguracji**.
- 2 Upewnij się, że wszystkie warunki wstępne zostały spełnione i kliknij przycisk **Dalej**
- 3 Na stronie **Typ konfiguracji** wybierz opcję **Modyfikuj istniejącą konfigurację**, zaznacz lub usuń zaznaczenie opcji konfiguracji, które chcesz zmodyfikować, a następnie kliknij przycisk **Dalej**.

① UWAGA: Jeśli została wybrana opcja Profil Moje konto w witrynie firmy Dell, Kontakt i wysyłka lub Preferencje, ale nie nawiązano połączenia internetowego, narzędzie SupportAssist wyświetli komunikat z prośbą o sprawdzenie połączenia internetowego. Aby kontynuować, należy określić prawidłowe ustawienia połączenia internetowego.

① UWAGA: Jeśli do zmodyfikowania wybrano tylko opcję Kontakt i wysyłka, narzędzie SupportAssist wyświetli komunikat z prośbą o zalogowanie się i zweryfikowanie profilu Moje konto w witrynie firmy Dell w celu potwierdzenia informacji kontaktowych i adresu wysyłki. Aby kontynuować, należy zalogować się do swojego konta Dell.

- 4 Jeśli program SupportAssist został zainstalowany w systemie lokalnym, istniejąca konfiguracja jest automatycznie pobierana i wyświetlana. Jeśli program SupportAssist nie jest wdrożony w systemie lokalnym, należy wykonać następujące czynności:
 - a Wybierz opcję **Użyj istniejącego pliku konfiguracyjnego**.
 - b Kliknij przycisk **Przełączaj** i wybierz istniejący plik Instalatora Windows, który chcesz zmodyfikować.
 - c Kliknij przycisk **Przełączaj** i wybierz pakiet Instalatora Windows.
 - d Kliknij przycisk **Dalej**.

- 5 Wprowadź szczegóły połączenia internetowego systemów lokalnych i docelowych, a następnie kliknij przycisk **Dalej**. Patrz [Konfiguracja połączenia internetowego](#).
- 6 Na stronie **Logowanie** kliknij opcję **Dalej**.
- 7 Na stronie **Logowanie** do profilu **Moje konto** w witrynie firmy Dell wprowadź adres e-mail i hasło, a następnie kliknij przycisk **Zaloguj się**.
- 8 Na stronie **Kontakt i wysyłka** wprowadź wymagane zmiany i kliknij przycisk **Dalej**.
- 9 Na stronie **Preferencje** wybierz wymagane preferencje i kliknij przycisk **Dalej**. Patrz [Preferencje](#).
- 10 Na stronie **Typ wdrożenia** wybierz opcję **Plik instalacyjny Windows**.
- 11 Kliknij przycisk **Przeglądaj**, wybierz folder, w którym chcesz zapisać plik Instalatora Windows, i wprowadź nazwę tego pliku, a następnie kliknij przycisk **Utwórz**.

W określonym folderze zostaną utworzone następujące pliki i zostanie wyświetlona strona **Podsumowanie**.

- SupportAssistConfiguration.msi
- Plik Instalatora Windows ze zmodyfikowanymi informacjami
- CheckandUninstall.ps1

Następny krok

Wdróż plik **SupportAssistConfiguration.msi** wraz z plikiem Instalatora Windows ze zmodyfikowanymi informacjami za pomocą poniższego polecenia, aby zaktualizować ustawienia konfiguracji w systemach docelowych.

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

Na przykład:

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

Modyfikacja i wdrażanie istniejących plików szablonu administracyjnego usługi Active Directory

Wymagania

- Musisz zalogować się do systemu lokalnego jako administrator.
- Musisz mieć uprawnienia administratora systemu docelowego.
- Użytkownik musi mieć dostęp do istniejących plików szablonu administracyjnego.
- System lokalny musi mieć połączenie z Internetem.

Kroki

- 1 W celu otwarcia kreatora **Menedżer konfiguracji** należy wykonać jedną z poniższych czynności:
 - Jeśli zainstalowana została wersja 32-bitowa, przejdź do folderu **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, kliknij prawym przyciskiem myszy plik **SupportAssistWizard.exe**, a następnie kliknij opcję **Uruchom jako administrator**.
 - Jeśli zainstalowana została wersja 64-bitowa, przejdź do folderu **C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, kliknij prawym przyciskiem myszy plik **SupportAssistWizard.exe**, a następnie kliknij opcję **Uruchom jako administrator**.
 - Jeśli w systemie nie zainstalowano narzędzia SupportAssist, zobacz [Uzyskiwanie dostępu do kreatora Menedżer konfiguracji](#), aby poznać instrukcje otwierania kreatora **Menedżer konfiguracji**.
- 2 Upewnij się, że wszystkie warunki wstępne zostały spełnione i kliknij przycisk **Dalej**.
- 3 Na stronie **Typ konfiguracji** wybierz opcję **Modyfikuj istniejącą konfigurację**, zaznacz lub usuń zaznaczenie opcji konfiguracji, które chcesz zmodyfikować, a następnie kliknij przycisk **Dalej**.

UWAGA: Jeśli została wybrana opcja **Profil Moje konto** w witrynie firmy Dell, **Kontakt i wysyłka** lub **Preferencje**, ale nie nawiązano połączenia internetowego, narzędzie SupportAssist wyświetli komunikat z prośbą o sprawdzenie połączenia internetowego. Aby kontynuować, należy określić prawidłowe ustawienia połączenia internetowego.

UWAGA: Jeśli do zmodyfikowania wybrano tylko opcję **Kontakt i wysyłka**, narzędzie SupportAssist wyświetli komunikat z prośbą o zalogowanie się i zweryfikowanie profilu **Moje konto** w witrynie firmy Dell w celu potwierdzenia informacji kontaktowych i adresu wysyłki. Aby kontynuować, należy zalogować się do swojego konta Dell.

- 4 Jeśli program SupportAssist został zainstalowany w systemie lokalnym, istniejąca konfiguracja jest automatycznie pobierana i wyświetlana. Jeśli program SupportAssist nie jest wdrożony w systemie lokalnym, należy wykonać następujące czynności:

- a Wybierz opcję **Użyj istniejącego pliku konfiguracyjnego**.
 - b Kliknij przycisk **Przeglądaj** i wybierz istniejący plik ADML, który chcesz zmodyfikować.
 - c Kliknij przycisk **Dalej**.
- 5 Wprowadź szczegóły połączenia internetowego systemów lokalnych i docelowych, a następnie kliknij przycisk **Dalej**. Patrz [Konfiguracja połączenia internetowego](#).
 - 6 Na stronie **Logowanie** kliknij opcję **Dalej**.
 - 7 Na stronie **Logowanie** do profilu Moje konto w witrynie firmy Dell wprowadź adres e-mail i hasło, a następnie kliknij przycisk **Zaloguj się**.
 - 8 Na stronie **Kontakt i wysyłka** wprowadź wymagane zmiany i kliknij przycisk **Dalej**.
 - 9 Na stronie **Preferencje** wybierz wymagane preferencje i kliknij przycisk **Dalej**. Patrz [Preferencje](#).
 - 10 Na stronie **Typ wdrożenia** wybierz opcję **Active Directory (AD)**.
 - 11 Wprowadź nazwę szablonu.
 - 12 Kliknij przycisk **Przeglądaj**, wybierz ścieżkę pliku, w której chcesz zapisać pliki szablonu administracyjnego usługi Active Directory, a następnie kliknij przycisk **Utwórz**.
W określonym folderze zostaną utworzone następujące pliki i zostanie wyświetlona strona **Podsumowanie**.
 - Dwa pliki szablonu administracyjnego Active Directory ADML i ADMX ze zmienionymi ustawieniami konfiguracji
 - **CheckandUninstall.ps1**

Kolejne kroki

Aby wdrożyć pliki szablonów ze zmienionymi ustawieniami, należy wykonać następujące czynności:

- 1 Skopiuj i zastąp istniejące pliki ADML i ADMX w kontrolerze domeny.
- 2 Kliknij prawym przyciskiem myszy odpowiedni szablon usługi Active Directory i edytuj zasady grupy.
- 3 Kliknij opcję **Edytuj ustawienia zasad**.
- 4 Aby ponownie zastosować zmodyfikowane ustawienia, kliknij opcję **Wyłącz**, a następnie ponownie kliknij opcję **Włącz**.
- 5 Kliknij przycisk **Zastosuj**.
Rejestr i zasady grupy zostaną zaktualizowane. Zmodyfikowany szablon administracyjny zostanie zaktualizowany po zastosowaniu zasad grupy.

Modyfikacja i wdrażanie pliku odpowiedzi

Wymagania

- Musisz zalogować się do systemu lokalnego jako administrator.
- Musisz mieć uprawnienia administratora systemu docelowego.
- Musisz mieć dostęp do istniejącego pliku odpowiedzi.
- System lokalny musi mieć połączenie z Internetem.

Kroki

- 1 W celu otwarcia kreatora **Menedżer konfiguracji** należy wykonać jedną z poniższych czynności:
 - Jeśli zainstalowana została wersja 32-bitowa, przejdź do folderu **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, kliknij prawym przyciskiem myszy plik **SupportAssistWizard.exe**, a następnie kliknij opcję **Uruchom jako administrator**.
 - Jeśli zainstalowana została wersja 64-bitowa, przejdź do folderu **C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, kliknij prawym przyciskiem myszy plik **SupportAssistWizard.exe**, a następnie kliknij opcję **Uruchom jako administrator**.
 - Jeśli w systemie nie zainstalowano narzędzia SupportAssist, zobacz [Uzyskiwanie dostępu do kreatora Menedżer konfiguracji](#), aby poznać instrukcje otwierania kreatora **Menedżer konfiguracji**.
- 2 Upewnij się, że wszystkie warunki wstępne zostały spełnione i kliknij przycisk **Dalej**
- 3 Na stronie **Typ konfiguracji** wybierz opcję **Modyfikuj istniejącą konfigurację**, zaznacz lub usuń zaznaczenie opcji konfiguracji, które chcesz zmodyfikować, a następnie kliknij przycisk **Dalej**.

UWAGA: Jeśli została wybrana opcja **Profil Moje konto** w witrynie firmy Dell, **Kontakt i wysyłka** lub **Preferencje**, ale nie nawiązano połączenia internetowego, narzędzie SupportAssist wyświetli komunikat z prośbą o sprawdzenie połączenia internetowego. Aby kontynuować, należy określić prawidłowe ustawienia połączenia internetowego.

UWAGA: Jeśli do zmodyfikowania wybrano tylko opcję **Kontakt i wysyłka**, narzędzie SupportAssist wyświetli komunikat z prośbą o zalogowanie się i zweryfikowanie profilu **Moje konto** w witrynie firmy Dell w celu potwierdzenia informacji kontaktowych i adresu wysyłki. Aby kontynuować, należy zalogować się do swojego konta Dell.

- 4 Jeśli program SupportAssist został zainstalowany w systemie lokalnym, istniejąca konfiguracja jest automatycznie pobierana i wyświetlana. Jeśli program SupportAssist nie jest wdrożony w systemie lokalnym, należy wykonać następujące czynności:
 - a Wybierz opcję **Użyj istniejącego pliku konfiguracyjnego**.
 - b Kliknij przycisk **Przeglądaj** i wybierz istniejący plik odpowiedzi, który chcesz zmodyfikować.
 - c Kliknij przycisk **Dalej**.
- 5 W oknie dialogowym, które zostanie wyświetlone, wprowadź klucz, aby odszyfrować plik odpowiedzi.
- 6 Wprowadź szczegóły połączenia internetowego systemów lokalnych i docelowych, a następnie kliknij przycisk **Dalej**. Patrz [Konfiguracja połączenia internetowego](#).
- 7 Na stronie **Logowanie** kliknij opcję **Dalej**.
- 8 Na stronie **Logowanie** do profilu **Moje konto** w witrynie firmy Dell wprowadź adres e-mail i hasło, a następnie kliknij przycisk **Zaloguj się**.
- 9 Na stronie **Kontakt i wysyłka** wprowadź wymagane zmiany i kliknij przycisk **Dalej**.
- 10 Na stronie **Preferencje** wybierz wymagane preferencje i kliknij przycisk **Dalej**. Patrz [Preferencje](#).
- 11 Na stronie **Typ wdrożenia** wybierz opcję **Plik odpowiedzi**.
- 12 Wprowadź klucz do szyfrowania pliku odpowiedzi.

UWAGA: Zanonuj klucz szyfrowania, ponieważ ten sam klucz będzie wymagany podczas wdrażania narzędzia SupportAssist za pomocą pliku odpowiedzi na systemach docelowych.

- 13 Kliknij przycisk **Przeglądaj** i wybierz ścieżkę pliku, w której chcesz zapisać plik odpowiedzi, a następnie kliknij przycisk **Utwórz**. W określonym folderze zostaną utworzone następujące pliki i zostanie wyświetlona strona **Podsumowanie**.
 - SupportAssistConfiguration.msi
 - Plik odpowiedzi ze zmodyfikowanymi informacjami na temat konfiguracji
 - CheckandUninstall.ps1

Kolejne kroki

Użyj następującego polecenia, aby wdrożyć plik SupportAssistConfiguration.msi ze zaktualizowanym plikiem odpowiedzi w celu wdrożenia zaktualizowanych ustawień na systemach docelowych:

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

gdzie **klucz** oznacza klucz szyfrowania wprowadzonego w kreatorze **Menedżer konfiguracji**.

Na przykład: `msiexec /i "c:\modify\SupportAssistConfiguration.msi" CONFIG="c:\modify\SupportAssistConfig.xml" KEY=Dell12$ /qn`

UWAGA: Jeśli klucz szyfrowania zawiera znaki specjalne, użyj cudzysłowów.

Migrowanie do narzędzia SupportAssist w usłudze TechDirect

W systemach klienckich SupportAssist for Business w wersji 2.0.1 można zarządzać konfiguracją narzędzia SupportAssist bezpośrednio z usługi TechDirect. Jeśli wdrożono już narzędzie SupportAssist przy użyciu kreatora **Menedżer konfiguracji** i włączono automatyczne aktualizowanie, narzędzie SupportAssist będzie automatycznie uaktualniane do najnowszej wersji z konfiguracją domyślną. Aby przeprowadzić migrację do narzędzia SupportAssist w usłudze TechDirect, pobierz, wyodrębnij i wdróż pakiet wdrożeniowy narzędzia SupportAssist z usługi TechDirect.

Więcej informacji na temat narzędzia SupportAssist w portalu TechDirect uzyskasz na stronie *Przewodnik SupportAssist for Business Client Systems Deployment* — korzystanie z usługi TechDirect dostępny pod adresem www.dell.com/serviceabilitytools.

Tematy:

- [Pobieranie narzędzia SupportAssist z portalu TechDirect](#)
- [Wdrażanie pakietu SupportAssist z usługi TechDirect](#)

Pobieranie narzędzia SupportAssist z portalu TechDirect

Warunek wstępny

Musisz zalogować się do portalu TechDirect jako administrator narzędzia SupportAssist.

Kroki

- Wybierz kolejno **UsługiSupportAssist**.
Zostaje wyświetlona strona **SupportAssist**.
- Kliknij kartę **Zasoby**.
Zostanie wyświetlone okienko **Zasoby**.
- Jeżeli masz wiele kont, wybierz jedno z listy **Wybierz konto**.
! **UWAGA:** Lista **Wybierz konto** jest wyświetlana tylko wtedy, gdy użytkownik ma wiele kont.
- W gaździe **Pobieranie narzędzia SupportAssist** kliknij przycisk **Pobierz**.
Zostanie wyświetlona strona **Pobieranie narzędzia SupportAssist**.
- Aby pobrać narzędzie SupportAssist po raz pierwszy, zweryfikuj swoje konto TechDirect. Aby zweryfikować konto, wykonaj następujące czynności:
 - Kliknij opcję **Zweryfikuj konto TechDirect**.
Zostanie wyświetlone okno **Zaloguj się** do profilu **Moje konto** w witrynie firmy Dell.
 - Wprowadź adres e-mail i hasło użyte do zalogowania się do portalu TechDirect i kliknij przycisk **Zaloguj się**.
- Jeśli narzędzie SupportAssist zostało już skonfigurowane w portalu TechDirect, wybierz wymaganą wersję systemu Windows, a następnie kliknij przycisk **Pobierz SupportAssist na komputery PC**.

! **UWAGA:** Jeśli nie masz skonfigurowanego narzędzia SupportAssist, ale nadal chcesz pobrać plik wykonywalny, zaznacz pole wyboru **Rozumiem i chcę kontynuować**, a następnie pobierz plik.

Zostanie pobrany plik wykonywalny narzędzia SupportAssist.

! **PRZESTROGA:** Nie wdrażaj pobranego pliku wykonywalnego bezpośrednio w systemach. Jeśli zostanie wdrożony plik wykonywalny, narzędzie SupportAssist nie będzie działać poprawnie.

Następny krok

Uruchom plik wykonywalny, aby wyodrębnić pakiet wdrożeniowy narzędzia SupportAssist, a następnie wdróż narzędzie SupportAssist.


 **UWAGA:** Zaleca się skonfigurowanie narzędzia SupportAssist w portalu TechDirect przed wdrożeniem wyodrębnionego pakietu.

Wdrażanie pakietu SupportAssist z usługi TechDirect

Warunek wstępny

- Musisz mieć uprawnienia administratora systemu docelowego.
- Musiało nastąpić pobranie plików wykonywalnych narzędzia SupportAssist z usługi TechDirect. Patrz [Pobieranie narzędzia SupportAssist z portalu TechDirect](#).

Kroki

- 1 Kliknij dwukrotnie plik `.exe`.
Zostaną wyodrębnione następujące pliki i zostanie wyświetlony Kreator **wyodrębniania pakietu wdrożeniowego**.
 - `SupportAssistx64.msi` lub `SupportAssistx86.msi`
 - `Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe`
 - `Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1`
 - `SupportAssistToken.txt`
 - 2 W Kreatorze wybierz wymagany format pakietu wdrożeniowego.
Zaleca się, aby jako format pakietu wdrożeniowego wybrać **Plik wykonywalny systemu Windows**. Uprości to proces wdrażania narzędzia SupportAssist, modyfikowania istniejącego wdrożenia lub migracji do narzędzia SupportAssist w usłudze TechDirect.
 - 3 W przypadku wybrania opcji **Instalator Windows** jako formatu pakietu wdrożeniowego wybierz opcję **Wdróż ponownie ze zaktualizowanymi szczegółowymi informacjami serwera proxy**.
Opcje **Utwórz nowe wdrożenie** lub **Wdróż ponownie ze zaktualizowanymi szczegółowymi informacjami serwera proxy** są wyświetlane tylko w przypadku wybrania pozycji **Instalator Windows**.
 - 4 Wykonaj jedną z następujących czynności:
 - Jeśli systemy, w których zostało wdrożone narzędzie SupportAssist, nawiązują bezpośrednie połączenie z Internetem, kliknij przycisk **Dalej**.
 - Jeśli systemy, w których wdrożono narzędzie SupportAssist, nawiązują połączenie z Internetem za pośrednictwem serwera proxy, wykonaj następujące czynności:
 - 1 Wybierz opcję **Połącz z Internetem za pośrednictwem serwera proxy**.
 - 2 Wprowadź adres i numer portu.
 - 3 Jeśli serwer proxy wymaga uwierzytelnienia, wybierz opcję **Ten serwer proxy wymaga uwierzytelnienia**.
 - 4 Wprowadź nazwę użytkownika i hasło.
-  **UWAGA:** W przypadku uwierzytelniania na serwerze proxy zaleca się podać nazwę użytkownika i hasła do konta, którego ważność nie wygasa.
- 5 Kliknij przycisk **Dalej**.
Zostanie wyświetlona strona **Lokalizacja pliku**.
 - 5 Kliknij przycisk **Przeglądaj** i wybierz folder, do którego chcesz wyodrębnić pakiet wdrożeniowy.
 - 6 Kliknij przycisk **Dalej**.
 - W przypadku wybrania opcji **Plik wykonywalny systemu Windows** w określonym folderze zostanie utworzony plik EXE i zostanie wyświetlona strona z **Instrukcjami wdrożenia**.
 - W przypadku wybrania opcji **Instalator Windows** w wybranym folderze zostaną utworzone następujące pliki i zostanie wyświetlona strona **Instrukcje wdrożenia**.
 - Plik MST
 - `CheckAndUninstall.ps1`
 - `SupportAssistx64.msi` lub `SupportAssistx86.msi`
 - 7 Wykonaj jedną z następujących czynności:
 - W przypadku wyodrębnienia pakietu wdrożeniowego w formacie EXE należy wdrożyć plik EXE w systemach docelowych za pomocą narzędzia wdrożeniowego.

- W przypadku wyodrębnienia pakietu wdrożeniowego w formacie MSI uruchom następujące polecenie, aby wdrożyć pakiet wdrożeniowy narzędzia SupportAssist: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn`
gdzie, <downloaded path> jest lokalizacją folderu, do którego pobrano plik wykonywalny narzędzia SupportAssist z usługi TechDirect.

Zarządzanie powiadomieniami narzędzia SupportAssist na portalu TechDirect

Alertami SupportAssist można zarządzać za pomocą konta na organizacyjnym portalu TechDirect lub rozwiązania ServiceNow. Jeśli skonfigurowano SupportAssist z poświadczeniami do konta TechDirect, wszystkie alarmy są przesyłane na konto TechDirect. Można także zintegrować usługę ServiceNow z narzędziem SupportAssist, aby przekierowywać wszystkie alerty do ServiceNow. Niniejsza sekcja zawiera informacje na temat zarządzania alertami SupportAssist w portalu TechDirect i integrowania ServiceNow z narzędziem SupportAssist.

UWAGA: Aby wyświetlić alerty dotyczące problemów ze sprzętem lub nimi zarządzać, skorzystaj z samodzielnej wysyłki w usłudze TechDirect.

Tematy:

- [Konfigurowanie reguł alertów w usłudze TechDirect](#)
- [Wyświetlanie alertów SupportAssist w portalu TechDirect](#)
- [Alerty SupportAssist](#)
- [Czynności alertów SupportAssist](#)
- [Integrowanie alertów SupportAssist z usługą ServiceNow](#)

Konfigurowanie reguł alertów w usłudze TechDirect

Wymagania

- Należy sprawdzić, czy poświadczenia konta TechDirect są takie same, jak poświadczenia profilu Moje konto w witrynie firmy Dell użyte podczas wdrażania narzędzia SupportAssist.
- Musisz zalogować się do portalu TechDirect jako administrator narzędzia SupportAssist.

Informacje na temat zadania

Administratorzy w organizacji użytkownika mogą skonfigurować reguły, aby ustalić, w jaki sposób alerty tworzone przez narzędzie SupportAssist są obsługiwane przez portal TechDirect. Na przykład możesz wybrać opcję automatycznego przesyłania wszystkich alertów do działu pomocy technicznej lub umieszczać je w swojej kolejce alertów SupportAssist, aby dział pomocy technicznej przejrział i ocenił, czy należy przesać alert do firmy Dell.

Kroki

- 1 Wybierz kolejno **UsługiSupportAssist**.
Zostaje wyświetlona strona **SupportAssist**.
- 2 Kliknij kartę **Alerty**.
Zostanie wyświetlone okienko **Alerty**.
- 3 W gadżecie **Konfiguruj reguły** kliknij opcję **Konfiguruj**.
Zostanie wyświetlona strona **Reguły alertów konfiguracji SupportAssist**.
- 4 W sekcji **Okres nieaktywności** wprowadź liczbę dni.
- 5 W sekcji **Alerty pomocy technicznej** wykonaj jedną z następujących czynności:
 - a Wybierz **Tak**, aby bezpośrednio przekazać do firmy Dell wszystkie alerty dotyczące pomocy technicznej.
 - b Wybierz opcję **Nie**, aby wysłać wszystkie alerty pomocy technicznej do kolejki alertów SupportAssist w swojej firmie. Zespół pomocy technicznej może zapoznać się z alertem i zdecydować, czy należy go przesać do firmy Dell.
- 6 W sekcji **Alerty wysyłki** wykonaj jedną z następujących czynności:

- a Wybierz **Tak**, aby bezpośrednio przesyłać do firmy Dell wszystkie alerty dotyczące wysyłki części. Sekcja **Zarządzanie grupą** jest wyświetlana, jeśli wybrano opcję przesyłania wszystkich alertów dotyczących wysyłki części do firmy Dell.
 - b Wybierz opcję **Nie**, aby przesyłać wszystkie alerty wysyłki części do kolejki alertów SupportAssist w swojej firmie. Zespół pomocy technicznej może zapoznać się z alertem i zdecydować, czy należy go przesyłać do firmy Dell.
- 7 Jeśli zostanie wyświetlona sekcja **Zarządzanie grupami**, kliknij opcję **Dodaj regułę grupy**.

UWAGA: Reguły grupy będą używane do identyfikacji adresu, pod który mają być wysłane części. Za każdym razem, gdy alert SupportAssist dotyczący wysyłki części jest przesyłany do firmy Dell, adres w alertcie jest porównywany z adresami zdefiniowanymi w regułach grupy. W przypadku zgodności informacje adresowe związane z regułą grupy są używane do identyfikacji adresu, pod który powinny zostać wysłane części.

- 8 Na stronie **Dodaj regułę grupy** wybierz jedną z następujących opcji i wprowadź wymagane informacje.
- **Według kraju** — wybierz tę opcję, jeśli chcesz przekierować wszystkie automatyczne wysyłki z danego kraju pod określony adres.
 - **Według stanu/prowincji** — wybierz tę opcję, jeśli chcesz przekierować wszystkie automatyczne wysyłki z danego stanu lub prowincji pod określony adres.
 - **Według miejscowości** — wybierz tę opcję, jeśli chcesz przekierować wszystkie automatyczne wysyłki z danej miejscowości pod określony adres.
 - **Według kodu pocztowego** — wybierz tę opcję, jeśli chcesz przekierować wszystkie automatyczne wysyłki z danym kodem pocztowym pod określony adres.
- 9 Kliknij opcję **Zapisz regułę**, a następnie opcję **Zapisz reguły alertów**.

Wyświetlanie alertów SupportAssist w portalu TechDirect

Warunek wstępny

Musisz zalogować się do portalu TechDirect jako administrator lub technik narzędzia SupportAssist.

Informacje na temat zadania

W przypadku wykrycia problemu w systemach monitorowanych przez narzędzie SupportAssist w portalu TechDirect automatycznie tworzony jest alert.

Kroki

- 1 Wybierz kolejno **UsługiSupportAssist**.
Zostaje wyświetlona strona **SupportAssist**.
- 2 Kliknij kartę **Alerty**.
Zostanie wyświetlone okienko **Alerty**.
- 3 W gałdźce **Zarządzanie alertami SupportAssist** kliknij opcję **Zarządzaj**.
Zostanie wyświetlona strona **Alerty SupportAssist**.

Alerty SupportAssist

Szczegółowe informacje o alertach generowanych przez narzędzie SupportAssist można zobaczyć na stronie **Alerty SupportAssist** w usłudze TechDirect.

W poniższej tabeli opisano szczegółowe informacje wyświetlane na stronie **Alerty SupportAssist**. Domyślnie wyświetlane są kolumny **Kod Service Tag**, **Numer alertu**, **Typ alertu**, **Sygnatura czasowa ostatniej aktywności**, **Właściciel**, **Nazwa firmy** i **Rodzaj działalności**. Kliknij

 wyświetlaną nad tabelą, aby wybrać kolumny, które chcesz wyświetlić.

UWAGA: Można wybrać maksymalnie siedem kolumn do jednoczesnego wyświetlania.

Tabela 8. Alerty SupportAssist

| Nazwa | Opis |
|--|---|
| Znacznik serwisowy | Unikatowy identyfikator systemu. Znacznik serwisowy jest kombinacją alfanumeryczną. |
| Numer alertu | Unikalny numer zgłoszenia serwisowego przypisany do danego alertu, na który można się powołać podczas kontaktu z działem pomocy technicznej. |
| Typ alertu | Rodzaj alertu: <ul style="list-style-type: none"> • Pomoc techniczna • Wysyłka |
| Uwagi | Szczegółowe informacje na temat problemu, który został wykryty, oraz informacje o błędzie w celu sprawdzenia. |
| Utwórz znacznik czasu | Data i godzina utworzenia alertu w usłudze TechDirect. |
| Sygnatura czasowa ostatniej aktywności | Data i godzina ostatniego działania podjętego przez użytkownika z uprawnieniami administratora lub technika. |
| Status | Stan alertu: <ul style="list-style-type: none"> • Nieprzypisany — żaden technik nie został przypisany • Przypisany — został przypisany technik • Przesyłanie nie powiodło się — próba przekazania informacji do firmy Dell nie powiodła się |
| Właściciel | Technik, który jest aktualnie przypisany do alertu. |
| Nazwa firmy | Nazwa organizacji. |
| Rodzaj działalności | Rodzaj działalności, na przykład precyzyjna, szeroka itd. |
| Akcje | Akcje dostępne dla alertu. Użytkownicy z prawami technika SupportAssist mogą: <ul style="list-style-type: none"> • Zostać przypisani do alertu • Aktualizować szczegóły alertu • Zamknąć alert • Przekazać alert firmie Dell <p>UWAGA: Użytkownicy z prawami administratora SupportAssist mogą wykonywać wszystkie czynności dostępne dla użytkowników z prawami technika SupportAssist. Administratorzy mogą też przypisać alert jednemu z techników.</p> |

Czynności alertów SupportAssist

W portalu TechDirect można podjąć czynności dotyczące alertów generowanych przez narzędzie SupportAssist. Poniższa tabela przedstawia działania dostępne w przypadku alertów utworzonych przez narzędzie SupportAssist.

Tabela 9. Akcje dotyczące alertów

| Typ konta TechDirect | Dostępne działania | Opis |
|---|-------------------------------|--|
| Użytkownicy z uprawnieniami administratora i technika | Przejmij na własność | Poszczególni technicy na koncie TechDirect widzą wszystkie alerty SupportAssist po ich nadejściu. Użytkownik z uprawnieniami technika może przejąć alert. Technicy nie mogą zmieniać przypisania alertów. Tylko administrator TechDirect konta może zmienić przypisanie alertów. |
| | Aktualizuj | Wyświetla stronę Szczegóły , która umożliwia dodanie notatki lub załącznika w sprawie alertu. |
| | Zamknij alert | Zamyka alert. Zarówno użytkownik, jak i firma Dell nie będą mogli wykonać żadnych dalszych działań dotyczących alertu. |
| | Przełącz do firmy Dell | Przekazuje zgłoszenie serwisowe do działu pomocy technicznej. Możesz kontynuować monitorowanie postępów ze stron Pomoc techniczna lub Podsumowanie wysyłki w portalu TechDirect. |
| Administrator | Przypisz własność | Przypisuje własność alertu użytkownikowi z uprawnieniami technika. Może również służyć do zmiany przypisania własności alertu innemu użytkownikowi z uprawnieniami technika. |

Integrowanie alertów SupportAssist z usługą ServiceNow

Jeśli Twoja firma korzysta z usługi ServiceNow do zarządzania działem IT i pomocą Helpdesk, możesz zintegrować alerty SupportAssist z rozwiązaniem ServiceNow. Integracja z rozwiązaniem ServiceNow umożliwia automatyczne tworzenie zdarzenia ServiceNow dla alertów SupportAssist.

ⓘ UWAGA: Po integracji usługa ServiceNow jest włączona i nie można zarządzać alertami SupportAssist za pomocą portalu TechDirect. W celu uzyskania pomocy technicznej firmy Dell lub zgłoszenia żądania wysyłki części należy używać portalu TechDirect.

Włączanie integracji z usługą ServiceNow

Warunek wstępny

Musisz zalogować się do portalu TechDirect jako administrator narzędzia SupportAssist.

Kroki

- Wybierz kolejno **UsługiSupportAssist**.
Zostaje wyświetlona strona **SupportAssist**.
- Kliknij kartę **Zasoby**.
Zostanie wyświetlone okienko **Zasoby**.
- Jeżeli masz wiele kont, wybierz jedno z listy **Wybierz konto**.
ⓘ UWAGA: Lista **Wybierz konto** jest wyświetlana tylko wtedy, gdy użytkownik ma wiele kont.
- W gaździe **Zarządzaj zasobami** kliknij opcję **Zarządzaj**.
Zostanie wyświetlona strona **Zarządzaj zasobami**.
- Kliknij opcję **Zintegruj z ServiceNow**.
Zostanie wyświetlone okno **Zarządzanie przypadkami integracji ServiceNow**.
- Wybierz żądaną witrynę z listy **Wybierz witrynę SupportAssist**.

UWAGA: Wybranie witryny umożliwia przekazywanie za pośrednictwem TechDirect alertów generowanych przez wszystkie systemy w witrynie do usługi ServiceNow.

- 7 Jeśli chcesz, aby narzędzie SupportAssist automatycznie utworzyło zdarzenie ServiceNow:
 - a Wybierz opcję **Użyj instancji ServiceNow**.
 - b Wprowadź identyfikator instancji ServiceNow, nazwę użytkownika, hasło i adres e-mail do powiadomień o awariach.

UWAGA: Jeśli usługa SupportAssist nie może automatycznie utworzyć zdarzenia ServiceNow, na adres podany w polu **Powiadamanie o awarii** jest wysyłana wiadomość e-mail.

- c Kliknij przycisk **Wyślij alert testowy**, aby wysłać alert testowy do wystąpienia ServiceNow.
- 8 Jeśli chcesz otrzymywać szczegółowe alerty SupportAssist pocztą e-mail:
 - a Wybierz opcję **Użyj adresu e-mail**.
 - b W polu **Od** wprowadź adres e-mail, z którego chcesz otrzymać szczegóły alertu SupportAssist.
 - c W polu **Powiadomienia o alertach** wpisz adres e-mail, na który chcesz wysłać szczegóły alertu SupportAssist.
 - d W polu **Powiadamanie o awarii** wpisz adres e-mail, na który ma być wysłane powiadomienie, jeśli narzędzie SupportAssist nie może wysłać szczegółów alertu.
 - e Kliknij przycisk **Wyślij testową wiadomość e-mail**, aby wysłać testową wiadomość e-mail na adres e-mail podany w polu **Powiadamanie o awarii**.
- 9 Kliknij przycisk **Zapisz**.

Wyłączanie integracji z rozwiązaniem ServiceNow

Warunek wstępny

Musisz zalogować się do portalu TechDirect jako administrator narzędzia SupportAssist.

Informacje na temat zadania

W dowolnym momencie możesz wyłączyć integrację alertów SupportAssist z rozwiązaniem ServiceNow.

UWAGA: Po wyłączeniu integracji z rozwiązaniem ServiceNow można zarządzać alertami SupportAssist za pomocą usługi TechDirect na stronie **Zarządzaj alertami SupportAssist**.

Kroki

- 1 Wybierz kolejno **UsługiSupportAssist**.
Zostaje wyświetlona strona **SupportAssist**.
- 2 Kliknij kartę **Zasoby**.
Zostanie wyświetlone okienko **Zasoby**.
- 3 Jeżeli masz wiele kont, wybierz jedno z listy **Wybierz konto**.
UWAGA: ListaWybierz konto jest wyświetlana tylko wtedy, gdy użytkownik ma wiele kont.
- 4 W gadżecie **Zarządzaj zasobami** kliknij opcję **Zarządzaj**.
Zostanie wyświetlona strona **Zarządzaj zasobami**.
- 5 Kliknij opcję **Zintegruj z ServiceNow**.
Zostanie wyświetlone okno **Zarządzanie przypadkami integracji ServiceNow**.
- 6 Wybierz żadaną witrynę z listy **Wybierz witrynę SupportAssist**.
- 7 Wybierz opcję **Dezaktywuj**.
Integracja ServiceNow dotycząca alertów SupportAssist jest wyłączona.

Pobieranie danych narzędzia SupportAssist za pomocą WMI

Informacje na temat stanu każdego systemu, w którym wdrożono narzędzie SupportAssist, można uzyskać za pomocą klas Windows Management Instrumentation (WMI). Obszar nazwy w celu uzyskania dostępu do profili SupportAssist i klas to **root\supportassist**. Informacje ujawniane przez klasy WMI to:

- Status rejestracji
- Szczegóły zgłoszenia serwisowego
- Szczegóły alertu
- Konfiguracja i szczegóły dotyczące uprawnień

Niniejsza sekcja zawiera informacje na temat dostępnych klas WMI.

DSA_RegistrationInformation

Tabela 10. DSA_RegistrationInformation

| Własność | Rodzaj własności | Opis |
|---------------------------|------------------|---|
| InstanceID | CIM_STRING [KEY] | Unikalny ciąg znaków identyfikujący instancję klasy. |
| IsRegistrationDone | CIM_BOOLEAN | Wartość logiczna określająca, czy narzędzie SupportAssist zostało zarejestrowane w firmie Dell. Możliwe wartości to: <ul style="list-style-type: none"> • Prawda — narzędzie SupportAssist zostało zarejestrowane w firmie Dell. • Fałsz — narzędzie SupportAssist nie zostało zarejestrowane w firmie Dell. |
| RegistrationTime | CIM_DATETIME | Wskazuje datę i godzinę zarejestrowania narzędzia SupportAssist. |

DSA_CaseInformation

Tabela 11. DSA_CaseInformation

| Własność | Rodzaj własności | Opis |
|-------------------|------------------|---|
| InstanceID | CIM_STRING [KEY] | Unikalny ciąg znaków identyfikujący instancję klasy. |
| CaseID | CIM_STRING | Ciąg znaków identyfikujący numer zgłoszenia serwisowego utworzonego dla instancji |
| Opis | CIM_STRING | Ciąg znaków zawierający opis zgłoszenia serwisowego |
| Typ | CIM_UNIT16 | Liczba całkowita wskazująca typ zgłoszenia serwisowego |

| Własność | Rodzaj własności | Opis |
|-------------------------|------------------|--|
| | | <p>Możliwe wartości to:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 — wszystkie inne zgłoszenia serwisowe. 1 — zgłoszenia serwisowe w celu uzyskania pomocy technicznej od firmy Dell. 2 — zgłoszenia serwisowe w celu wysyłki części. |
| Status | CIM_UNIT16 | <p>Liczba całkowita wskazująca status zgłoszenia serwisowego</p> <p>Możliwe wartości to:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 — wszystkie inne statusy. 1 — zgłoszenie serwisowe zostało wysłane. 2 — zgłoszenie serwisowe jest otwarte. 3 — zgłoszenie serwisowe zostało ponownie otwarte. 4 — zgłoszenie serwisowe jest w toku. 5 — zgłoszenie serwisowe zostało odroczone przez klienta. 6 — zgłoszenie serwisowe zostało zamknięte. |
| CaseCreationTime | CIM_DATETIME | Wskazuje datę i godzinę utworzenia zgłoszenia serwisowego. |
| AlertDetails | CIM_STRING | Ciąg znaków zawierający szczegóły dotyczące alertu, dla którego utworzono zgłoszenie serwisowe |

DSA_AlertInformation

Tabela 12. DSA_AlertInformation

| Własność | Rodzaj własności | Opis |
|------------------------|------------------|---|
| InstanceID | CIM_STRING [KEY] | Unikalny ciąg znaków identyfikujący instancję klasy. |
| TrapID | CIM_STRING | Ciąg znaków zawierający identyfikator wyjątku alertu. |
| EventID | CIM_STRING | Ciąg znaków zawierający identyfikator wyjątku alertu |
| AlertDecription | CIM_STRING | Ciąg znaków opisujący alert |
| AlertTime | CIM_DATETIME | Wskazuje datę i godzinę utworzenia alertu. |

DSA_SystemInformation

Tabela 13. DSA_SystemInformation

| Własność | Rodzaj własności | Opis |
|---------------------------|------------------|---|
| Nazwa | CIM_STRING [KEY] | Ciąg znaków zawierający nazwę systemu. |
| IsConfigurationSet | CIM_BOOLEAN | <p>Wartość logiczna określająca, czy konfiguracja została ustawiona w systemie.</p> <p>Możliwe wartości to:</p> <ul style="list-style-type: none"> Prawda — konfiguracja została ustawiona w systemie. |

| Własność | Rodzaj własności | Opis |
|------------------------------|------------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Fałsz — konfiguracja nie została ustawiona w systemie. |
| Uprawnienie | CIM_UNIT16 | <p>Wskazuje plan serwisowy dla systemu.</p> <p>Możliwe wartości to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 — inne • 1 — Basic • 2 — ProSupport • 3 — ProSupport Plus • 4 — Premium • 5 — Premium Support Plus • 6 — ProSupport Flex for Client • 7 — nieznana gwarancja |
| EntitlementExpiryDate | CIM_DATETIME | Wskazuje datę ważności planu serwisowego systemu. |
| Wersja | CIM_STRING | Ciąg znaków identyfikujący wersję narzędzia SupportAssist zainstalowaną w systemie. |

Dane gromadzone przez narzędzie SupportAssist

Dane wymagane do rozwiązywania problemów są pobierane z systemu automatycznie przez narzędzie SupportAssist, a następnie bezpiecznie wysyłane do działu pomocy technicznej. Dane te pozwalają firmie Dell na zapewnienie ulepszonej, wydajnej i sprawnej pomocy technicznej.

W poniższej tabeli przedstawiono dane gromadzone z różnych elementów systemu.

Tabela 14. Monitorowanie pracy systemu

| Kategorie | Atrybuty |
|-----------------------------------|---|
| Informacje o systemie | System Service Tag |
| | Model systemu |
| | ePPID płyty głównej |
| | BIOS Version |
| | Rodzaj systemu |
| | Informacje o procesorze |
| | Processor Speed |
| | Karta graficzna |
| | Pamięć RAM karty graficznej (w bajtach) |
| | Liczba ekranów |
| | System operacyjny |
| | Moc zasilacza (W) |
| | Informacje o dysku logicznym |
| | Pamięć RAM systemu (GB) |
| Wykorzystanie systemu i zasilanie | Czas pracy (prąd zmienny) |
| | Czas pracy (prąd stały) |
| | Cykle zasilania |
| | Stany uśpienia |
| | Czas w stanach uśpienia |
| | Ustawienia zarządzania energią |
| Akumulator | Umiejscowienie |
| | Data produkcji |
| | Numer seryjny |
| | Skład chemiczny |

| Kategorie | Atrybuty |
|------------------------------|---|
| | Pojemność znamionowa Nazwa Nazwa producenta ePPID Natężenie prądu Napięcie Cykle Pojemność maksymalna Temperature Dzienniki producenta |
| Przestrzeń dyskowa (HDD/SSD) | Umiejscowienie dysku Nazwa dysku Model/marka dysku Pojemność dysku w MB ePPID dysku Układ partycji Nazwa partycji Wielkość partycji w MB Czas odczytu (w %) Czas zapisu (w %) Czas bezczynności (w %) Bajty odczytane w MB Bajty zapisane w MB Dzienniki SMART |
| Zdarzenia systemowe | Zdarzenia awarii systemu Power Events Thermal Events Zdarzenia błędów rozruchu Zdarzenia diagnostyczne |
| Procesor | Użycie procesora Wątki jednoczesne Długości kolejek Stany C |
| Pamięć | Położenie modułu DIMM Nazwa modułu DIMM |

| Kategorie | Atrybuty |
|--------------------|--------------------------------------|
| | Producent modułu DIMM |
| | Nazwa katalogowa modułu DIMM |
| | Lokalizacja modułu DIMM |
| | Szeregowy moduł DIMM |
| | Wykorzystanie pamięci wolna/dostępna |
| | Aktywność stronicowania |
| Termika | Prędkość obrotowa/status wentylatora |
| | Termika systemu |
| | Termika baterii |
| | Termika procesora |
| Części mechaniczne | Kondycja kabli/złączy wewnętrznych |
| | Cykle zawiasów |
| | Gniazda zasilania (AC/DC) |
| | Cykle dokowania |
| Sieć | Nazwa karty |
| | Adres MAC karty |
| | Nazwa karty |
| | IMEI karty |
| | Wykorzystanie sieci |
| | Czas wykorzystania sieci WLAN/WLAN |
| | Szybkość łącza |
| Wyświetlacz | Informacje o producencie ekranu |
| | Poziomy jasności |
| oprogramowanie | Zainstalowane aplikacje |
| | Sterowniki |
| | Aktualizacje systemu operacyjnego |

W poniższej tabeli przedstawiono informacje o systemie, które są gromadzone i wysyłane do firmy Dell raz na 24 godziny w ramach rutynowego monitorowania systemu.

Tabela 15. Rutynowe monitorowanie pracy systemu

| Atrybut | Opis |
|--------------------|---|
| Wersja schematu | Wersja schematu używana do rutynowego monitorowania systemu |
| Wersja agenta | Wersja narzędzia SupportAssist wdrożona w systemie |
| Znacznik serwisowy | Unikatowy identyfikator systemu |
| Model systemu | Nazwa modelu systemu |

| Atrybut | Opis |
|--|---|
| Informacje na temat rejestracji | Stan rejestracji narzędzia SupportAssist |
| Wersja systemu operacyjnego | Wersja systemu operacyjnego działająca w systemie |
| Wersja SP | Z pakietem serwisowym systemu operacyjnego |
| Data UTC | Data i czas, gdy informacje pochodzące z rutynowego monitorowania systemu zostały wysłane do firmy Dell |
| Wersja BIOS | Wersja BIOS, która jest zainstalowany w systemie |
| Status | Stan alertu w zależności od istotności, na przykład, ostrzeżenie |
| Opis | Informacje na temat awarii systemu, na przykład duże użycie procesora |
| Wolne miejsce na dysku twardym | Ilość wolnego miejsca na systemowym dysku twardym |
| Użycie pamięci | Ilość używanej pamięci systemowej |
| Użycie procesora | Poziom użycia procesora |
| Data lokalna | Data i czas systemowy |
| Data ostatniego rozruchu | Data i godzina ostatniego restartu systemu |
| Uaktualniona data uruchomienia systemu Windows | Data i czas ostatniej aktualizacji Windows w systemie |
| Licznik BSOD 24 h | Liczba wystąpień niebieskiego ekranu w ciągu ostatnich 24 godzin |
| Informacja o alercie | Unikalny identyfikator alertu |
| Źródło | Źródło, z którego został wygenerowany alert |
| Typ | Rodzaj alertu, na przykład predykcyjny |

Najczęściej zadawane pytania

Wdrożenie wstępne

1 Jakiego rodzaju konta Dell należy utworzyć przed rozpoczęciem wdrożenia?

Jeśli planujesz zarządzać alertami SupportAssist w portalu TechDirect, musisz mieć profil Moje konto w witrynie firmy Dell powiązany z kontem TechDirect. Dlatego należy sprawdzić następujące kwestie:

- Upewnij się, że masz profil Moje konto w witrynie firmy Dell. Jeśli nie masz profilu Moje konto w witrynie firmy Dell, utwórz go na stronie www.dell.com/myaccount.
- Zarejestruj się w portalu TechDirect, używając tych samych danych, co w przypadku profilu Moje konto w witrynie firmy Dell. Aby zarejestrować swoją organizację w portalu TechDirect, odwiedź stronę www.techdirect.com.

2 Jak skonfigurować profil Moje konto w witrynie firmy Dell?

Aby utworzyć profil Moje konto w witrynie firmy Dell, wykonaj następujące czynności:

- a Przejdź na stronę www.dell.com/myaccount.
- b Na stronie **Rejestracja** kliknij opcję **Utwórz konto**.
- c Na stronie **Rejestracja konta Dell.com** wprowadź wymagane informacje i kliknij przycisk **Zakończ rejestrację**.

3 Jak skonfigurować konto w portalu TechDirect?

Firma powinna wyznaczyć Administratora do skonfigurowania konta TechDirect. Administrator ten musi przejść na stronę TechDirect.com i kliknąć przycisk **Zarejestruj teraz**, aby rozpocząć proces rejestracji. W ramach tego procesu administrator musi dodać techników, którzy otrzymają wiadomość e-mail potwierdzającą ich rejestrację i zawierającą dane logowania. Użytkownicy, którzy chcą wysyłać części, muszą najpierw ukończyć darmowe internetowe kursy certyfikacyjne dostępne w portalu TechDirect. Więcej informacji znajdziesz w witrynie www.TechDirect.com.

4 Czy mogę użyć ponownie tych samych kont TechDirect i profilu Moje konto w witrynie firmy Dell, jeśli potrzebuję większej liczby wariantów konfiguracji wdrożenia?

Tak, po utworzeniu pliku konfiguracji możesz korzystać z pliku modyfikacji, aby wygenerować kolejne konfiguracje. Aby uzyskać więcej informacji na temat procedury modyfikacji, patrz [Modyfikacja wdrożonej konfiguracji narzędzia SupportAssist](#).

Na przykład jesteś administratorem, który zarządza wieloma systemami z dwóch lokalizacji. Chcesz korzystać ze swojego konta TechDirect lub profilu Moje konto w witrynie firmy Dell w przypadku obu lokalizacji, aby móc centralnie zarządzać alertami i wysyłkami. Jednocześnie chcesz jednak zachować różne ustawienia, ponieważ obie lokalizacje mają różne ustawienia połączenia internetowego.

W takim scenariuszu musisz utworzyć konfigurację w przypadku pierwszej lokalizacji. Aby skonfigurować drugą lokalizację, użyj procedury modyfikacji i utwórz nową unikatową konfigurację.

Konfiguracja

1 Jak można wdrożyć konfigurację na systemach z fabrycznie instalowanym narzędziem SupportAssist w obrazach systemu utworzonych za pomocą narzędzia Dell ImageAssist?

Aby uzyskać informacje na temat wdrażania konfiguracji na systemach z fabrycznie zainstalowanym narzędziem SupportAssist w ramach obrazu systemu utworzonego za pomocą narzędzia Dell ImageAssist, patrz *Skrócony przewodnik konfiguracji SupportAssist for Business Client Systems dla użytkowników Dell ImageAssist* dostępny pod adresem www.dell.com/serviceabilitytools.

2 Którą opcję należy wybrać w kreatorze Menedżer konfiguracji: Utwórz nową konfigurację czy Modyfikuj istniejącą konfigurację?

Wybierz opcję **Utwórz nową konfigurację**, jeśli:

- Chcesz wdrożyć i skonfigurować narzędzie SupportAssist na systemach docelowych po raz pierwszy.

- Masz zainstalowaną i skonfigurowaną starszą wersję narzędzia SupportAssist, ale chcesz zainstalować jego bieżącą wersję i zachować lub zmienić ustawienia konfiguracji.

Wybierz opcję **Modyfikuj istniejącą konfigurację**, jeśli chcesz zaktualizować wdrożoną konfigurację.

3 Konfiguracja została zmodyfikowana, a narzędzie SupportAssist zostało zaktualizowane na systemach docelowych. Jak sprawdzić, czy ustawienia zaktualizowano prawidłowo?

Aby sprawdzić, czy ustawienia zostały zaktualizowane na systemach docelowych, sprawdź stan klucza `HKLM\De11\SupportAssistConfig>Status` w rejestrach systemów docelowych. Jeśli ustawienia zostały zaktualizowane prawidłowo, klucz ma status „0”.

Wdrażanie

1 Który rodzaj wdrożenia wybrać?

Wybór rodzaju wdrożenia należy oprzeć na istniejącej konfiguracji służącej do wdrażania informacji o konfiguracji:

- Plik Instalatora Windows — opcja dla użytkowników korzystających z takich narzędzi do zarządzania konfiguracjami i ich ustawieniami, jak SCCM, KACE i inne.
- Plik szablonu Active Directory — opcja dla użytkowników, którzy mogą utworzyć zasady grupy w usłudze Active Directory w celu wdrożenia informacji o konfiguracji, ale nie dysponują narzędziem do zarządzania konfiguracjami.
- Plik odpowiedzi — opcja dla użytkowników, którzy nie mogą utworzyć zasad grupy w usłudze Active Directory i muszą wdrożyć informacje o konfiguracji przy użyciu pliku odpowiedzi.

2 W firmie do zarządzania systemami znajdującymi się w różnych lokalizacjach używam różnych ustawień. Jak mam wdrożyć narzędzie SupportAssist?

Użyj następującej metody, aby wdrożyć narzędzie SupportAssist w dwóch różnych lokalizacjach (na przykład „Pierwsza lokalizacja” i „Druga lokalizacja”) za pomocą różnych ustawień:

- Otwórz kreatora instalacji **Dell SupportAssist**.
- Użyj procedury tworzenia nowej konfiguracji i utwórz plik konfiguracyjny (Lokalizacja1.mst) z ustawieniami wymaganymi dla „Pierwszej lokalizacji”.
- Na stronie **Podsumowanie** kliknij opcję **Utwórz nowy**, aby utworzyć plik konfiguracyjny (Lokalizacja2.xml) z ustawieniami wymaganymi dla „Drugiej lokalizacji”.
- Wdróż pakiet instalatora narzędzia SupportAssist z odpowiednimi plikami konfiguracyjnymi na systemach docelowych w „Pierwszej lokalizacji” i „Drugiej lokalizacji” za pomocą dowolnego narzędzia wdrożeniowego.

3 Czy mogę zainstalować narzędzie SupportAssist na maszynie wirtualnej (VM)?

Nie, narzędzie SupportAssist nie jest przeznaczone do wykrywania problemów na maszynach wirtualnych, ponieważ wymaga dostępu do składników sprzętowych.

4 Jak można wdrożyć narzędzie SupportAssist na systemach docelowych wyposażonych w zarówno 32-, jak i 64-bitową wersję systemu operacyjnego?

Należy pobrać 32- i 64-bitową wersję pakietu instalatora narzędzia SupportAssist, a następnie wykonać następujące czynności:

- W przypadku wyboru pliku instalatora systemu Windows (MST) należy utworzyć plik MST konfiguracji przy użyciu właściwego kreatora **Menedżera konfiguracji Dell SupportAssist** zarówno dla 32-, jak i 64-bitowych wersji pakietu instalacyjnego.
- W przypadku wyboru pliku odpowiedzi lub pliku szablonu usługi Active Directory należy utworzyć plik MST konfiguracji przy użyciu właściwego kreatora **Menedżera konfiguracji Dell SupportAssist** zarówno dla 32-, jak i 64-bitowych pakietów instalacyjnych.

Po utworzeniu plików konfiguracji należy wybrać odpowiednie pakiety narzędzia SupportAssist w zależności od platformy i wdrożyć je na systemach docelowych.

5 Czy bieżącą wersję narzędzia SupportAssist można wdrożyć przy użyciu pliku odpowiedzi wygenerowanego w starszej wersji tego narzędzia?

Nie. Należy utworzyć plik odpowiedzi w aktualnej wersji kreatora konfiguracji narzędzia SupportAssist i użyć tego pliku do wdrożenia.

Po wdrożeniu

1 Jak ustalić, czy narzędzie SupportAssist jest prawidłowo zainstalowane i skonfigurowane na systemie docelowym?

Za pomocą skryptu **InstallAndRegistration.ps1** można sprawdzić, czy narzędzie SupportAssist jest zainstalowane i zarejestrowane w systemach docelowych. Aby uruchomić skrypt w systemie docelowym, wykonaj następujące czynności:

- a Kliknij przycisk **Start**, aby otworzyć menu programów.
- b Prawym przyciskiem myszy kliknij pozycję **Wiersz poleceń**, a następnie kliknij opcję **Uruchom jako administrator**.
- c Przejdź do lokalizacji, w której rozpakowano pakiet instalatora narzędzia SupportAssist, i wykonaj następujące czynności:
 - Jeśli pobrano i rozpakowano 64-bitową wersję pakietu instalatora narzędzia SupportAssist, przejdź do folderu `\Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - Jeśli pobrano i rozpakowano 32-bitową wersję pakietu instalatora narzędzia SupportAssist, przejdź do folderu `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- d Wpisz `InstallAndRegistration.ps1` i naciśnij klawisz Enter.

UWAGA: Do uruchomienia tego skryptu na systemach docelowych można również użyć konsoli monitorowania, takich jak System Center Operations Manager (SCOM). Należy jednak wówczas przestrzegać zaleceń dotyczących konsoli monitorowania.

Oto przykładowy komunikat wyświetlany, gdy narzędzie SupportAssist jest zainstalowane i zarejestrowane w systemach docelowych:

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

Oto przykładowy komunikat wyświetlany, gdy narzędzie SupportAssist jest zainstalowane, ale nie jest zarejestrowane w systemach docelowych:

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

Oto przykładowy komunikat wyświetlany, gdy narzędzie SupportAssist nie jest zainstalowane w systemach docelowych:

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

Oto przykładowy komunikat wyświetlany, gdy narzędzie SupportAssist jest zainstalowane i zarejestrowane w systemach docelowych i działa w nich usługa:

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

Poniżej przedstawiono przykładowy komunikat wyświetlany, jeśli narzędzie SupportAssist jest zainstalowane i zarejestrowane, ale usługa nie jest uruchomiona w systemach docelowych:

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

2 Jak można sprawdzić, czy dla systemów docelowych zostały utworzone zgłoszenia serwisowe?

Za pomocą skryptu **CaseAndDispatchReport.ps1** można sprawdzić, czy narzędzie SupportAssist utworzyło jakiegokolwiek zgłoszenie serwisowe dla systemów docelowych. Aby uruchomić skrypt w systemie docelowym, wykonaj następujące czynności:

- a Kliknij przycisk **Start**, aby otworzyć menu programów.
- b Prawym przyciskiem myszy kliknij pozycję **Wiersz poleceń**, a następnie kliknij opcję **Uruchom jako administrator**. Wyświetlone zostanie okno **Wiersz poleceń**.
- c Przejdź do lokalizacji, w której rozpakowano pakiet instalatora narzędzia SupportAssist, i wykonaj następujące czynności:
 - Jeśli pobrano i rozpakowano 64-bitową wersję pakietu instalatora narzędzia SupportAssist, przejdź do folderu `\Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - Jeśli pobrano i rozpakowano 32-bitową wersję pakietu instalatora narzędzia SupportAssist, przejdź do folderu `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- d Wpisz `CaseAndDispatchReport.ps1` i naciśnij klawisz Enter.

UWAGA: Do uruchomienia tego skryptu na systemach docelowych można również użyć konsoli monitorowania, takich jak System Center Operations Manager (SCOM). Należy jednak wówczas przestrzegać zaleceń dotyczących konsoli monitorowania.

Oto przykładowy komunikat zawierający szczegółowe informacje o zgłoszeniu serwisowym utworzonym w systemie docelowym.

```
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 Ustawienia konfiguracyjne usługi Active Directory nie są stosowane na systemach docelowych. Co należy zrobić?

Jeśli wybrano szablon AD jako typ wdrażania, może wystąpić opóźnienie w aktualizacji ustawień, ponieważ synchronizacja między systemami docelowymi a domeną kontrolera trochę trwa. Jeśli chcesz przeprowadzić synchronizację natychmiast, uruchom następujące polecenie w systemach docelowych:

```
gpupdate/force
```

4 Co zrobić, jeśli skrypty WMI nie zwracają żadnej wartości?

Sprawdź, czy usługa WMI jest uruchomiona. Aby uruchomić usługę WMI, wykonaj następujące czynności:

- Kliknij przycisk **Start**, aby otworzyć menu programów.
- Wprowadź tekst **Services.msc** w polu wyszukiwania i naciśnij klawisz **Enter**.
Zostaje wyświetlone okno **Usługi**.
- Kliknij prawym przyciskiem myszy opcję **Instrumentacja zarządzania Windows**, a następnie przycisk **Start** z listy.

5 Czy narzędzie SupportAssist automatycznie wykrywa internetowe ustawienia proxy w systemach docelowych?

Nie. Jeśli systemy docelowe łączą się z Internetem za pośrednictwem serwera proxy, należy podać dane serwerów proxy podczas tworzenia pliku konfiguracyjnego.

6 Po wdrożeniu niektóre systemy docelowe nie są w stanie zarejestrować się w narzędziu SupportAssist. Jaka może być przyczyna?

Wynika to prawdopodobnie z zastosowania nieprawidłowych ustawień łączności z Internetem w systemach docelowych. Podczas tworzenia i modyfikowania pliku konfiguracyjnego nie można sprawdzić łączności z Internetem dla systemów docelowych w kreatorze konfiguracji. W celu podania poprawnych ustawień łączności z Internetem zobacz rozdział [Modyfikacja wdrożonej konfiguracji narzędzia SupportAssist](#).

Alerty

1 Po wdrożeniu narzędzia SupportAssist alerty nie są wyświetlane na moim koncie TechDirect. Jak je wyświetlić?

Upewnij się, że profil Moje konto w witrynie firmy Dell oraz konto TechDirect mają te same poświadczenia. W razie konieczności rozważ aktualizację narzędzia SupportAssist.

2 Jak można monitorować alerty narzędzia SupportAssist i zgłoszenia serwisowe bez konta TechDirect?

Jeśli nie masz konta TechDirect, alerty można monitorować wpisów w Podglądzie zdarzeń. Gdy narzędzie SupportAssist tworzy zgłoszenie serwisowe dotyczące wykrytego problemu (prewencyjnie i predykcyjnie), rejestruje to zdarzenie w systemowym Podglądzie zdarzeń.

3 W jaki sposób można ręcznie utworzyć zgłoszenie serwisowe w TechDirect dla problemu wykrytego na systemie docelowym?

Aby utworzyć zgłoszenie serwisowe w portalu TechDirect, wykonaj następujące czynności:

- Zaloguj się w witrynie www.techdirect.com.
- Wybierz kolejno **Usługi > Wsparcie techniczne**.
- W gadżecie **Tworzenie nowego zgłoszenia serwisowego** kliknij przycisk **Utwórz**.
Zostanie wyświetlony kreator **Utwórz zgłoszenie serwisowe**.
- Postępuj zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi w oknie kreatora **Utwórz zgłoszenie serwisowe**, aby wprowadzić kod Service Tag swojego systemu, informacje na temat zdarzenia (szczegóły problemu) i informacje kontaktowe.
- Kliknij przycisk **Wyślij**.

Pamiętaj, aby zanotować numer zgłoszenia serwisowego. Przedstawiciel działu pomocy technicznej skontaktuje się z Tobą w celu rozwiązania problemu.

4 Czy użytkownicy końcowi systemów docelowych otrzymają powiadomienie o wykryciu problemu przez narzędzie SupportAssist?

Nie. Kiedy narzędzie SupportAssist utworzy zgłoszenie serwisowe, jego potwierdzenie pocztą e-mail otrzyma tylko skonfigurowana osoba kontaktowa.

Uaktualnianie

1 **Na systemach docelowych mam zainstalowaną wcześniejszą wersję narzędzia SupportAssist. Jak mogę je uaktualnić do najnowszej wersji?**

Jeśli włączono automatyczne uaktualnianie podczas konfigurowania programu SupportAssist, systemy automatycznie uaktualniają ten program do najnowszej wersji z istniejącą konfiguracją. Jeśli nie włączono automatycznego uaktualniania, program SupportAssist można pobrać i wdrożyć ręcznie.

W wersji 2.0.1 można także ręcznie migrować do programu SupportAssist w usłudze TechDirect. Patrz [Migrowanie do narzędzia SupportAssist w usłudze TechDirect](#).

Dezinstalacja

1 **Kiedy chcę anulować proces dezinstalacji narzędzia SupportAssist, usługi są zatrzymane. Jak je uruchomić?**

Aby uruchomić usługę:

- a Kliknij przycisk **Start**, aby otworzyć menu programów.
- b Wpisz ciąg `services.msc` w polu wyszukiwania i naciśnij klawisz Enter.
Zostaje wyświetlone okno **Usługi**.
- c Kliknij prawym przyciskiem myszy opcję **Dell SupportAssist dla klientów biznesowych**, a następnie przycisk **Start** z listy.

Różne

1 **Czym są informacje identyfikowalne osobowo (PII)? Jakiego rodzaju informacje identyfikowalne osobowo są gromadzone przez SupportAssist?**

Informacje identyfikowalne osobowo (PII) to dane, które mogą służyć do zidentyfikowania systemu. Jeśli podczas tworzenia konfiguracji włączono zbieranie przez narzędzie SupportAssist informacji identyfikowalnych osobowo (PII), gromadzone będą takie informacje jak adres IP, adres MAC czy nazwa hosta.

Wykorzystanie szerokości pasma sieci

SupportAssist wykorzystuje szerokość pasma sieci dla różnych zdarzeń, które wymagają łączności z firmą Dell. Szerokość pasma sieci może się różnić w zależności od liczby systemów docelowych, które są monitorowane przez narzędzie SupportAssist. W poniższej tabeli przedstawiono średnią przepustowość sieci stosowaną przez narzędzie SupportAssist do monitorowania 100 systemów przez jeden miesiąc.

Tabela 16. Średnie wykorzystanie szerokości pasma sieci

| Zdarzenie | Częstotliwość | Przepustowość sieci (w Kb/s) |
|---|---|------------------------------|
| Rejestrowanie SupportAssist | Raz po wdrożeniu | 323 |
| Wysyłanie rutynowych informacji dotyczących monitorowania systemu | Raz na 24 godziny po wdrożeniu | 114 |
| Wysyłanie okresowych informacji dotyczących monitorowania systemu | Raz co każde 30–45 dni po wdrożeniu | 3700 |
| Wysyłanie alertu i informacji o stanie systemu | Gdy zostanie wykryty alarm | 19 |
| Sprawdzenie informacji o gwarancji systemu | Raz po wdrożeniu | 30 |
| Tworzenie zgłoszenia serwisowego | Gdy alert kwalifikuje się do utworzenia zgłoszenia pomocy technicznej | 21 |
| Sprawdzanie aktualizacji | Raz w tygodniu | 2000 |

Słowniczek

Tabela 17. Słowniczek

| Terminologia/skróty/akronimy | Definicja |
|------------------------------|---|
| System | Oznacza laptopy, komputery stacjonarne, tablety, bramy i komputery Embedded box PC marki Dell |
| Żądanie serwisowe | Po wykryciu problemu w systemie narzędzie SupportAssist tworzy zgłoszenie serwisowe i przesyła je do działu pomocy technicznej w celu rozwiązania. |
| TechDirect | Jest to scentralizowane narzędzie wsparcia, zaprojektowane w celu dostarczania komercyjnym klientom możliwości otwierania i zarządzania zgłoszeniami dotyczącymi pomocy technicznej firmy Dell. Portal TechDirect pozwala zarządzać powiadomieniami narzędzia SupportAssist w centralnej lokalizacji. |
| WMI | Windows Management Instrumentation |
| Alert | To powiadomienie stworzone przez SupportAssist po wykryciu problemu w systemie docelowym. |
| Processor | Centralna jednostka obliczeniowa (ang. Central Processing Unit) |
| MAC | Adres MAC |
| BIOS | System podstawowych operacji wejścia/wyjścia (ang. Basic Input/Output System) |
| IMEI | Indywidualny numer identyfikacyjny telefonu komórkowego (ang. International Mobile Equipment Identity) |
| WLAN | Bezprzewodowa sieć lokalna (ang. Wireless local area network) |
| DIMM | Rodzaj modułu pamięci (ang. Dual in-line memory module) |
| ePPID | Enhanced Performance Profile ID |
| GB | Gigabajt |
| DC | Prąd stały |
| Dell CFI | Niestandardowa integracja fabryczna firmy Dell (ang. CFI). Dell CFI to usługa oferowana przez firmę Dell, w ramach której wymagane oprogramowanie jest fabrycznie instalowane na systemach zakupionych od firmy Dell w trakcie ich tworzenia w fabryce firmy Dell. |
| System lokalny | Termin system lokalny lub system administratora odnosi się do systemu służącego do tworzenia plików lub paczek wdrożeniowych SupportAssist |
| RAM | Pamięć o dostępie swobodnym (ang. Random-access memory) |
| Systemy docelowe | Termin systemy docelowe odnosi się do wszystkich systemów, na których będzie wdrożone narzędzie SupportAssist. |
| MSI | Microsoft Installer (MSI) to format pliku instalatora używany przez system Windows. |

| Terminologia/skróty/akronimy | Definicja |
|---|---|
| MST | Plik Microsoft Transform (MST) jest plikiem konfiguracyjnym wykorzystywanym przez instalator systemu Microsoft Windows w celu skonfigurowania instalacji oprogramowania. Plik MST narzędzia SupportAssist zawiera ustawienia, które zostaną skonfigurowane na każdym systemie docelowym. |
| Plik odpowiedzi | Plik odpowiedzi SupportAssist to plik konfiguracji bazujący na formacie XML i zawierający ustawienia, które zostaną skonfigurowane na każdym systemie docelowym. |
| Szablon administracyjny usługi Active Directory (ADML/ADMX) | <p>Szablon administracyjny usługi Active Directory jest funkcją zasad grupy i służy do scentralizowanego zarządzania systemami w środowisku Active Directory. Plik konfiguracyjny usługi Active Directory dla narzędzia SupportAssist zawiera ustawienia, które zostaną skonfigurowane na każdym systemie docelowym.</p> <p>Pliki szablonów administracyjnych są podzielone na pliki .admx oraz pliki .adml dla danego języka do użytku przez administratorów zasad grupy. Zmiany wprowadzane w tych plikach umożliwiają administratorom skonfigurowanie tego samego zestawu zasad w dwóch językach. Administratorzy mogą skonfigurować zasady przy użyciu plików .adml dla danego języka oraz plików .admx bez względu na język.</p> |
| Narzędzia wdrożeniowe | To narzędzia, za pomocą których można wdrożyć narzędzie SupportAssist na systemach docelowych. |
| SCCM | Microsoft System Center Configuration Manager |
| SCOM | System Center Operations Manager |