

SupportAssist para Sistemas de Clientes Empresariais

Guia de Implementação — Utilizar o Assistente do
Gestor de Configuração



Notas, avisos e advertências

 | **NOTA:** Uma NOTA indica informações importantes que ajudam a melhorar a utilização do produto.

 | **AVISO:** Um AVISO indica potenciais danos do hardware ou a perda de dados e explica como evitar o problema.

 | **ADVERTÊNCIA:** Uma ADVERTÊNCIA indica potenciais danos no equipamento, lesões pessoais ou mesmo morte.

© 2016 – 2019 Dell Inc. ou as suas subsidiárias. Todos os direitos reservados. Dell, EMC e outras marcas comerciais pertencem à Dell Inc ou às suas subsidiárias. Outras marcas comerciais podem pertencer aos seus respetivos proprietários.

1 Introdução.....	5
Versão de lançamento.....	5
Finalidade do documento.....	5
Descrição geral do TechDirect.....	5
SupportAssist no TechDirect.....	6
Novas funcionalidades nesta versão.....	6
Funções do SupportAssist e planos de serviço da Dell.....	6
Peças enviáveis.....	8
Recursos adicionais.....	8
2 Introdução ao SupportAssist para Sistemas de Clientes Empresariais.....	9
Sistemas suportados.....	9
Requisitos mínimos do sistema.....	9
Transferir e extrair o pacote de instalação do SupportAssist.....	10
3 Configurar e implementar o SupportAssist.....	12
Aceder ao assistente do Gestor de Configuração.....	12
Preparação para a implementação.....	13
Implementar o SupportAssist com o ficheiro do Windows Installer.....	13
Criar o ficheiro do Windows Installer.....	14
Implementar o ficheiro do Windows Installer nos sistemas de destino.....	15
Implementar o SupportAssist com a política de grupo do Active Directory.....	15
Criar ficheiros de modelo administrativo do Active Directory.....	16
Implementar os ficheiros de modelo administrativo do Active Directory num controlador de domínio.....	17
Implementar ficheiros do modelo administrativo do Active Directory em sistemas de destino.....	18
Implementar o SupportAssist utilizando o Ficheiro de resposta.....	18
Criar o ficheiro de resposta.....	19
Implementar o ficheiro de resposta nos sistemas de destino.....	20
Desinstalar o SupportAssist para PC em Casa.....	21
Preferências.....	21
Configuração da ligação à Internet.....	23
Testar a ligação ao SupportAssist.....	23
4 Modificar a configuração do SupportAssist implementada.....	25
Modificar e implementar o ficheiro do Windows Installer.....	25
Modificar e implementar os ficheiros existentes do modelo administrativo do Active Directory.....	26
Modificar e implementar o ficheiro de resposta.....	27
5 Migrar para o SupportAssist no TechDirect.....	29
Transferir o SupportAssist do TechDirect.....	29
Implementar o pacote do SupportAssist a partir do TechDirect.....	30
6 Gerir alertas do SupportAssist no TechDirect.....	31

Configurar regras de alertas no TechDirect.....	31
Ver os avisos do SupportAssist no TechDirect.....	32
Alertas do SupportAssist.....	32
Ações de alertas do SupportAssist.....	33
Integrar os alertas do SupportAssist com o ServiceNow.....	34
Ativar a integração do ServiceNow.....	34
Desativar a integração do ServiceNow.....	35
7 Recuperar dados do SupportAssist utilizando o WMI.....	36
DSA_RegistrationInformation.....	36
DSA_CaseInformation.....	36
DSA_AlertInformation.....	37
DSA_SystemInformation.....	37
8 Dados recolhidos pelo SupportAssist.....	39
9 Perguntas mais frequentes.....	43
Pré-implementação.....	43
Configuração.....	43
Implementação.....	44
Pós-implementação.....	45
Alertas.....	46
Atualização.....	47
Desinstalação.....	47
Diversos.....	47
Apêndice A: Utilização da largura de banda de rede.....	48
Apêndice B: Glossário.....	49

Introdução

O Dell SupportAssist é uma tecnologia proativa e preditiva que lhe permite receber suporte técnico automatizado para os sistemas Dell utilizados pela sua organização. Quando implementado nos seus sistemas Dell, o SupportAssist monitoriza cada sistema e deteta proativamente problemas de hardware e software. Ao detetar um problema, o SupportAssist abre automaticamente um pedido de suporte junto do suporte técnico da Dell para os sistemas com um plano de serviço ProSupport ou ProSupport Plus ativo. Consoante o tipo de problema, pode ser criado um pedido de suporte ou de envio de peças automático.

O SupportAssist também recolhe automaticamente dados do hardware e do software a partir dos seus sistemas Dell e envia-os com segurança para o suporte técnico da Dell. Estes dados são utilizados pela equipa de suporte técnico para resolver problemas e fornecer uma solução para o problema.

ⓘ | NOTA: Para informações sobre os dados recolhidos pelo SupportAssist, consulte [Dados recolhidos pelo SupportAssist](#).

Tópicos

- [Versão de lançamento](#)
- [Finalidade do documento](#)
- [Descrição geral do TechDirect](#)
- [SupportAssist no TechDirect](#)
- [Novas funcionalidades nesta versão](#)
- [Funções do SupportAssist e planos de serviço da Dell](#)
- [Peças enviáveis](#)
- [Recursos adicionais](#)

Versão de lançamento

2.0.1

Finalidade do documento

Este documento fornece informações sobre a configuração e a implementação do SupportAssist para empresas com equipas de TI e sobre a gestão dos alertas através do TechDirect. Adicionalmente, pode encontrar informações sobre as classes da Windows Management Instrumentation (WMI) utilizadas para recuperar dados do SupportAssist.

ⓘ | NOTA: Empresas sem equipas de TI podem utilizar outra versão do SupportAssist que permita aos utilizadores finais gerirem os seus próprios sistemas. Para mais informações, consulte www.dell.com/supportassist.

ⓘ | NOTA: Neste documento, a expressão sistema local ou sistema de administrador refere-se ao sistema utilizado para criar o pacote ou ficheiro de configuração do SupportAssist; por sistemas de destino entendem-se todos os sistemas nos quais o SupportAssist é implementado.

Descrição geral do TechDirect

O TechDirect é o portal online que lhe permite gerir os avisos criados pelo SupportAssist. Os administradores podem criar regras no TechDirect para encaminhar automaticamente os alertas para a Dell, para obter suporte técnico ou envio de peças. Se a opção de encaminhamento automático estiver desativada para o suporte técnico ou para o envio de peças, pode analisar e determinar se o aviso deve ser encaminhado para a Dell. Para mais informações sobre a gestão dos alertas do SupportAssist através do TechDirect, consulte [Gerir alertas do SupportAssist no TechDirect](#).

SupportAssist no TechDirect

O TechDirect permite transferir do SupportAssist um executável personalizado a partir do qual pode extrair o pacote de implementação do SupportAssist. Quando implementa o SupportAssist através deste pacote, pode gerir a configuração do SupportAssist a partir do TechDirect para todos os sistemas ou para os sistemas de um grupo específico de dispositivos.

Para mais informações sobre o SupportAssist no TechDirect, consulte o Guia de implementação do *SupportAssist para Sistemas de Clientes Empresariais* — Utilização do TechDirect disponível em www.dell.com/serviceabilitytools.

Novas funcionalidades nesta versão

- Transfira um executável personalizado do SupportAssist a partir do TechDirect.
- Selecione o formato em que pretende extrair o pacote de implementação. Pode extrair o pacote de implementação no formato Executável do Windows ou Windows Installer.
- Faça a gestão da configuração do SupportAssist para grupos de dispositivos no TechDirect.
- Ative a monitorização de desempenho para os sistemas monitorizados do SupportAssist no TechDirect.
Para mais informações sobre o SupportAssist no TechDirect, consulte o Guia de implementação do *SupportAssist para Sistemas de Clientes Empresariais* — Utilização do TechDirect disponível em www.dell.com/serviceabilitytools.
- Ative ou desative o seguinte enquanto configura o SupportAssist:
 - Interface de utilizador do SupportAssist
 - Análises e otimizações automatizadas do SupportAssist
 - Otimizações automatizadas depois de uma análise agendada
 - Instalação manual de atualizações do controlador
 - Otimizações manuais do sistema

Funções do SupportAssist e planos de serviço da Dell

A tabela seguinte apresenta um resumo das funções do SupportAssist disponíveis para sistemas com planos de serviços Basic, ProSupport, ProSupport Plus e ProSupport Flex for Client ativos.

Tabela 1. Funções do SupportAssist e planos de serviço da Dell

Função	Descrição	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Agendar análises de hardware e software	Pode agendar análises de hardware e software de acordo com a sua preferência.	✓	✓	✓	✓
Atualizar controladores	Permitir que os utilizadores com direitos de administrador analisem e instalem atualizações de controlador que estejam disponíveis para o respetivo sistema.	✓	✓	✓	✓
Analisar hardware	Permitir que os utilizadores analisem o hardware do sistema para deteção de problemas.	✓	✓	✓	✓
Limpar ficheiros	Limpar ficheiros temporários, redundantes e outros ficheiros indesejados do seu sistema. Também pode permitir que os	✓	✓	✓	✓

Função	Descrição	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
	utilizadores limpem ficheiros no respetivo sistema.				
Ajustar o desempenho do sistema	Ajustar as definições de energia, ficheiros de registo e atribuições de memória para ajustar o desempenho do seu sistema. Também pode permitir que os utilizadores ajustem o desempenho do respetivo sistema.	✓	✓	✓	✓
Otimizar a conectividade de rede	Otimizar a conectividade de rede, ajustando as definições para ter uma rede eficiente e fiável. Também pode permitir que os utilizadores otimizem a conectividade da sua rede.	✓	✓	✓	✓
Ver informações sobre o SupportAssist ²	O SupportAssist monitoriza continuamente dados de utilização do sistema. Pode ver estes dados para todos os sistemas monitorizados pelo SupportAssist ou para um grupo específico de dispositivos.	✗	✓	✓	✓
Deteção de problemas, notificação e criação de pedidos de suporte automatizados ³	É enviada uma notificação para si depois de a Dell criar um pedido de suporte para envio de peças ou pedidos de suporte técnico. Para pedidos de suporte técnico, um representante de suporte técnico contacta-o de forma proativa para o ajudar a resolver o problema.	✗	✓	✓	✓
Otimizações de software automatizadas ¹	O SupportAssist otimiza automaticamente os sistemas durante as análises automatizadas.	✗	✗	✓	✓
Deteção de problemas preditiva e criação de pedido de suporte para evitar falhas ⁴	É enviada uma notificação para o seu contacto principal e secundário sobre a potencial avaria da peça. A Dell abre um pedido de suporte e contacta-o para enviar a peça de substituição.	✗	✗	✓	✓
Remover vírus e malware ¹	Isolar, remover e restaurar ficheiros corrompidos por vírus e malware para manter os sistemas seguros. Também pode permitir que os utilizadores	✗	✗	✓	✓

Função	Descrição	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
	removam vírus e malware do respetivo sistema.				

1 — A capacidade de remoção de vírus e malware não está disponível em determinadas regiões, como, por exemplo, a China.

2 — As informações sobre o SupportAssist apenas podem ser vistas em inglês.

3 — Se o encaminhamento automático estiver desligado no TechDirect para suporte técnico ou envio de peças, pode analisar a situação e determinar se o alerta deve ser encaminhado para a Dell.

4 — A função de deteção de problemas preditiva está disponível apenas para baterias, unidades de disco rígido, unidades de estado sólido (SSD) e ventoinhas.

NOTA: Para sistemas com um plano de serviço Basic, os alertas não são encaminhados para o TechDirect.

Peças enviáveis

Quando o SupportAssist deteta um problema no seu sistema, uma peça de substituição poderá ser-lhe automaticamente enviada, dependendo do plano de serviço Dell do seu sistema.

A seguir apresentamos as peças que podem ser enviadas automaticamente:

- Unidade de disco rígido
- Módulo da memória
- Unidade ótica
- Teclado
- Rato
- Bateria
- Placa de vídeo

Recursos adicionais

- Para informações sobre o registo da sua organização, gestão de alertas do SupportAssist e pedidos de envio de peças no TechDirect, aceda a www.techdirect.com.
- Para mais informações sobre o SupportAssist, aceda a www.dell.com/supportassist.
- Para perguntas sobre o SupportAssist, aceda à [Comunidade Dell SupportAssist](#).
- Para aceder a outros documentos do SupportAssist, aceda a www.dell.com/serviceabilitytools.
- Para tutoriais em vídeo sobre as diversas funcionalidades do SupportAssist, consulte a [lista de reprodução SupportAssist para Sistemas de Clientes Empresariais](#) no YouTube.

Introdução ao SupportAssist para Sistemas de Clientes Empresariais

O SupportAssist automatiza o suporte técnico aos seus sistemas Dell. Em função das suas necessidades, pode configurar e implementar o SupportAssist de forma a automatizar o suporte técnico a múltiplos sistemas.

Tópicos

- [Sistemas suportados](#)
- [Requisitos mínimos do sistema](#)
- [Transferir e extrair o pacote de instalação do SupportAssist](#)

Sistemas suportados

O SupportAssist compatível com os seguintes sistemas Dell:

- **Computadores portáteis e desktops:**
 - Latitude
 - Precision
 - OptiPlex
 - Inspiron
 - XPS
 - Alienware
 - Vostro
- **Gateways e PC integrados:**
 - Edge Gateways
 - Embedded Box PCs

ⓘ | NOTA: O SupportAssist não é suportado em máquinas virtuais.

Requisitos mínimos do sistema

A tabela que se segue indica os requisitos mínimos para o SupportAssist.

Tabela 2. Requisitos mínimos

Particulares	Requisitos
Sistema operativo ⓘ NOTA: O SupportAssist é suportado em sistemas operativos de 32 e 64 bits.	Computadores portáteis e desktops: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 7 SP1 • Microsoft Windows 8 • Microsoft Windows 8.1 • Microsoft Windows 10 Dell Edge Gateways:

Particulares	Requisitos
	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (apenas 64 bits) <p>Dell Embedded Box PCs:</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (apenas 64 bits) Microsoft Windows Embedded Standard 7 E (apenas 64 bits) Microsoft Windows 7 Professional (apenas 64 bits) Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (apenas 64 bits) Microsoft Windows 10 Professional (apenas 64 bits) Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (apenas 64 bits)
Software	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft .NET Framework 4.5 A execução do script do PowerShell tem de ser ativada em sistemas de destino
Hardware	4 GB (recomendado)
Rede	<ul style="list-style-type: none"> Ligação à Internet A porta 5700 tem de estar aberta nos sistemas de destino A elevação do comando SupportAssistUI.exe launch tem de ser ativada nos sistemas de destino O sistema local e os sistemas de destino têm de conseguir estabelecer ligação com os seguintes destinos: <p>NOTA: O termo sistema local ou sistema administrador refere-se ao sistema que irá utilizar para criar os ficheiros ou o pacote de implementação do SupportAssist; sistemas de destino referem-se a todos os sistemas em que irá implementar o SupportAssist.</p> <ul style="list-style-type: none"> https://apidp.dell.com https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0 https://techdirect.dell.com http://downloads.dell.com https://www.dell.com

Transferir e extrair o pacote de instalação do SupportAssist

Pré-requisito

Tem de ter sessão iniciada no sistema local com direitos de administrador.

Sobre esta tarefa

O pacote de instalação do SupportAssist contém o ficheiro MSI do SupportAssist e o assistente do gestor de configuração utilizado para criar o ficheiro de configuração. Para criar o ficheiro de configuração do SupportAssist, tem de transferir e extrair os ficheiros do pacote de instalação do SupportAssist.

Passo

- 1 Aceda a www.dell.com/supportassist.
- 2 Na secção **SupportAssist para PC Empresariais: Gerido por TI**, execute um dos passos seguintes:
 - Para transferir a versão de 32 bits, clique em **Transferir SupportAssist de 32 bits para Windows**.
 - Para transferir a versão de 64 bits, clique em **Transferir SupportAssist de 64 bits para Windows**.

O pacote de instalação do SupportAssist é transferido.

- 3 Clique em **Iniciar** para abrir o menu de programas.
- 4 Clique com o botão direito do rato em **Linha de comandos** e clique em **Executar como administrador**.
- 5 Aceda à pasta para a qual transferiu o pacote de instalação do SupportAssist.

6 Execute um dos seguintes comandos para extrair os ficheiros do pacote de instalação:

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

Em que <folder path> é a localização para onde pretende extrair os ficheiros do pacote de instalação. Por exemplo, `C:\SAInstaller`.

NOTA: Não é possível extrair os ficheiros para a mesma pasta para que transferiu o pacote de instalação. Tem de indicar uma localização de pasta diferente para extrair os ficheiros.

O pacote de instalação do SupportAssist é extraído para o caminho da pasta especificada. As seguintes pastas são criadas após a extração ser concluída:

- **Dell** — contém os ficheiros utilizados para recolher informações de hardware e software dos sistemas.
- **Programas** (em 64 bits) ou **Programas (x86)** (em 32 bits) — contém os ficheiros executáveis do SupportAssist.
- **SupportAssistx64.msi** (em 64 bits) ou **SupportAssistx86.msi** (em 32 bits) — versão duplicada do pacote de instalação do SupportAssist.
- **CommonAppData** — contém ficheiros de configuração.

Configurar e implementar o SupportAssist

O assistente do **Gestor de Configuração** permite criar o pacote de implementação do SupportAssist com a configuração necessária utilizando um dos seguintes tipos de implementação:

- Ficheiro do Windows Installer (MST) — utilizado se implementar as informações de configuração com ferramentas como Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), KACE, entre outros.
- Modelo administrativo do Active Directory — utilizado se implementar informações de configuração ao criar uma política de grupo do Active Directory.
- Ficheiro de resposta — utilizado se implementar informações de configuração através de um ficheiro de resposta.

Se o SupportAssist for parte da imagem do sistema criada com o Dell ImageAssist, tem de criar e implementar o ficheiro de configuração do SupportAssist para ativar a monitorização automática do SupportAssist. Para mais informações, consulte o *Guia de configuração rápida do Dell SupportAssist para Sistemas de Clientes Empresariais para utilizadores do Dell ImageAssist*. Para aceder ao Guia de configuração rápida, aceda a www.dell.com/serviceabilitytools, clique em **Dell SupportAssist for PCs** e, em seguida, clique em **Manuais e documentos**.

ⓘ | NOTA: O Dell ImageAssist versão 8.7 não suporta a instalação do SupportAssist.

Também pode configurar e criar o pacote de implementação do SupportAssist a partir do TechDirect. Se tiver implementado o pacote de implementação do SupportAssist criado com o assistente do **Gestor de Configuração**, pode migrar manualmente para o SupportAssist no TechDirect. Consulte [Migrar para o SupportAssist no TechDirect](#).

Para mais informações sobre o SupportAssist no TechDirect, consulte o Guia de implementação do *SupportAssist para Sistemas de Clientes Empresariais — Utilização do TechDirect disponível em www.dell.com/serviceabilitytools*.

Tópicos

- [Aceder ao assistente do Gestor de Configuração](#)
- [Preparação para a implementação](#)
- [Implementar o SupportAssist com o ficheiro do Windows Installer](#)
- [Implementar o SupportAssist com a política de grupo do Active Directory](#)
- [Implementar o SupportAssist utilizando o Ficheiro de resposta](#)
- [Desinstalar o SupportAssist para PC em Casa](#)
- [Preferências](#)
- [Configuração da ligação à Internet](#)
- [Testar a ligação ao SupportAssist](#)

Aceder ao assistente do Gestor de Configuração

Pré-requisitos

- Tem de ter sessão iniciada no sistema local com direitos de administrador.
- Tem de ter extraído o pacote de instalação do SupportAssist. Consulte [Transferir e extrair o pacote de instalação do SupportAssist](#).

Sobre esta tarefa

O assistente do **Gestor de Configuração** permite-lhe criar o ficheiro de configuração necessário para implementar o SupportAssist. Também pode utilizar o assistente do **Gestor de Configuração** para atualizar as definições de configuração implementadas.

ⓘ | NOTA: Se pretende implementar o SupportAssist nos sistemas de 32 bits e de 64 bits, pode extrair e iniciar o assistente do Gestor de Configuração a partir do pacote de instalação do SupportAssist de 32 bits ou de 64 bits. Os ficheiros de configuração que são gerados pelo assistente do Gestor de Configuração podem ser implementados em sistemas de destino de 32 bits e de 64 bits.

Passo

- 1 Execute um dos passos seguintes:
 - Se extraiu a versão de 64 bits do pacote de instalação, aceda a <folder path>\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
 - Se extraiu a versão de 32 bits do pacote de instalação, aceda a <folder path>\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

Sendo o <caminho da pasta> a localização onde extraiu o pacote de instalação.

- 2 Clique com o botão direito em **SupportAssistWizard.exe** e clique em **Executar como administrador**.

É apresentado o assistente do **Gestor de Configuração**.

Preparação para a implementação

- Tem de ter uma A minha conta Dell. Se não tiver uma A minha conta Dell, aceda à página de registo [A minha conta Dell](#).
- Registe-se no TechDirect como administrador com as mesmas credenciais utilizadas para a sua A minha conta Dell. Para registar a sua organização no TechDirect, aceda à página [Registo no TechDirect](#).

NOTA: Para configurar o SupportAssist, tem de ter uma A minha conta Dell. Ter uma conta TechDirect é recomendado, mas não obrigatório.

NOTA: Para gerir os alertas do SupportAssist a partir do TechDirect, tem de ter uma Dell A minha conta associada à sua conta TechDirect.

NOTA: Para ver ou gerir avisos para problemas de hardware, deve registar-se no serviço de envio automático no TechDirect.

- Se a implementação estiver prevista para sistemas operativos de 32 bits e de 64 bits, a Dell recomenda que agrupe estes sistemas. A criação desses grupos vai tornar o processo de implementação mais fácil.

Implementar o SupportAssist com o ficheiro do Windows Installer

Esta secção fornece informações sobre:

- Criar o ficheiro do Windows Installer que contém as definições de configuração.
- Implementar o SupportAssist com o ficheiro do Windows Installer em sistemas de destino.

A figura que se segue ilustra o fluxo de trabalho para criar o ficheiro do Windows Installer e para o implementar com o SupportAssist em sistemas de destino.

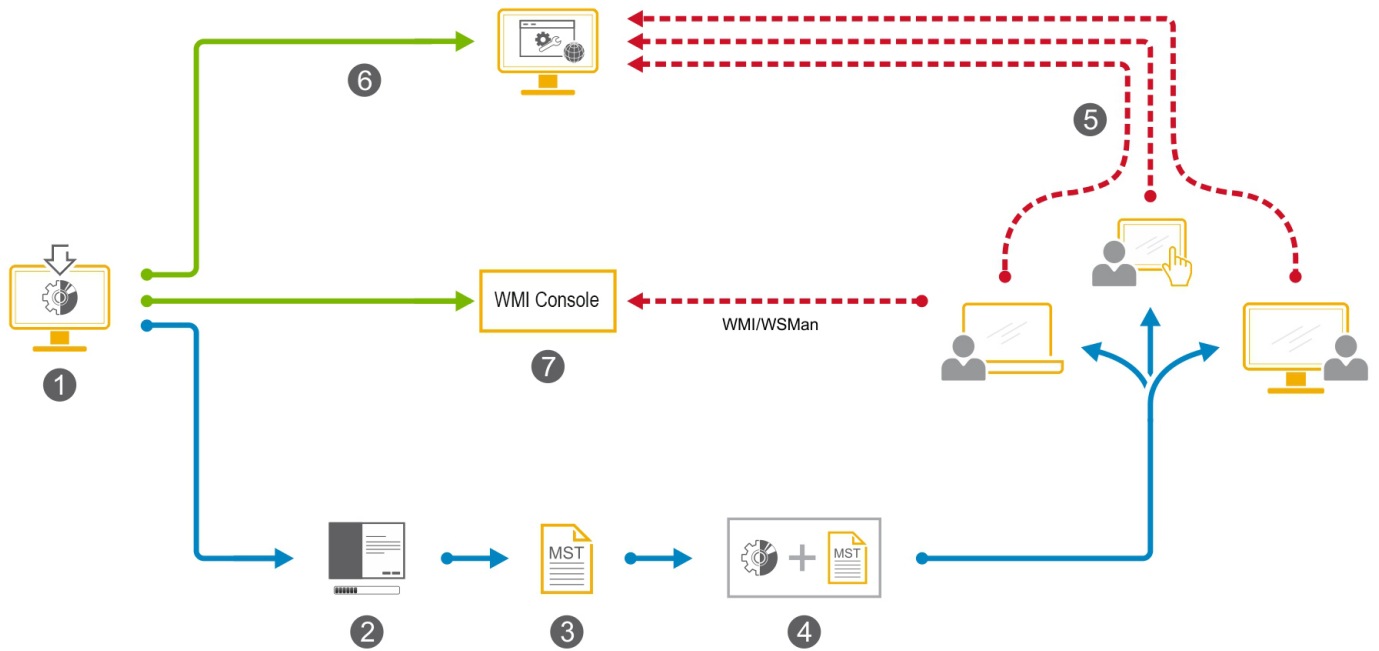


Figura1. Implementação utilizando o ficheiro do Windows Installer

Tabela 3. Implementação utilizando o ficheiro do Windows Installer

Passo	Descrição
1	Transfira e extraia o pacote de instalação do SupportAssist no sistema local. Consulte Transferir e extrair o pacote de instalação do SupportAssist .
2	Abra o assistente do Gestor de Configuração . Consulte Aceder ao assistente do Gestor de Configuração .
3	Crie o ficheiro MST e guarde-o no sistema local. Consulte Criar o ficheiro do Windows Installer .
4	Implemente o pacote de instalação do SupportAssist e o ficheiro do Windows Installer nos sistemas de destino utilizando uma ferramenta de implementação. Consulte Implementar o ficheiro do Windows Installer nos sistemas de destino .
5	Quando a implementação estiver concluída, os alertas do SupportAssist são transmitidos para a sua conta TechDirect para uma gestão fácil e centralizada.
6	Inicie sessão no TechDirect para ver e gerir os alertas do SupportAssist. Consulte Gerir alertas do SupportAssist no TechDirect .
7	Recupere os dados do SupportAssist de um sistema utilizando consolas WMI, como SCCM ou SCOM. Consulte Recuperar dados do SupportAssist utilizando o WMI .

Criar o ficheiro do Windows Installer

Pré-requisitos

- Tem de ter sessão iniciada no sistema local com direitos de administrador.
- O sistema local tem de ter ligação à Internet.
- Tem de ter uma A minha conta Dell e uma conta TechDirect criadas com as mesmas credenciais.

Passo

- 1 Abra o assistente do **Gestor de Configuração**. Consulte [Aceder ao assistente do Gestor de Configuração](#).
- 2 Confirme que todos os pré-requisitos são cumpridos e clique em **Seguinte**.
- 3 Na página **Tipo de Configuração**, seleccione a opção **Criar nova configuração** e clique em **Seguinte**.
- 4 Na página **Acordo**, leia os termos e o acordo de partilha de informação de sistemas Dell, seleccione a caixa de verificação **Permito que a Dell recolha a etiqueta de serviço e outras informações sobre a utilização do sistema** e clique em **Seguinte**.

- 5 Introduza os detalhes da ligação à Internet dos sistemas local e de destino e clique em **Seguinte**. Consulte [Configuração da ligação à Internet](#).
- 6 Na página **Iniciar Sessão**, clique em **Seguinte**.
- 7 Na página **Iniciar Sessão** de A minha conta Dell, introduza o endereço de e-mail e a palavra-passe e clique em **Iniciar Sessão**.
- 8 Na página **Contacto e Envio**, introduza os detalhes de contacto e envio, selecione o método de contacto preferencial e, em seguida, clique em **Seguinte**.
- 9 Na página **Preferências**, selecione as preferências necessárias e clique em **Seguinte**. Consulte [Preferências](#).
- 10 Na página **Tipo de Implementação**, selecione o **Ficheiro do Windows Installer** e execute os seguintes passos:
 - a Para o campo **Selecionar Ficheiro MSI**, clique em **Navegar** e selecione o pacote de instalação do SupportAssist (SupportAssistx64.msi ou SupportAssistx86.msi) que transferiu anteriormente.
 - b Para o campo **Selecionar o caminho e o nome do ficheiro**, clique em **Navegar** e selecione a pasta onde pretende guardar o ficheiro de configuração.
- 11 Clique em **Criar**.

Os ficheiros seguintes são criados na pasta especificada e a página **Resumo** é apresentada.

 - Um ficheiro do Windows Installer com as definições de configuração
 - CheckandUninstall.ps1

Implementar o ficheiro do Windows Installer nos sistemas de destino

Pré-requisitos

- Certifique-se de que a versão SupportAssist para PC em versão doméstica não está instalada nos sistemas de destino. Consulte [Desinstalar o SupportAssist para PC em Casa](#).
- Os sistemas de destino têm de cumprir os requisitos mínimos de sistema para o SupportAssist. Consulte [Requisitos mínimos do sistema](#).
- Tem de ter direitos de administrador nos sistemas de destino.

Sobre esta tarefa

A Dell validou a implementação do SupportAssist nos sistemas de destino utilizando o Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Contudo, pode utilizar qualquer ferramenta de implementação para implementar o pacote do instalador do SupportAssist (SupportAssistx64.msi ou SupportAssistx86.msi) em conjunto com o ficheiro do Windows Installer.

Passo

Na ferramenta de implementação, utilize o seguinte comando para implementar o SupportAssist nos sistemas de destino:

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

⚠ AVISO: Certifique-se de que utiliza o pacote do instalador do SupportAssist (SupportAssistx64.msi ou SupportAssistx86.msi) que transferiu para implementar o SupportAssist. Não utilize o ficheiro supportassistx64.msi ou supportassistx86.msi que é extraído do pacote de instalação do SupportAssist.

O SupportAssist é implementado automaticamente nos sistemas de destino.

Exemplo

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

Implementar o SupportAssist com a política de grupo do Active Directory

Esta secção fornece informações sobre:

- Criar os ficheiros de modelo do Active Directory (AD) que contêm as definições de configuração.

- Implementar o SupportAssist com os ficheiros de modelo do AD em sistemas de destino.

A figura que se segue ilustra o fluxo de trabalho para criar os ficheiros de modelo AD (ADML e ADMX), criando o objeto de política de grupo e implementando o SupportAssist nos sistemas de destino.

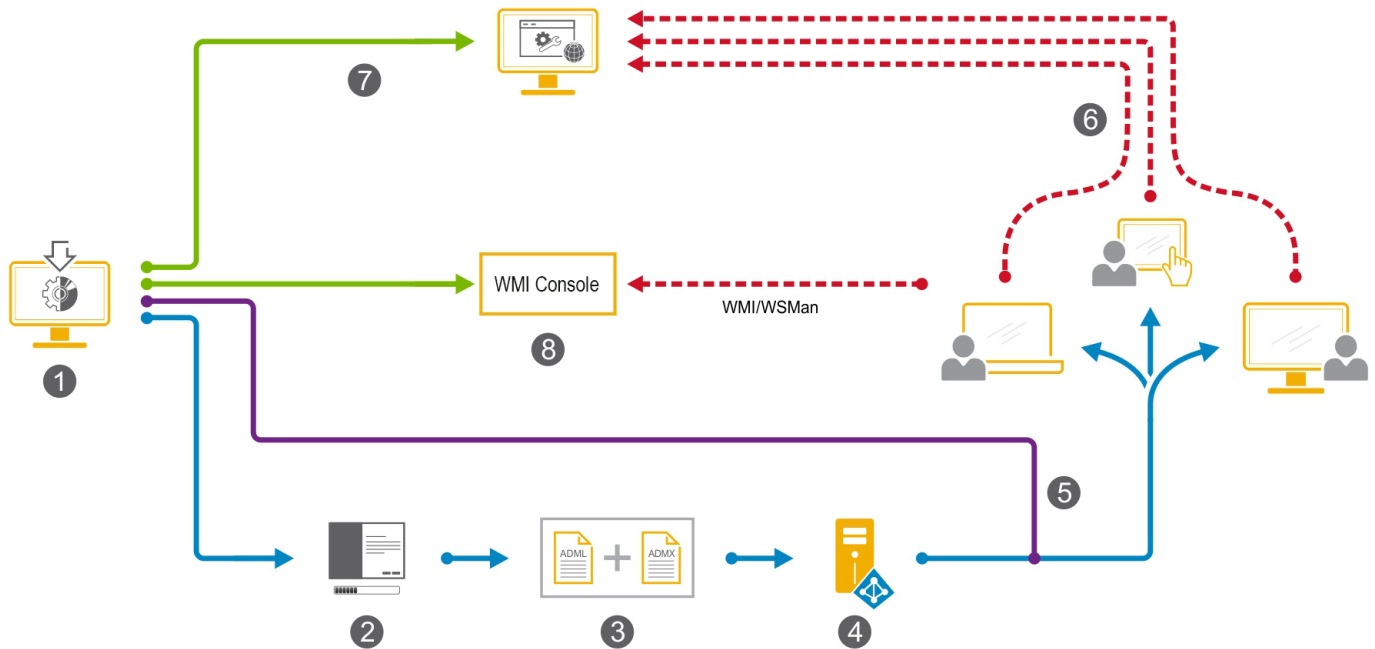


Figura2. Implementação utilizando a Política de Grupo do Active Directory

Tabela 4. Implementação utilizando a Política de Grupo do Active Directory

Passo	Descrição
1	Transfira e extraia o pacote de instalação do SupportAssist no sistema local. Consulte Transferir e extrair o pacote de instalação do SupportAssist .
2	Abra o assistente do Gestor de configuração . Consulte Aceder ao assistente do Gestor de Configuração .
3	Crie os ficheiros de modelo do Active Directory (ADML e ADMX) e guarde-os no sistema local. Consulte Criar ficheiros de modelo administrativo do Active Directory .
4	No Active Directory, crie um Objeto de Política de Grupo e aplique os ficheiros ADML e ADMX. Consulte Implementar os ficheiros de modelo administrativo do Active Directory num controlador de domínio .
5	Implemente o pacote de instalação do SupportAssist nos sistemas de destino utilizando uma ferramenta de implementação. Consulte Implementar ficheiros do modelo administrativo do Active Directory em sistemas de destino .
6	Quando a implementação estiver concluída, os alertas do SupportAssist são transmitidos para a sua conta TechDirect para uma gestão fácil e centralizada. Consulte Gerir alertas do SupportAssist no TechDirect .
7	Inicie sessão no TechDirect para ver e gerir os alertas do SupportAssist. Consulte Gerir alertas do SupportAssist no TechDirect .
8	Recupere os dados do SupportAssist de um sistema utilizando consolas WMI, como SCCM ou SCOM. Consulte Recuperar dados do SupportAssist utilizando o WMI .

Criar ficheiros de modelo administrativo do Active Directory

Pré-requisitos

- Tem de ter sessão iniciada no sistema local com direitos de administrador.

- O sistema local tem de ter ligação à Internet.
- Tem de ter uma A minha conta Dell e uma conta TechDirect criadas com as mesmas credenciais.

Passo

- 1 Abra o assistente do **Gestor de Configuração**. Consulte [Aceder ao assistente do Gestor de Configuração](#).
- 2 Confirme que todos os pré-requisitos são cumpridos e clique em **Seguinte**.
- 3 Na página **Tipo de Configuração**, selecione a opção **Criar nova configuração** e clique em **Seguinte**.
- 4 Na página **Acordo**, leia os termos e o acordo de partilha de informação de sistemas Dell, selecione a caixa de verificação **Permito que a Dell recolha a etiqueta de serviço e outras informações sobre a utilização do sistema** e clique em **Seguinte**.
- 5 Introduza os detalhes da ligação à Internet dos sistemas local e de destino e clique em **Seguinte**. Consulte [Configuração da ligação à Internet](#).
- 6 Na página **Iniciar Sessão**, clique em **Seguinte**.
- 7 Na página **Iniciar Sessão** de A minha conta Dell, introduza o endereço de e-mail e a palavra-passe e clique em **Iniciar Sessão**.
- 8 Na página **Contacto e Envio**, introduza os detalhes de contacto e envio, selecione o método de contacto preferencial e, em seguida, clique em **Seguinte**.
- 9 Na página **Preferências**, selecione as preferências necessárias e clique em **Seguinte**. Consulte [Preferências](#).
- 10 Na página **Tipo de Implementação**, selecione **Active Directory (AD)** e execute os seguintes passos:
 - a Introduza um nome para o ficheiro do modelo administrativo.
 - b Clique em **Procurar** e selecione o caminho do ficheiro para guardar os ficheiros de modelo administrativo do Active Directory.

NOTA: Recomenda-se que escolha o nome dos ficheiros de modelo do Active Directory com base na sua organização ou unidade de negócio.

- 11 Clique em **Criar**.
Os ficheiros seguintes são criados na pasta especificada e a página **Resumo** é apresentada.
 - Os dois ficheiros do modelo administrativo do Active Directory ADML e ADMX com definições de configuração
 - `CheckandUninstall.ps1`

Passos seguintes

- 1 Implemente os ficheiros de modelo administrativo do Active Directory (ADML e ADMX) num controlador de domínio. Consulte [Implementar os ficheiros de modelo administrativo do Active Directory num controlador de domínio](#).
- 2 Implemente o pacote de instalação do SupportAssist utilizando uma ferramenta de implementação. Consulte [Implementar ficheiros do modelo administrativo do Active Directory em sistemas de destino](#).

Implementar os ficheiros de modelo administrativo do Active Directory num controlador de domínio

Pré-requisito

Os sistemas de destino têm de estar ligados à rede do domínio.

Passo

- 1 Navegue para o arquivo de dados central do controlador de domínio.

NOTA: A localização do arquivo de dados central é a localização SYSVOL. Por exemplo, `C:\Windows\SYSVOL\sysvol\<nome do seu domínio>\Policies\PolicyDefinitions`.
- 2 Crie uma pasta com o nome do código do idioma utilizado pelo sistema operativo.

NOTA: Com base nas definições do idioma do sistema operativo, crie uma pasta e atribua o código do idioma ao nome da pasta. Por exemplo, se o seu sistema operativo estiver em inglês, crie uma pasta com o nome `en-US`.
- 3 Copie o ficheiro **ADML** file e cole-o na pasta que criou.
- 4 Copie o ficheiro **ADMX** e cole-o na localização do arquivo de dados central.

NOTA: Quaisquer alterações que sejam efetuadas aos ficheiros do modelo administrativo do Active Directory poderão demorar algum tempo a atualizar em todos os sistemas que estejam ligados à rede do domínio. Para se certificar de que a atualização é rápida em cada um dos sistemas ligados à rede do domínio, abra a Linha de comandos como administrador, digite `gpupdate` e prima **Enter**.

- 5 Abra a **Gestão de Políticas de Grupo**, clique com o botão direito na pasta do domínio e, em seguida, clique em **Criar uma GPO neste domínio e associá-la aqui**.
É apresentada a caixa de diálogo **Nova GPO**.
- 6 Introduza o nome do domínio preferido e clique em **OK**.
- 7 Clique com o botão direito em cada uma das pastas de unidade operacional e clique em **Criar uma GPO neste domínio e associá-la aqui**.
É apresentada a caixa de diálogo **Nova GPO**.
- 8 Introduza o nome do modelo administrativo da unidade operacional do Active Directory e clique em **OK**.
- 9 Clique com o botão direito na política de grupo do domínio criado e, em seguida, clique em **Editar**.
É apresentado o **Editor de gestão de políticas de grupo**.
- 10 Aceda ao modelo administrativo criado no Active Directory e clique em **Introduzir o conteúdo de implementação a distribuir**.
É apresentada a página **Introduzir o conteúdo de implementação a ser distribuído**.
- 11 Clique em **Ativado** e em **Aplicar**.
- 12 Clique em **OK**.

Implementar ficheiros do modelo administrativo do Active Directory em sistemas de destino

Pré-requisitos

- Certifique-se de que a versão SupportAssist para PC em versão doméstica não está instalada nos sistemas de destino. Consulte [Desinstalar o SupportAssist para PC em Casa](#).
- Os sistemas de destino têm de cumprir os requisitos mínimos de sistema para o SupportAssist. Consulte [Requisitos mínimos do sistema](#).
- Tem de ter direitos de administrador nos sistemas de destino.

Sobre esta tarefa

A Dell validou a implementação do SupportAssist nos sistemas de destino utilizando o Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Pode utilizar qualquer ferramenta de implementação para implementar o pacote do instalador do SupportAssist (SupportAssistx64.msi ou SupportAssistx86.msi).

Passo

Na ferramenta de implementação, utilize o seguinte comando para implementar o SupportAssist nos sistemas de destino:

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

AVISO: Certifique-se de que utiliza o pacote do instalador do SupportAssist (SupportAssistx64.msi ou SupportAssistx86.msi) que transferiu para implementar o SupportAssist. Não utilize o ficheiro supportassistx64.msi ou supportassistx86.msi que é extraído do pacote de instalação do SupportAssist.

o SupportAssist é implementado automaticamente nos sistemas de destino.

Exemplo

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

Implementar o SupportAssist utilizando o Ficheiro de resposta

Esta secção fornece informações sobre:

- Criar um ficheiro de resposta que contém as definições de configuração.

- Implementar o SupportAssist com o ficheiro de resposta em sistemas de destino.

A figura que se segue ilustra o fluxo de trabalho para criar o Ficheiro de resposta e para o implementar com o SupportAssist.

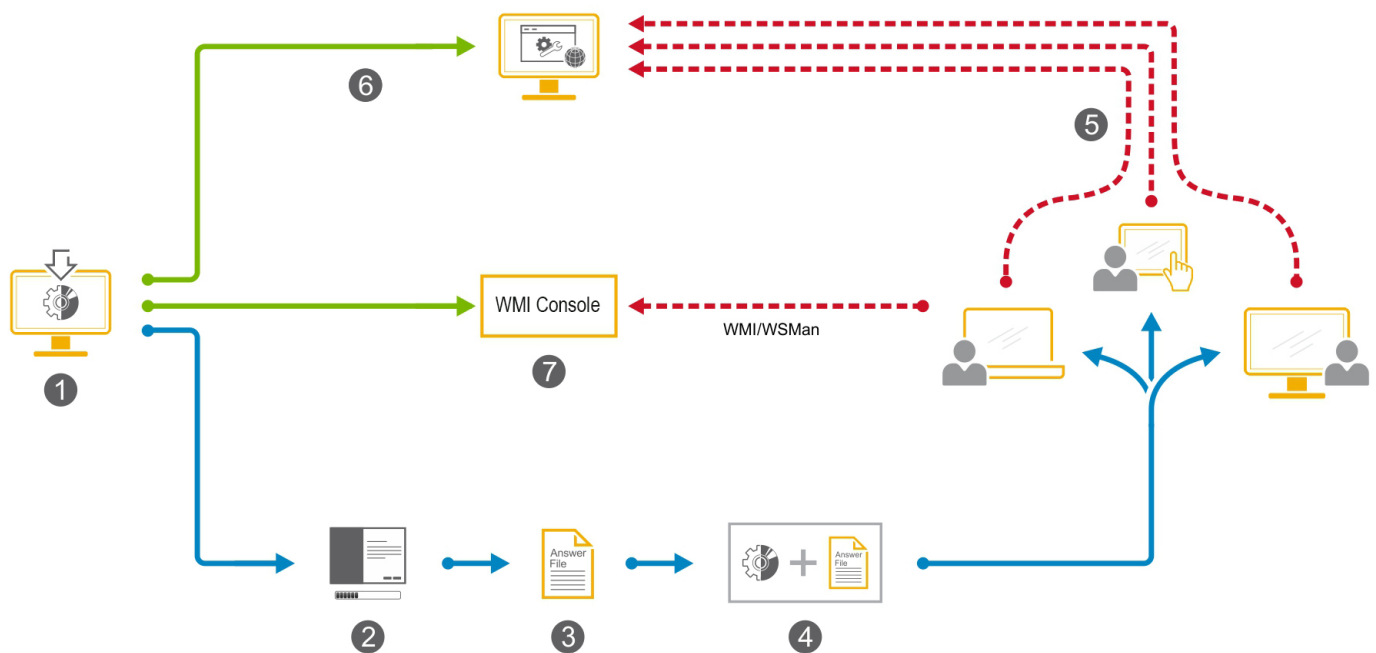


Figura3. Implementação utilizando o Ficheiro de resposta

Tabela 5. Implementação utilizando o Ficheiro de resposta

Passo	Descrição
1	Transfira e extraia o pacote de instalação do SupportAssist no sistema local. Consulte Transferir e extrair o pacote de instalação do SupportAssist .
2	Abra o assistente do Gestor de configuração . Consulte Aceder ao assistente do Gestor de Configuração .
3	Crie o Ficheiro de resposta e guarde-o no sistema local. Consulte Criar o ficheiro de resposta .
4	Implemente o pacote de instalação do SupportAssist e o Ficheiro de resposta nos sistemas de destino utilizando uma ferramenta de implementação. Consulte Implementar o ficheiro de resposta nos sistemas de destino .
5	Quando a implementação estiver concluída, os alertas do SupportAssist são transmitidos para a sua conta TechDirect para uma gestão fácil e centralizada. Consulte Gerir alertas do SupportAssist no TechDirect .
6	Inicie sessão no TechDirect para ver e gerir os alertas do SupportAssist. Consulte Gerir alertas do SupportAssist no TechDirect .
7	Recupere os dados do SupportAssist de um sistema utilizando consolas WMI, como SCCM ou SCOM. Consulte Recuperar dados do SupportAssist utilizando o WMI .

Criar o ficheiro de resposta

Pré-requisitos

- Tem de ter sessão iniciada no sistema local com direitos de administrador.
- O sistema local tem de ter ligação à Internet.
- Tem de ter uma A minha conta Dell e uma conta TechDirect criadas com as mesmas credenciais.

Passo

- 1 Abra o assistente do **Gestor de Configuração**. Consulte [Aceder ao assistente do Gestor de Configuração](#).
- 2 Confirme que todos os pré-requisitos são cumpridos e clique em **Seguinte**.
- 3 Na página **Tipo de Configuração**, selecione a opção **Criar nova configuração** e clique em **Seguinte**.
- 4 Na página **Acordo**, leia os termos e o acordo de partilha de informação de sistemas Dell, selecione a caixa de verificação **Permito que a Dell recolha a etiqueta de serviço e outras informações sobre a utilização do sistema** e clique em **Seguinte**.
- 5 Introduza os detalhes da ligação à Internet dos sistemas local e de destino e clique em **Seguinte**. Consulte [Configuração da ligação à Internet](#).
- 6 Na página **Iniciar Sessão**, clique em **Seguinte**.
- 7 Na página **Iniciar Sessão** de A minha conta Dell, introduza o endereço de e-mail e a palavra-passe e clique em **Iniciar Sessão**.
- 8 Na página **Contacto e Envio**, introduza os detalhes de contacto e envio, selecione o método de contacto preferencial e, em seguida, clique em **Seguinte**.
- 9 Na página **Preferências**, selecione as preferências necessárias e clique em **Seguinte**. Consulte [Preferências](#).
- 10 Na página **Tipo de Implementação**, selecione **Ficheiro de Resposta** e execute os seguintes passos:
 - a Introduza uma chave para encriptar o ficheiro de resposta.

NOTA: Anote a chave de encriptação porque será necessária durante a implementação nos sistemas de destino do SupportAssist com o Ficheiro de resposta.

- b Clique em **Navegar** e selecione o caminho do ficheiro onde pretende guardar o ficheiro de resposta.
- 11 Clique em **Criar**.

Os ficheiros seguintes são criados na pasta especificada e a página **Resumo** é apresentada.

 - O ficheiro de resposta com as definições de configuração
 - `CheckandUninstall.ps1`

Implementar o ficheiro de resposta nos sistemas de destino

Pré-requisitos

- Certifique-se de que a versão SupportAssist para PC em versão doméstica não está instalada nos sistemas de destino. Consulte [Desinstalar o SupportAssist para PC em Casa](#).
- Os sistemas de destino têm de cumprir os requisitos mínimos de sistema para o SupportAssist. Consulte [Requisitos mínimos do sistema](#).
- Tem de ter direitos de administrador nos sistemas de destino.

Sobre esta tarefa

A Dell validou a implementação do SupportAssist nos sistemas de destino através do Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Contudo, pode utilizar qualquer ferramenta de implementação para implementar o pacote do instalador do SupportAssist (`SupportAssistx64.msi` ou `SupportAssistx86.msi`) em conjunto com o Ficheiro de resposta nos sistemas de destino.

Passo

Na ferramenta de implementação, utilize o seguinte comando para implementar o SupportAssist nos sistemas de destino:

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

em que *<chave>* é a chave de encriptação que foi introduzida no assistente do **Gestor de Configuração**.

AVISO: Certifique-se de que utiliza o pacote do instalador do SupportAssist (`SupportAssistx64.msi` ou `SupportAssistx86.msi`) que transferiu para implementar o SupportAssist. Não utilize o ficheiro `supportassistx64.msi` ou `supportassistx86.msi` que é extraído do pacote de instalação do SupportAssist.

NOTA: Se a chave utilizada para encriptar o Ficheiro de resposta contiver caracteres especiais, coloque a chave entre aspas.

① **NOTA:** Se implementar a versão mais recente do pacote de instalação do SupportAssist em sistemas de destino dotados de uma chave incorreta, a versão anterior do SupportAssist é desinstalada. No entanto, a versão mais recente do SupportAssist não será instalada. Se este problema ocorrer, volte a implementar o pacote de instalação do SupportAssist com a chave correta.

Exemplo

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

Desinstalar o SupportAssist para PC em Casa

Pré-requisitos

- Tem de ter direitos de administrador nos sistemas de destino.
- Os sistemas de destino têm de cumprir os requisitos mínimos de sistema para o SupportAssist. Consulte [Requisitos mínimos do sistema](#).

Sobre esta tarefa

Se tiver a versão SupportAssist para PC em Casa instalada em sistemas de destino, tem de desinstalá-la antes de implementar a versão SupportAssist para Sistemas de Clientes Empresariais.

Passo

- 1 Aceda à localização da pasta onde tem o pacote de implementação da versão SupportAssist para Sistemas de Clientes Empresariais.
- 2 Execute o ficheiro **CheckAndUninstall.ps1** nos sistemas de destino.

A versão SupportAssist para PC em Casa é desinstalada dos sistemas de destino.

Preferências

O SupportAssist permite executar tarefas automatizadas e manuais nos sistemas em que o SupportAssist está implementado. As tarefas manuais podem ser executadas pelos utilizadores no sistema apenas se a interface de utilizador do SupportAssist estiver ativada. No entanto, as tarefas automatizadas são executadas nos sistemas mesmo se a interface de utilizador do SupportAssist não estiver ativada. Para informações sobre a utilização da interface de utilizador do SupportAssist, consulte o Guia do utilizador do *SupportAssist para Sistemas de Clientes Empresariais* disponível em www.dell.com/serviceabilitytools.

A tabela seguinte descreve as opções na secção **Tarefas automatizadas**.

Tabela 6. Tarefas automatizadas

Opção	Descrição
Atualização automática do SupportAssist	Permite que o SupportAssist atualize automaticamente para uma versão superior.
Incluir as informações de software na recolha de dados	Permite que a Dell recolha informações sobre as aplicações instaladas, controladores e atualizações de sistema operativo dos seus sistemas. ① NOTA: O SupportAssist não recolhe quaisquer informações relacionadas com a utilização das suas aplicações.
Incluir informações de identificação	Permite que a Dell recolha informações de identificação do sistema.
Executar análises agendadas	Permite que o SupportAssist analise automaticamente os sistemas para detetar atualizações de controlador, problemas de hardware e otimizações necessárias do sistema.

Opção	Descrição
	<p>NOTA: O SupportAssist realiza uma análise agendada apenas quando o sistema está ligado a uma tomada elétrica e não está a ser utilizado durante o início de uma análise agendada.</p>
<p>Otimização automática do software</p> <p>NOTA: Esta caixa de verificação só é ativada se tiver ativado as análises agendadas.</p>	<p>Permite que o SupportAssist optimize automaticamente o sistema depois da análise.</p> <p>NOTA: As auto-otimizações apenas estão disponíveis para sistemas com os planos de serviço ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client ativos.</p>
<p>Frequência</p> <p>NOTA: As opções são ativadas apenas se ativar as análises agendadas.</p>	<p>Selecione a frequência para o SupportAssist executar análises agendadas, por exemplo, mensalmente.</p>

A tabela seguinte descreve as opções na secção **Interações do utilizador**.

Tabela 7. Interações do utilizador

Opção	Descrição
<p>Permitir que os utilizadores abram e executem o SupportAssist nos seus PC</p>	<p>Permite que os utilizadores verem e utilizem a interface de utilizador do SupportAssist.</p> <p>NOTA: Quando ativa a interface de utilizador do SupportAssist, as outras opções nas secções Interações do utilizador são ativadas.</p>
<p>Apenas administradores</p>	<p>Ativa a interface de utilizador do SupportAssist apenas para utilizadores com direitos de administrador no sistema.</p>
<p>Todos os utilizadores</p>	<p>Ativa a interface de utilizador do SupportAssist para todos os tipos de utilizadores.</p>
<p>Apresentar notificações</p>	<p>Permite que o SupportAssist apresente notificações sobre otimizações de software e atualizações do controlador.</p>
<p>Atualizações do controlador</p>	<p>Permite que os utilizadores com direitos administrativos no sistema verifiquem e instalem manualmente atualizações do controlador.</p> <p>NOTA: O termo controlador refere-se a controladores, firmware e atualizações do BIOS.</p>
<p>Limpar ficheiros</p>	<p>Remove ficheiros redundantes, pastas temporárias e outros conteúdos desnecessários do sistema.</p>
<p>Otimizar desempenho</p>	<p>Ajusta as definições de energia, registo e atribuição de memória para maximizar a velocidade de processamento do sistema.</p>
<p>Otimizar rede</p>	<p>Otimiza a rede para garantir a conectividade da rede e atualizar as definições do sistema para manter uma rede eficiente e fiável.</p>
<p>Remover vírus e malware</p> <p>NOTA: A capacidade de remoção de vírus e malware é uma funcionalidade apenas disponível para sistemas com um plano de serviço ProSupport Plus ou ProSupport Flex for Client ativo.</p>	<p>Isola e remove ficheiros infetados por vírus e malware.</p>

Opção	Descrição
<p>ⓘ NOTA: A capacidade de remoção de vírus e malware não está disponível em determinadas regiões como, por exemplo, a China.</p>	

Configuração da ligação à Internet

Tem de fornecer os detalhes da ligação à Internet dos sistemas local e de destino para criar o ficheiro de configuração.

1 Na página **Sistema local**, execute um dos passos seguintes:

- Se o seu sistema local se ligar diretamente à Internet, selecione a opção **Ligar diretamente**.
- Se o sistema local se ligar à Internet através de um servidor proxy, execute os seguintes passos:
 - 1 Selecione **Estabelecer ligação através de uma rede proxy**.
São apresentados os campos de definições do proxy.
 - 2 Introduza o endereço e os detalhes do número da porta para o servidor proxy.
 - 3 Se o servidor proxy necessitar de autenticação, selecione **Este proxy necessita de autenticação**.
 - 4 Introduza o nome de utilizador e a palavra-passe do servidor proxy.

ⓘ **NOTA: Para a autenticação do servidor proxy, recomenda-se que forneça o nome e a palavra-passe de utilizador de uma conta de serviço que não perde a validade.**

2 Se os sistemas de destino utilizarem definições de ligação à Internet diferentes, selecione **Os sistemas de destino têm definições diferentes**.

É apresentada a página **Sistema de destino**.

3 Execute um dos passos seguintes:

- Se o seu sistema de destino se ligar diretamente à Internet, selecione a opção **Ligar diretamente**.
- Se o sistema de destino se ligar à Internet através de um servidor proxy, execute os seguintes passos:
 - 1 Selecione **Estabelecer ligação através de uma rede proxy**.
São apresentados os campos de definições do proxy.
 - 2 Introduza o endereço e os detalhes do número da porta para o servidor proxy.
 - 3 Se o servidor proxy necessitar de autenticação, selecione a caixa de verificação **Este proxy necessita de autenticação**.
 - 4 Introduza o nome de utilizador e a palavra-passe do servidor proxy.

ⓘ **NOTA: A conectividade à Internet dos sistemas de destino não pode ser verificada a partir do assistente do Gestor de configuração.**

Testar a ligação ao SupportAssist

Pré-requisitos

- O sistema de destino tem de ter ligação à Internet.
- Tem de ter direitos de administrador nos sistemas de destino.

Sobre esta tarefa

Para monitorizar os sistemas e fornecer suporte técnico automático, o SupportAssist tem de estar ligado à Dell. Execute o teste de conectividade em qualquer sistema de destino depois da implementação para determinar se o SupportAssist está ligado à Dell.

Passo

- 1 Aceda ao sistema de destino no qual pretende efetuar o teste de ligação.
- 2 Clique em **Iniciar** para abrir o menu de programas.
- 3 Clique com o botão direito do rato em **Linha de comandos** e clique em **Executar como administrador**.
A janela da **linha de comandos** é apresentada.
- 4 Navegue até uma das localizações seguintes, consoante a arquitetura do sistema operativo:
 - Em sistemas de 64 bits: `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`

- Em sistemas de 32bits: `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 5 Escreva **SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity** e prima Enter.
- Se as definições de ligação à internet no ficheiro de configuração não estiverem corretas, surge a mensagem seguinte:
`Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.`
 - Se a ligação à Dell não estiver disponível devido a uma falha temporária, será exibida a seguinte mensagem:
`Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.`
 - Se a configuração estiver concluída e o SupportAssist não conseguir estabelecer ligação à Dell, surge a mensagem seguinte:
`Connection successful.`

Modificar a configuração do SupportAssist implementada

Depois de implementar o SupportAssist, pode modificar as definições de configuração do SupportAssist que foram implementadas nos sistemas de destino. Por exemplo, pode pretender modificar as definições de configuração para conectividade da Internet, preferências, detalhes de Dell A minha conta ou informações de contacto e envio. O assistente do **Gestor de Configuração** permite-lhe alterar as definições de um ficheiro de configuração. Após a alteração do ficheiro de configuração, utilize qualquer ferramenta de implementação para atualizar as definições do SupportAssist nos sistemas de destino.

Tópicos

- [Modificar e implementar o ficheiro do Windows Installer](#)
- [Modificar e implementar os ficheiros existentes do modelo administrativo do Active Directory](#)
- [Modificar e implementar o ficheiro de resposta](#)

Modificar e implementar o ficheiro do Windows Installer

Pré-requisitos

- Tem de ter sessão iniciada no sistema local com direitos de administrador.
- Tem de ter direitos de administrador nos sistemas de destino.
- Tem de ter acesso ao ficheiro existente do Windows Installer.
- O sistema local tem de ter ligação à Internet.

Passo

- 1 Execute um dos passos seguintes para abrir o assistente do **Gestor de Configuração**:
 - Se tiver instalado a versão de 32 bits, aceda a `C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, clique com o botão direito em `SupportAssistWizard.exe` e, em seguida, clique em **Executar como administrador**.
 - Se tiver instalado a versão de 64 bits, aceda a `C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, clique com o botão direito em `SupportAssistWizard.exe` e, em seguida, clique em **Executar como administrador**.
 - Se o SupportAssist não estiver instalado no sistema, consulte [Aceder ao assistente do Gestor de Configuração](#) para obter instruções para abrir o assistente do **Gestor de Configuração**.
- 2 Confirme que todos os pré-requisitos são cumpridos e clique em **Seguinte**.
- 3 Na página **Tipo de Configuração**, seleccione **Modificar configuração existente**, seleccione ou desmarque as opções de configuração que pretende modificar e, em seguida, clique em **Seguinte**.

NOTA: Se tiver selecionado **A minha conta Dell**, **Contacto e Envio** ou **Preferências**, mas não tiver uma ligação ativa à Internet, o SupportAssist solicita que verifique a ligação à Internet. Para continuar, tem de especificar as definições de ligação à Internet corretas.

NOTA: Se tiver selecionado apenas **Contacto e Envio** para modificar, o SupportAssist irá solicitar-lhe que inicie sessão e verifique a sua **A minha conta Dell** para confirmar o seu contacto e endereço para envio. Para continuar, deverá iniciar sessão na sua **Dell A minha conta**.

- 4 Se o SupportAssist estiver implementado no sistema local, a configuração existente é recuperada automaticamente e apresentada. Se o SupportAssist não estiver implementado no sistema local, execute o seguinte:
 - a Seleccione **Utilizar um ficheiro de configuração existente**.
 - b Clique em **Navegar** e seleccione o ficheiro existente do Windows Installer que pretende alterar.

- c Clique em **Navegar** e selecione o pacote do Windows Installer.
- d Clique em **Seguinte**.
- 5 Introduza os detalhes da ligação à Internet dos sistemas local e de destino e clique em **Seguinte**. Consulte [Configuração da ligação à Internet](#).
- 6 Na página **Iniciar Sessão**, clique em **Seguinte**.
- 7 Na página **Iniciar Sessão** de A minha conta Dell, introduza o endereço de e-mail e a palavra-passe e clique em **Iniciar Sessão**.
- 8 Na página **Contacto e Envio**, efetue as alterações necessárias e clique em **Seguinte**.
- 9 Na página **Preferências**, selecione as preferências necessárias e clique em **Seguinte**. Consulte [Preferências](#).
- 10 Na página **Tipo de implementação**, selecione **Ficheiro do Windows Installer**.
- 11 Clique em **Navegar** e selecione a pasta onde pretende guardar o ficheiro do Windows Installer, introduza um nome para o ficheiro e, em seguida, clique em **Criar**.

Os ficheiros seguintes são criados na pasta especificada e a página **Resumo** é apresentada.

- **SupportAssistConfiguration.msi**
- Um ficheiro do Windows Installer com informações alteradas
- **CheckandUninstall.ps1**

Próximo passo

Implemente o **SupportAssistConfiguration.msi** com o ficheiro do Windows Installer com informações alteradas utilizando o seguinte comando para atualizar as definições de configuração nos sistemas de destino.

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

Por exemplo:

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

Modificar e implementar os ficheiros existentes do modelo administrativo do Active Directory

Pré-requisitos

- Tem de ter sessão iniciada no sistema local com direitos de administrador.
- Tem de ter direitos de administrador nos sistemas de destino.
- Tem de ter acesso aos ficheiros existentes do modelo administrativo.
- O sistema local tem de ter ligação à Internet.

Passo

- 1 Execute um dos passos seguintes para abrir o assistente do **Gestor de Configuração**:
 - Se tiver instalado a versão de 32 bits, aceda a **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, clique com o botão direito em **SupportAssistWizard.exe** e, em seguida, clique em **Executar como administrador**.
 - Se tiver instalado a versão de 64 bits, aceda a **C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, clique com o botão direito em **SupportAssistWizard.exe** e, em seguida, clique em **Executar como administrador**.
 - Se o SupportAssist não estiver instalado no sistema, consulte [Aceder ao assistente do Gestor de Configuração](#) para obter instruções para abrir o assistente do **Gestor de Configuração**.
- 2 Confirme que todos os pré-requisitos são cumpridos e clique em **Seguinte**.
- 3 Na página **Tipo de Configuração**, selecione **Modificar configuração existente**, selecione ou desmarque as opções de configuração que pretende modificar e, em seguida, clique em **Seguinte**.

NOTA: Se tiver selecionado **A minha conta Dell**, **Contacto e Envio** ou **Preferências**, mas não tiver uma ligação ativa à Internet, o SupportAssist solicita que verifique a ligação à Internet. Para continuar, tem de especificar as definições de ligação à Internet corretas.

NOTA: Se tiver selecionado apenas **Contacto e Envio** para modificar, o SupportAssist irá solicitar-lhe que inicie sessão e verifique a sua **A minha conta Dell** para confirmar o seu contacto e endereço para envio. Para continuar, deverá iniciar sessão na sua **Dell A minha conta**.

- 4 Se o SupportAssist estiver implementado no sistema local, a configuração existente é recuperada automaticamente e apresentada. Se o SupportAssist não estiver implementado no sistema local, execute o seguinte:
 - a Selecione **Utilizar um ficheiro de configuração existente**.
 - b Clique em **Navegar** e selecione o ficheiro ADML existente que pretende modificar.
 - c Clique em **Seguinte**.
- 5 Introduza os detalhes da ligação à Internet dos sistemas local e de destino e clique em **Seguinte**. Consulte [Configuração da ligação à Internet](#).
- 6 Na página **Iniciar Sessão**, clique em **Seguinte**.
- 7 Na página **Iniciar Sessão** de A minha conta Dell, introduza o endereço de e-mail e a palavra-passe e clique em **Iniciar Sessão**.
- 8 Na página **Contacto e Envio**, efetue as alterações necessárias e clique em **Seguinte**.
- 9 Na página **Preferências**, selecione as preferências necessárias e clique em **Seguinte**. Consulte [Preferências](#).
- 10 Na página **Tipo de implementação**, selecione **Active Directory (AD)**.
- 11 Introduza um nome para o modelo.
- 12 Clique em **Procurar**, selecione o caminho do ficheiro onde pretende guardar os ficheiros de modelo administrativo do Active Directory e, em seguida, clique em **Criar**.

Os ficheiros seguintes são criados na pasta especificada e a página **Resumo** é apresentada.

 - Os dois ficheiros do modelo administrativo do Active Directory ADML e ADMX com definições de configuração modificadas
 - **CheckandUninstall.ps1**

Passos seguintes

Para implementar os ficheiros de modelo com as definições modificadas, execute os seguintes passos:

- 1 Copie e substitua os ficheiros ADML e ADMX existentes no controlador de domínio.
- 2 Clique com o botão direito no modelo correspondente do Active Directory e edite a política de grupo.
- 3 Clique em **Editar as definições de política**.
- 4 Para aplicar as definições modificadas, clique em **Desativar** e, em seguida, clique em **Ativar** novamente.
- 5 Clique em **Aplicar**.

O registo e a política de grupo são atualizados. O modelo administrativo modificado é atualizado depois de aplicada a política de grupo.

Modificar e implementar o ficheiro de resposta

Pré-requisitos

- Tem de ter sessão iniciada no sistema local com direitos de administrador.
- Tem de ter direitos de administrador nos sistemas de destino.
- Tem de aceder ao ficheiro de resposta existente.
- O sistema local tem de ter ligação à Internet.

Passo

- 1 Execute um dos passos seguintes para abrir o assistente do **Gestor de Configuração**:
 - Se tiver instalado a versão de 32 bits, aceda a `C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, clique com o botão direito em **SupportAssistWizard.exe** e, em seguida, clique em **Executar como administrador**.
 - Se tiver instalado a versão de 64 bits, aceda a `C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, clique com o botão direito em **SupportAssistWizard.exe** e, em seguida, clique em **Executar como administrador**.
 - Se o SupportAssist não estiver instalado no sistema, consulte [Aceder ao assistente do Gestor de Configuração](#) para obter instruções para abrir o assistente do **Gestor de Configuração**.
- 2 Confirme que todos os pré-requisitos são cumpridos e clique em **Seguinte**.
- 3 Na página **Tipo de Configuração**, selecione **Modificar configuração existente**, selecione ou desmarque as opções de configuração que pretende modificar e, em seguida, clique em **Seguinte**.

NOTA: Se tiver selecionado **A minha conta Dell**, **Contacto e Envio** ou **Preferências**, mas não tiver uma ligação ativa à Internet, o SupportAssist solicita que verifique a ligação à Internet. Para continuar, tem de especificar as definições de ligação à Internet corretas.

NOTA: Se tiver selecionado apenas **Contacto e Envio** para modificar, o **SupportAssist** irá solicitar-lhe que inicie sessão e verifique a sua **A minha conta Dell** para confirmar o seu contacto e endereço para envio. Para continuar, deverá iniciar sessão na sua **Dell A minha conta**.

- 4 Se o **SupportAssist** estiver implementado no sistema local, a configuração existente é recuperada automaticamente e apresentada. Se o **SupportAssist** não estiver implementado no sistema local, execute o seguinte:
 - a Seleccione **Utilizar um ficheiro de configuração existente**.
 - b Clique em **Navegar** e seleccione o ficheiro de resposta existente que pretende alterar.
 - c Clique em **Seguinte**.
- 5 Na caixa de diálogo que é apresentada, introduza a chave para descriptar o **Ficheiro de resposta**.
- 6 Introduza os detalhes da ligação à Internet dos sistemas local e de destino e clique em **Seguinte**. Consulte [Configuração da ligação à Internet](#).
- 7 Na página **Iniciar Sessão**, clique em **Seguinte**.
- 8 Na página **Iniciar Sessão** de **A minha conta Dell**, introduza o endereço de e-mail e a palavra-passe e clique em **Iniciar Sessão**.
- 9 Na página **Contacto e Envio**, efetue as alterações necessárias e clique em **Seguinte**.
- 10 Na página **Preferências**, seleccione as preferências necessárias e clique em **Seguinte**. Consulte [Preferências](#).
- 11 Na página **Tipo de Implementação**, seleccione **Ficheiro de resposta**.
- 12 Introduza uma chave para encriptar o ficheiro de resposta.

NOTA: Anote a chave de encriptação porque será necessária durante a implementação nos sistemas de destino do **SupportAssist** com o **Ficheiro de resposta**.

- 13 Clique em **Navegar**, seleccione o caminho do ficheiro onde pretende guardar o ficheiro de resposta. e, em seguida, clique em **Criar**. Os ficheiros seguintes são criados na pasta especificada e a página **Resumo** é apresentada.
 - **SupportAssistConfiguration.msi**
 - Um ficheiro de resposta com as informações de configuração alteradas
 - **CheckandUninstall.ps1**

Passos seguintes

Utilize o seguinte comando para implementar o ficheiro **SupportAssistConfiguration.msi** com o ficheiro de resposta atualizado para implementar as definições atualizadas nos sistemas de destino:

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

em que **key** é a chave de encriptação que foi introduzida no assistente do **Gestor de Configuração**.

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

NOTA: Se a chave utilizada para encriptar o **Ficheiro de resposta** contiver caracteres especiais, coloque a chave entre aspas.

Migrar para o SupportAssist no TechDirect

No SupportAssist para Sistemas de Clientes Empresariais versão 2.0.1, pode gerir a configuração do SupportAssist diretamente a partir do TechDirect. Se já tiver implementado o SupportAssist através do assistente do **Gestor de Configuração** e ativado a atualização automática, o SupportAssist é atualizado automaticamente para a versão mais recente com a configuração predefinida. Para migrar para o SupportAssist no TechDirect, transfira, extraia e implemente o pacote de implementação do SupportAssist a partir do TechDirect.

Para mais informações sobre o SupportAssist no TechDirect, consulte o Guia de implementação do *SupportAssist para Sistemas de Clientes Empresariais — Utilização do TechDirect* disponível em www.dell.com/serviceabilitytools.

Tópicos

- [Transferir o SupportAssist do TechDirect](#)
- [Implementar o pacote do SupportAssist a partir do TechDirect](#)

Transferir o SupportAssist do TechDirect

Pré-requisito

Tem de ter sessão iniciada no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

Passo

- 1 Aceda a **ServiçosSupportAssist**.
É apresentada a página **SupportAssist**.
- 2 Clique no separador **Atributos**.
É apresentado o painel **Atributos**.
- 3 Se tiver várias contas, selecione uma conta da lista **Selecionar Conta**.
NOTA: É apresentada a lista **Selecionar conta apenas se tiver várias contas**.
- 4 Em **Transferir SupportAssist**, clique em **Transferir**.
É apresentada a página **Transferir SupportAssist**.
- 5 Para transferir o SupportAssist pela primeira vez, tem de verificar a sua conta TechDirect. Para verificar a conta, execute os seguintes passos:
 - a Clique em **Verificar Conta TechDirect**.
É apresentada a janela **Iniciar sessão** de A minha conta Dell.
 - b Introduza os mesmos endereço de e-mail e palavra-passe utilizados para iniciar sessão no TechDirect e clique em **Iniciar Sessão**.
- 6 Se já tiver configurado o SupportAssist no TechDirect, selecione a versão necessária do Windows e, em seguida, clique em **Transferir SupportAssist para PC**.

NOTA: Se não tiver configurado o SupportAssist e ainda pretender transferir o executável, selecione a caixa de verificação **Compreendo e pretendo continuar e**, em seguida, transfira o ficheiro.

O executável do SupportAssist é transferido.

AVISO: Não deve implementar o executável transferido diretamente nos seus sistemas. O SupportAssist não funciona corretamente se implementar o ficheiro executável.

Próximo passo

Execute o executável para extrair o pacote de implementação do SupportAssist e, em seguida, implemente o SupportAssist.

NOTA: Recomenda-se que configure o SupportAssist no TechDirect antes de implementar o pacote extraído.

Implementar o pacote do SupportAssist a partir do TechDirect

Pré-requisito

- Tem de ter direitos de administrador nos sistemas de destino.
- Tem de ter transferido o executável do SupportAssist a partir do TechDirect. Consulte [Transferir o SupportAssist do TechDirect](#).

Passo

- 1 Faça duplo clique no ficheiro `.exe`.

Os seguintes ficheiros são extraídos e o assistente do **Extrator de pacote de implementação** é apresentado.

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

- 2 No assistente, seleccione o formato do pacote de implementação necessário.

Recomenda-se que seleccione um **Executável do Windows** como formato do pacote de implementação. Isto simplifica o processo de implementação do SupportAssist, altera uma implementação existente ou migra o SupportAssist no TechDirect.

- 3 Se seleccionar o **Windows Installer** como formato do pacote de implementação, seleccione **Voltar a implementar com detalhes de proxy atualizados**.

As opções **Criar uma nova implementação** ou **Voltar a implementar com detalhes de proxy atualizados** só são apresentadas se seleccionar o **Windows Installer**.

- 4 Execute um dos passos seguintes:

- Se os sistemas em que implementou o SupportAssist estabelecerem diretamente ligação à Internet, clique em **Seguinte**.
- Se os sistemas em que implementou o SupportAssist estabelecerem ligação à Internet através de um servidor proxy, execute os seguintes passos:
 - 1 Seleccione **Estabelecer ligação à Internet através de proxy**.
 - 2 Introduza o endereço e o número da porta.
 - 3 Se o servidor proxy necessitar de autenticação, seleccione **Este proxy necessita de autenticação**.
 - 4 Introduza o nome de utilizador e a palavra-passe.

 **NOTA:** Para a autenticação do servidor proxy, recomenda-se que forneça o nome e a palavra-passe de utilizador de uma conta de serviço que não perde a validade.

- 5 Clique em **Seguinte**.

É apresentada a página **Localização do Ficheiro**.

- 5 Clique em **Navegar** e seleccione a pasta onde pretende extrair o pacote de implementação.

- 6 Clique em **Seguinte**.

- Se seleccionar **Executável do Windows**, é criado um ficheiro EXE na pasta especificada e é apresentada a página **Instruções de Implementação**.
- Se seleccionar **Windows Installer**, os ficheiros seguintes são criados na pasta seleccionada e é apresentada a página **Instruções de Implementação**.
 - Ficheiro MST
 - `CheckAndUninstall.ps1`
 - `SupportAssistx64.msi` ou `SupportAssistx86.msi`

- 7 Execute um dos passos seguintes:

- Se tiver extraído o pacote de implementação no formato EXE, implemente o ficheiro EXE nos sistemas de destino utilizando uma ferramenta de implementação.
- Se tiver extraído o pacote de implementação no formato MSI, execute o seguinte comando para implementar o pacote de implementação do SupportAssist: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn` em que <downloaded path> é a localização da pasta para onde transferiu o executável do SupportAssist a partir do TechDirect.

Gerir alertas do SupportAssist no TechDirect

Os avisos do SupportAssist podem ser geridos usando a conta TechDirect da empresa ou a solução ServiceNow. Se tiver configurado o SupportAssist com as credenciais da conta do TechDirect, todos os avisos são reencaminhados para a conta do TechDirect. Também pode integrar o ServiceNow e o SupportAssist para redirecionar todos os avisos para a solução ServiceNow. Esta secção fornece informações sobre a gestão dos alertas do SupportAssist no TechDirect e sobre a integração do ServiceNow com o SupportAssist.

NOTA: Para ver ou gerir alertas para problemas de hardware, deve registar-se no serviço de envio automático no TechDirect.

Tópicos

- [Configurar regras de alertas no TechDirect](#)
- [Ver os avisos do SupportAssist no TechDirect](#)
- [Alertas do SupportAssist](#)
- [Ações de alertas do SupportAssist](#)
- [Integrar os alertas do SupportAssist com o ServiceNow](#)

Configurar regras de alertas no TechDirect

Pré-requisitos

- Certifique-se de que as suas credenciais de conta TechDirect são as credenciais de A minha conta Dell utilizadas durante a implementação do SupportAssist.
- Tem de ter sessão iniciada no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

Sobre esta tarefa

Os administradores da sua organização podem configurar regras para determinar de que forma os alertas criados pelo SupportAssist são processados pelo portal TechDirect. Por exemplo, pode optar por encaminhar automaticamente todos os alertas para o suporte técnico ou por colocá-los na fila de alertas do SupportAssist para a sua equipa de suporte analisar e determinar se o alerta deve ser encaminhado para a Dell.

Passo

- 1 Aceda a **ServiçosSupportAssist**.
É apresentada a página **SupportAssist**.
- 2 Clique no separador **Alertas**.
É apresentado o painel **Alertas**.
- 3 Em **Configurar Regras**, clique em **Configurar**.
É apresentada a página **Configurar regras de aviso do SupportAssist**.
- 4 Na secção **Período de Inatividade**, introduza o número de dias.
- 5 Na secção **Alertas de Suporte Técnico**, execute um dos passos seguintes:
 - a Seleccione **Sim** para reencaminhar diretamente todos os avisos de suporte técnicos para a Dell.
 - b Seleccione **Não** para enviar todos os alertas de suporte técnico para a fila de alertas do SupportAssist da sua empresa. A equipa de suporte pode analisar o alerta e determinar se este deve ser encaminhado para a Dell.
- 6 Na secção **Alertas de Envio**, execute um dos passos seguintes:
 - a Seleccione **Sim** para reencaminhar diretamente todos os avisos de envio de peças para a Dell.
É apresentada a secção **Gestão do grupo** caso tenha selecionado reencaminhar todas os avisos de envio de peças para a Dell.
 - b Seleccione **Não** para enviar todos os alertas de envio de peças para a fila de alertas do SupportAssist da sua empresa. A equipa de suporte pode analisar o alerta e determinar se este deve ser encaminhado para a Dell.

7 Se a secção **Gestão de Grupo** for apresentada, clique em **Adicionar uma Regra de Grupo**.

NOTA: As regras de grupo são utilizadas para identificar o endereço para o qual as peças devem ser enviadas. Sempre que um alerta do SupportAssist for encaminhado para a Dell para envio de peças, o endereço do alerta é comparado com os endereços que estão definidos nas regras de grupo. Se corresponderem, a informação do endereço que está associado à regra de grupo será utilizada para identificar o endereço para o qual devem ser enviadas as peças.

- 8 Na página **Adicionar Regra de Grupo**, selecione uma das seguintes opções e introduza as informações necessárias.
- **Por país** — selecione esta opção se pretender encaminhar todos os envios automáticos de um país para um endereço específico.
 - **Por distrito** — selecione esta opção se pretender encaminhar todos os envios automáticos de um distrito para um endereço específico.
 - **Por cidade** — selecione esta opção se pretender encaminhar todos os envios automáticos de uma cidade para um endereço específico.
 - **Por código postal** — selecione esta opção se pretender encaminhar todos os envios automáticos de um código postal para um endereço específico.
- 9 Clique em **Guardar Regra** e clique em **Guardar Regras de Alerta**.

Ver os avisos do SupportAssist no TechDirect

Pré-requisito

Tem de ter sessão iniciada no TechDirect com direitos de administrador ou de técnico do SupportAssist.

Sobre esta tarefa

Quando é detetado um problema nos sistemas que são monitorizados com o SupportAssist, é criado automaticamente um aviso no TechDirect.

Passo

- 1 Aceda a **ServiçosSupportAssist**.
É apresentada a página **SupportAssist**.
- 2 Clique no separador **Alertas**.
É apresentado o painel **Alertas**.
- 3 Em **Gerir avisos do SupportAssist**, clique em **Gerir**.
É apresentada a página **Avisos do SupportAssist**.

Alertas do SupportAssist

Pode ver informações sobre os alertas gerados pelo SupportAssist na página **Alertas do SupportAssist** no TechDirect.

A tabela seguinte descreve as informações que são apresentadas na página **Alertas do SupportAssist**. Por predefinição, são apresentadas as colunas **Etiqueta de Serviço**, **Número de Alerta**, **Tipo de Alerta**, **Carimbo de data/hora da Última Atividade**, **Proprietário**, **Nome da Empresa** e **Área de Atividade**. Clique em apresentado acima da tabela para seleccionar as colunas que pretende ver.

NOTA: Pode seleccionar um máximo de sete colunas a apresentar.

Tabela 8. Alertas do SupportAssist

Name	Descrição
Etiqueta de serviço	Identificador único do sistema. A etiqueta de serviço é uma sequência alfanumérica.
Número do alerta	Número único do pedido de suporte atribuído ao alerta, que pode utilizar como referência quando contactar o suporte técnico da Dell.
Tipo de alerta	Tipo de alerta: <ul style="list-style-type: none">• Suporte técnico• Envio

Name	Descrição
Notas	Detalhes sobre o problema detetado e informações do erro para investigação.
Criar carimbo de data/hora	Data e hora de criação do alerta no TechDirect.
Carimbo de data/hora da Última Atividade	Data e hora da última ação de um utilizador com direitos de administrador ou de técnico.
Status	Estado do alerta: <ul style="list-style-type: none"> • Não atribuído — Nenhum utilizador com direitos de técnico é proprietário • Atribuído — Um utilizador com direitos de técnico é proprietário • Falha no envio — Falha na tentativa de encaminhar para a Dell
Proprietário	Utilizador com direitos de técnico que é atualmente proprietário de um alerta.
Nome da empresa	Nome da organização.
Área de Atividade	Área de Atividade, por exemplo, Precisão, Latitude, entre outros.
Ações	Ações disponíveis para o alerta. Os utilizadores com direitos de técnico do SupportAssist podem: <ul style="list-style-type: none"> • Assumir a propriedade do alerta • Atualizar os detalhes do alerta • Fechar o alerta • Reencaminhar o alerta para a Dell <p>NOTA: Os utilizadores com direitos de administrador do SupportAssist podem executar todas as ações disponíveis para utilizadores com direitos de técnico do SupportAssist. Um administrador do SupportAssist também pode atribuir um alerta a um dos seus utilizadores técnicos.</p>

Ações de alertas do SupportAssist

Pode tomar medidas relativamente aos alertas criados pelo SupportAssist no portal TechDirect. A seguinte tabela descreve as ações disponíveis para os alertas criados pelo SupportAssist.

Tabela 9. Ações dos alertas

Tipo de conta TechDirect	Ações disponíveis	Descrição
Utilizadores Técnicos e Administradores	Obter propriedade	Os Utilizadores Técnicos Individuais com uma conta TechDirect conseguem ver todos os alertas do SupportAssist à medida que chegam. Um Utilizador Técnico pode obter a propriedade de um alerta. Os Utilizadores Técnicos não podem reatribuir alertas, só os Administradores TechDirect para a conta podem reatribuir alertas.
	Atualizar	Apresenta a página Detalhes que lhe permite adicionar uma nota ou um anexo sobre o alerta.
	Fechar alerta	Fecha o alerta. Nem você nem a Dell poderão tomar mais medidas relativamente ao alerta.

Tipo de conta TechDirect	Ações disponíveis	Descrição
	Reencaminhar para a Dell	Reencaminha o pedido de suporte para o suporte técnico. Pode continuar a monitorizar o progresso a partir das páginas Suporte Técnico ou Resumo de Emissão no TechDirect.
Administrador	Atribuir Propriedade	Atribuir a propriedade de um alerta a um Utilizador Técnico. Também pode ser utilizado para reatribuir a outro Utilizador Técnico.

Integrar os alertas do SupportAssist com o ServiceNow

Se a sua empresa usar o ServiceNow para gerir o Helpdesk e a TI, pode integrar os avisos do SupportAssist com a solução ServiceNow. A integração com o ServiceNow ativa automaticamente a criação de uma ocorrência no ServiceNow para os avisos do SupportAssist.

NOTA: Depois de a integração do ServiceNow estar ativada, os avisos do SupportAssist não podem ser geridos através do TechDirect. No entanto, tem de usar o TechDirect para solicitar o envio de peças ou enviar um pedido de suporte para a Dell.

Ativar a integração do ServiceNow

Pré-requisito

Tem de ter sessão iniciada no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

Passo

- 1 Aceda a **ServiçosSupportAssist**.
É apresentada a página **SupportAssist**.
- 2 Clique no separador **Atributos**.
É apresentado o painel **Atributos**.
- 3 Se tiver várias contas, selecione uma conta da lista **Selecionar Conta**.
NOTA: É apresentada a lista **Selecionar conta apenas se tiver várias contas**.
- 4 Em **Gerir ativos** clique em **Gerir**.
É apresentada a página **Gerir atributos**.
- 5 Clique em **Integrar com o ServiceNow**.
É apresentada a janela **Integração da gestão do processo ServiceNow**.
- 6 Selecione o site necessário da lista **Selecionar o site do SupportAssist**.
NOTA: Ao selecionar um site, o TechDirect poderá encaminhar avisos gerados a partir de todos os sistemas no site para o ServiceNow.
- 7 Se necessitar do SupportAssist para criar automaticamente uma ocorrência no ServiceNow:
 - a Selecione **Usar a instância do ServiceNow**.
 - b Introduza o ID da instância, o nome de utilizador, a palavra-passe e o endereço de e-mail de notificação de falha do ServiceNow.
NOTA: Se o SupportAssist não conseguir criar automaticamente uma ocorrência no ServiceNow, é enviado um e-mail para o endereço de e-mail fornecido na caixa **Notificação de falha**.
 - c Clique em **Enviar alerta de teste** para enviar um alerta de teste para a instância do ServiceNow.
- 8 Se pretender receber informações sobre os avisos do SupportAssist por e-mail:
 - a Selecione **Usar e-mail**.
 - b Na caixa **De**, introduza o endereço de e-mail a partir do qual pretende receber informações de aviso do SupportAssist.
 - c Na caixa **Notificações de avisos**, introduza o endereço de e-mail para o qual pretende enviar informações de aviso do SupportAssist.
 - d Na caixa **Notificação de falha**, introduza o endereço de e-mail para o qual a notificação tem de ser enviada, caso o SupportAssist não consiga enviar informações de aviso.

- e Clique em **Enviar e-mail de teste** para enviar um e-mail de teste para o endereço de e-mail introduzido na caixa **Notificação de falha**.
- 9 Clique em **Guardar**.

Desativar a integração do ServiceNow

Pré-requisito

Tem de ter sessão iniciada no TechDirect com direitos de administrador do SupportAssist.

Sobre esta tarefa

Pode desativar a integração dos avisos do SupportAssist através da solução ServiceNow, a qualquer momento.

ⓘ **NOTA:** Após a desativação da integração do ServiceNow, pode gerir os alertas do SupportAssist através do TechDirect, na página **Gerir Alertas do SupportAssist**.

Passo

- 1 Aceda a **ServiçosSupportAssist**.
É apresentada a página **SupportAssist**.
- 2 Clique no separador **Atributos**.
É apresentado o painel **Atributos**.
- 3 Se tiver várias contas, seleccione uma conta da lista **Selecionar Conta**.
ⓘ **NOTA:** É apresentada a lista **Selecionar conta apenas se tiver várias contas**.
- 4 Em **Gerir Atributos**, clique em **Gerir**.
É apresentada a página **Gerir atributos**.
- 5 Clique em **Integrar com o ServiceNow**.
É apresentada a janela **Integração da gestão do processo ServiceNow**.
- 6 Seleccione o site necessário da lista **Selecionar o site do SupportAssist**.
- 7 Seleccione **Inativado**.
A integração do ServiceNow para os avisos do SupportAssist está desativada.

Recuperar dados do SupportAssist utilizando o WMI

Pode obter informações sobre o estado de cada sistema onde o SupportAssist está implementado utilizando as classes Windows Management Instrumentation (WMI). O espaço de nomes para aceder aos perfis e classes do SupportAssist é `root\supportassist`. As informações expostas por classes WMI são as seguintes:

- Estado de registo
- Detalhes do pedido de suporte
- Detalhes do alerta
- Detalhes de configuração e direitos

Esta secção fornece informações sobre as classes WMI disponíveis.

DSA_RegistrationInformation

Tabela 10. DSA_RegistrationInformation

Propriedade	Tipo de propriedade	Descrição
InstanceID	CIM_STRING [CHAVE]	Uma cadeia que identifica exclusivamente a instância da classe.
IsRegistrationDone	CIM_BOOLEAN	Um valor booleano que indica se o SupportAssist está registado na Dell. Os valores possíveis são: <ul style="list-style-type: none"> • Verdadeiro — o SupportAssist está registado na Dell. • Falso — o SupportAssist não está registado na Dell.
RegistrationTime	CIM_DATETIME	Indica a data e a hora em que o SupportAssist foi registado.

DSA_CaseInformation

Tabela 11. DSA_CaseInformation

Propriedade	Tipo de propriedade	Descrição
InstanceID	CIM_STRING [CHAVE]	Uma cadeia que identifica exclusivamente a instância da classe.
CaseID	CIM_STRING	Uma cadeia que identifica o número do pedido de suporte criado para uma instância.
Descrição	CIM_STRING	Uma cadeia que fornece uma descrição do pedido de suporte.

Propriedade	Tipo de propriedade	Descrição
Type	CIM_UNIT16	Um número inteiro que indica o tipo do pedido de suporte. Os valores possíveis são: <ul style="list-style-type: none"> • 0 — Qualquer outro pedido de suporte. • 1 — Pedido de suporte para obter suporte do suporte técnico da Dell. • 2 — Pedido de suporte para envio de peças.
Status	CIM_UNIT16	Um número inteiro que indica o estado do pedido de suporte. Os valores possíveis são: <ul style="list-style-type: none"> • 0 — Qualquer outro estado. • 1 — O pedido de suporte foi apresentado. • 2 — O pedido de suporte está aberto. • 3 — O pedido de suporte foi reaberto. • 4 — O pedido de suporte está em curso. • 5 — O cliente adiou o pedido de suporte. • 6 — O pedido de suporte está encerrado.
CaseCreationTime	CIM_DATETIME	Indica a data e a hora em que o pedido de suporte foi criado.
AlertDetails	CIM_STRING	A cadeia fornece detalhes sobre o aviso para o qual o pedido de suporte foi criado.

DSA_AlertInformation

Tabela 12. DSA_AlertInformation

Propriedade	Tipo de propriedade	Descrição
InstanceID	CIM_STRING [CHAVE]	Uma cadeia que identifica exclusivamente a instância da classe.
TrapID	CIM_STRING	Uma cadeia que identifica a ID de interceção do alerta.
EventID	CIM_STRING	Uma cadeia que identifica o ID de aviso do aviso.
AlertDecription	CIM_STRING	Uma cadeia que descreve o aviso.
AlertTime	CIM_DATETIME	Indica a data e a hora em que o alerta foi criado.

DSA_SystemInformation

Tabela 13. DSA_SystemInformation

Propriedade	Tipo de propriedade	Descrição
Name	CIM_STRING [CHAVE]	Uma cadeia que fornece o nome do sistema.
IsConfigurationSet	CIM_BOOLEAN	Um valor booleano que indica se a configuração está definida no sistema.

Propriedade	Tipo de propriedade	Descrição
		Os valores possíveis são: <ul style="list-style-type: none"> • Verdadeiro — A configuração está definida no sistema. • Falso — A configuração não está definida no sistema.
Entitlement	CIM_UNIT16	Indica o plano de serviço do sistema. Os valores possíveis são: <ul style="list-style-type: none"> • 0 — Outro • 1 — Basic • 2 — ProSupport • 3 — ProSupport Plus • 4 — Premium • 5 — Premium Support Plus • 6 — ProSupport Flex for Client • 7 — Garantia desconhecida
EntitlementExpiryDate	CIM_DATETIME	Indica a data de expiração do plano de serviço do sistema.
Version	CIM_STRING	Uma cadeia que identifica a versão do SupportAssist instalada no sistema.

Dados recolhidos pelo SupportAssist

Os dados necessários para a resolução de problemas são recolhidos automaticamente a partir do sistema pelo SupportAssist e enviados com segurança para o suporte técnico. Estes dados permitem que a Dell lhe proporcione uma experiência de suporte melhor, mais eficiente e mais rápida.

A tabela seguinte apresenta os dados recolhidos a partir de vários componentes do seu sistema.

Tabela 14. Monitorização do sistema

Categorias	Atributos
Informações do Sistema	Etiqueta de serviço do sistema
	Modelo de sistema
	Placa principal ePPID
	Versão do BIOS
	Tipo de sistema
	Processor Information (Informações do processador)
	Velocidade do processador
	Controlador de vídeo
	Bytes de RAM de vídeo
	Número de ecrã
	Sistema operativo
	Tipo de adaptador de CA
	Informações sobre a unidade lógica
	Memória RAM de sistema (GB)
Utilização e alimentação do sistema	Horas com alimentação de CA
	Horas na alimentação CC
	Ciclos de corrente
	Estados de suspensão
	Tempo em estados de suspensão
	Configurações de gestão de energia
Bateria	Cargo
	Data de fabrico
	Número de Série
	Química

Categorias	Atributos
	Capacidade de design Name Nome de fabricante ePPID Corrente Tensão Ciclos Capacidade de carga total Temperatura Registos de fabricante
Armazenamento (HDD/SSD)	Posição de disco Nome de disco Marca de modelo de disco Tamanho de disco MB Disco ePPID Posição de partição de disco Nome de partição de disco Tamanho de partição de disco MB Ler percentagem de tempo Escrever percentagem de tempo Tempo de espera em estado inativo Bytes lidos MB Bytes escritos MB Registos SMART
Eventos de sistema	Eventos de falha SO Eventos de alimentação Eventos térmicos Eventos de erro de arranque Eventos de diagnóstico
Processador	Utilização de CPU Tópicos simultâneos Tamanhos de fila Estados C
Memória	Posição DIMM Nome DIMM

Categorias	Atributos
	Fabricante DIMM
	Peça DIMM
	Localização DIMM
	Série DIMM
	Utilização de memória livre/disponível
	Atividade de paginação
Térmicos	RPM/estado de ventilador
	Térmicos de sistema
	Térmicos de bateria
	Térmicos de CPU
Mecanismos	Saúde de cabo/conetor interno
	Ciclos de dobradiça
	inserções de alimentação - CA/CD
	Ciclos de estação de ancoragem
Rede	Nome de adaptador
	Adaptador MAC
	Nome de dispositivo adaptador
	Adaptador IMEI
	Utilização em rede
	Tempo de utilização WLAN/WLAN
	Velocidade de ligação
Ecrã	Informações de ecrã de fornecedor
	Níveis de luminosidade
Software	Aplicações instaladas
	Controladores
	Atualizações de sistema operativo

A tabela seguinte descreve a informação do sistema que é recolhida e enviada para a Dell, uma vez a cada 24 horas, como parte da monitorização do sistema de rotina.

Tabela 15. Monitorização do sistema de rotina

Atributo	Descrição
Versão do esquema	Versão do esquema usada para a monitorização do sistema de rotina
Versão do representante	Versão do SupportAssist implementado no sistema
Etiqueta de serviço	Identificador único do sistema

Atributo	Descrição
Modelo de sistema	Nome do modelo de sistema
Informação de registo	Estado do registo do SupportAssist
Versão do SO	Versão do sistema operativo que está a ser executada no sistema
Versão do PS	Pacote de serviço do sistema operativo
Data UTC	Hora e data do momento em que a informação de monitorização do sistema de rotina foi enviada para a Dell
Versão do BIOS	Versão do BIOS que está instalada no sistema
Status	Estado do aviso consoante a gravidade, por exemplo, advertência
Descrição	Informação sobre a falha no sistema, por exemplo, consumo elevado de CPU
Espaço livre na unidade de disco rígido	Espaço livre na unidade de disco rígido do sistema
Uso de memória	Quantidade de memória do sistema usada
Uso de CPU	Quantidade de CPU usada
Data local	Data e hora do sistema
Última data de arranque	Data e hora do momento em que o sistema foi reiniciado pela última vez
Data de execução atualizada do Windows	Data e hora do momento em que o Windows foi atualizado pela última vez no sistema
Contagem BSOD 24 hrs	Número de ocorrências de ecrã azul nas últimas 24 horas
Informação do aviso	Identificador único do aviso
Fonte	Fonte a partir da qual o aviso foi gerado
Type	Tipo do aviso, por exemplo, aviso preditivo

Perguntas mais frequentes

Pré-implementação

1 Que contas Dell devo criar antes de começar a implementação?

Se pretende gerir os alertas do SupportAssist a partir do TechDirect, tem de ter uma A minha conta Dell associada à sua conta TechDirect. Por isso, verifique o seguinte:

- Certifique-se de que possui uma A minha conta Dell. Se não tem uma "A minha conta Dell", crie uma em www.dell.com/myaccount.
- Registe-se no TechDirect com as mesmas credenciais que utiliza na sua A minha conta Dell. Para registar a sua organização no TechDirect, aceda a www.techdirect.com.

2 Como posso criar uma A minha conta Dell?

Para criar uma A minha conta Dell, execute os passos seguintes:

- a Aceda a www.dell.com/myaccount.
- b Na página **Iniciar sessão**, clique em **Criar uma conta**.
- c Na página **Registo da conta Dell.com**, introduza as informações necessárias e clique em **Concluir Registo**.

3 Como posso configurar uma conta TechDirect?

A sua empresa deve designar um administrador para configurar a sua conta TechDirect. Este administrador tem de aceder a www.techdirect.com e clicar em **Registar Agora** para iniciar o processo de registo. No âmbito deste processo, o administrador tem de adicionar utilizadores técnicos, que receberão um e-mail a confirmar o seu registo que inclui os dados de início de sessão. Os utilizadores que pretendam enviar peças têm de começar por concluir os cursos de certificação online disponíveis no portal online TechDirect. Para mais informações, consulte www.techdirect.com.

4 Posso utilizar a mesma conta TechDirect ou A minha conta Dell se necessitar de dispor de diversas variantes da configuração de implementação?

Sim. Depois de criar um ficheiro de configuração, pode utilizar o ficheiro de alteração para gerar configurações subsequentes. Para mais informações sobre o processo de alteração, consulte [Modificar a configuração do SupportAssist implementada](#).

Por exemplo, é um administrador de TI que gere vários sistemas a partir de dois sites. Quer utilizar a sua conta TechDirect ou A minha conta Dell para ambos os sites, a fim de poder gerir de forma centralizada os seus alertas e envios. No entanto, também gostaria de manter definições distintas, visto que ambos os sites têm diferentes definições de conectividade à Internet.

Neste cenário, crie uma configuração para o primeiro site. Para o segundo site, recorra ao processo de alteração e, se necessário, crie uma configuração distinta.

Configuração

1 Como posso implementar configuração em sistemas que têm o SupportAssist pré-instalado no âmbito da imagem do sistema criada utilizando o Dell ImageAssist?

Para informações sobre a implementação da configuração em sistemas com o SupportAssist pré-instalado no âmbito da imagem do sistema criada utilizando o Dell ImageAssist, consulte Guia de configuração rápida do *SupportAssist para Sistemas de Clientes Empresariais para utilizadores de Dell ImageAssist* disponível em www.dell.com/serviceabilitytools.

2 Que opção devo selecionar no assistente do Gestor de Configuração — Criar nova configuração ou Alterar configuração existente?

Selecione **Criar nova configuração** quando:

- Pretender instalar e configurar o SupportAssist pela primeira vez nos seus sistemas de destino.
- Uma versão mais antiga do SupportAssist estiver instalada e configurada e agora pretender instalar a versão atual com as mesmas ou diferentes definições de configuração.

Selecione **Alterar configuração existente** quando pretender atualizar a configuração implementada.

3 **Modifiquei a configuração e atualizei o SupportAssist em sistemas de destino. Como posso saber se as definições foram atualizadas corretamente?**

Para verificar se as definições estão atualizadas nos sistemas de destino, verifique o estado da chave HKLM\Del1\SupportAssistConfig>Status no registo dos sistemas de destino. Se as definições estiverem atualizadas corretamente, o estado da chave é apresentado como "0".

Implementação

1 **Que tipo de implementação devo utilizar?**

Escolha o tipo de implementação com base na sua configuração existente utilizada para implementar as informações de configuração:

- Ficheiro de Windows Installer — Utilize este tipo de implementação se estiver a utilizar uma ferramenta de gestão de configuração como SCCM, KACE ou qualquer outra ferramenta de implementação para implementar as definições de configuração.
- Ficheiro de modelo do Active Directory — Utilize este tipo de implementação se puder criar uma política de grupo do Active Directory para implementar as informações de confirmação e não tiver uma ferramenta de gestão de configuração.
- Ficheiro de resposta — Utilize este tipo de implementação se não puder criar uma política de grupo do Active Directory e tiver de utilizar um Ficheiro de resposta para implementar as informações de configuração.

2 **Na minha organização, faço a gestão de sistemas localizados em vários locais com diferentes definições. Como posso implementar o SupportAssist?**

Utilize o seguinte método para implementar o SupportAssist em duas localizações diferentes (por exemplo, "Local Um" e "Local Dois") com definições distintas:

- Abra o assistente **Gestor de Configuração do Dell SupportAssist**.
- Utilize os passos de Criar nova configuração e crie um ficheiro de configuração (Site1.mst) com as definições necessárias para o "Local Um".
- Na página **Resumo**, clique em **Criar novo** e crie um ficheiro de configuração (Site2.xml) com as definições necessárias para o "Local Dois".
- Implemente o pacote de instalação do SupportAssist com os respetivos ficheiros de configuração nos sistemas de destino no "Local Um e "Local Dois" ao utilizar qualquer ferramenta de implementação.

3 **Posso instalar o SupportAssist numa máquina virtual (VM)?**

Não, o SupportAssist não foi concebido para detetar problemas em máquinas virtuais, uma vez que requer acesso aos componentes de hardware.

4 **Como posso implementar o SupportAssist em sistemas de destino com sistemas operativos de 32 bits e de 64 bits?**

Tem de transferir as versões de 32 bits e de 64 bits do pacote de instalação do SupportAssist e executar o seguinte:

- Se selecionar o ficheiro do Windows Installer (MST) como tipo de implementação, crie o ficheiro de configuração MST utilizando o respetivo assistente do **Gestor de configuração do Dell SupportAssist** para pacotes de instalação de 32 bits e de 64 bits.
- Se selecionar o Ficheiro de resposta ou o ficheiro de modelo do Active Directory como tipo de implementação, crie o ficheiro de configuração utilizando o assistente do **Gestor de configuração do Dell SupportAssist** para pacotes de instalação de 32 bits ou de 64 bits.

Após a criação dos ficheiros de configuração, escolha os respetivos pacotes do SupportAssist com base na plataforma e implemente o SupportAssist nos sistemas de destino.

5 **Posso utilizar o Ficheiro de resposta gerado através da versão mais antiga do SupportAssist para implementar a versão atual do SupportAssist?**

N.º Tem de criar o Ficheiro de resposta com a atual versão do assistente de configuração do SupportAssist e utilizar este Ficheiro de resposta para a implementação.

Pós-implementação

1 Como posso saber se o SupportAssist está instalado e configurado corretamente no sistema de destino?

O script `InstallAndRegistration.ps1` permite verificar se o SupportAssist está instalado e registado nos sistemas de destino. Para executar o script num sistema de destino, execute os seguintes passos:

- Prima **Iniciar** para abrir o menu de programas.
- Clique com o botão direito do rato em **Linha de comandos** e clique em **Executar como administrador**.
- Aceda à localização onde descomprimiu o pacote de instalação do SupportAssist e execute os seguintes passos:
 - Se transferiu e descomprimiu a versão de 64 bits do pacote de instalação do SupportAssist, navegue até `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - Se transferiu e descomprimiu a versão de 32 bits do pacote de instalação do SupportAssist, navegue até `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- Introduza `InstallAndRegistration.ps1` e prima Enter.

NOTA: Também pode utilizar consolas de monitorização, como o System Center Operations Manager (SCOM) para executar o script em sistemas de destino. No entanto, certifique-se de que segue as orientações que são fornecidas para as consolas de monitorização.

O seguinte é o exemplo de saída se o SupportAssist estiver instalado e registado nos sistemas de destino:

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

O seguinte é o exemplo de saída se o SupportAssist estiver instalado, mas não registado nos sistemas de destino:

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

O seguinte é o exemplo de saída se o SupportAssist não estiver instalado nos sistemas de destino:

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

O seguinte é o exemplo de saída se o SupportAssist estiver instalado e registado e o serviço estiver em execução nos sistemas de destino:

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

O seguinte é o exemplo de saída se o SupportAssist estiver instalado e registado, mas o serviço não estiver em execução nos sistemas de destino:

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

2 Como posso verificar se os pedidos de suporte foram criados para os sistemas de destino?

O script `CaseAndDispatchReport.ps1` permite verificar se o SupportAssist criou algum pedido de suporte para os sistemas de destino. Para executar o script num sistema de destino, execute os seguintes passos:

- Prima **Iniciar** para abrir o menu de programas.
- Clique com o botão direito do rato em **Linha de comandos** e clique em **Executar como administrador**.
A janela da **linha de comandos** é apresentada.
- Aceda à localização onde descomprimiu o pacote de instalação do SupportAssist e execute os seguintes passos:
 - Se transferiu e descomprimiu a versão de 64 bits do pacote de instalação do SupportAssist, navegue até `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - Se transferiu e descomprimiu a versão de 32 bits do pacote de instalação do SupportAssist, navegue até `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- Introduza `CaseAndDispatchReport.ps1` e prima Enter.

NOTA: Também pode utilizar consolas de monitorização, como o System Center Operations Manager (SCOM) para executar o script em sistemas de destino. No entanto, certifique-se de que segue as orientações fornecidas para as consolas de monitorização.

O seguinte é o exemplo de saída que apresenta os detalhes do pedido de suporte criado num sistema de destino.

```
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 **As definições de configuração do Active Directory não estão aplicadas nos sistemas de destino. O que devo fazer?**

Se tiver selecionado o Modelo AD como o tipo de implementação, pode existir atraso na atualização das definições, pois demora algum tempo a realizar a sincronização entre os sistemas de destino e o controlador de domínio. Se pretender sincronizar de imediato, execute o seguinte comando nos sistemas de destino:

```
gpupdate/force
```

4 **O que devo fazer se os scripts de WMI não devolverem qualquer valor?**

Certifique-se de que o serviço WMI está em execução. Para iniciar o serviço WMI, execute os seguintes passos:

- Prima **Iniciar** para abrir o menu de programas.
- Introduza **services.msc** no campo de pesquisa e prima **Enter**.
É apresentada a janela **Serviços**.
- Clique com o botão direito em **Windows Management Instrumentation** e clique em **Iniciar** na lista.

5 **O SupportAssist deteta automaticamente as definições de proxy na Internet dos sistemas de destino?**

N.º Se os seus sistemas de destino se ligarem à Internet através de um servidor proxy, deve fornecer os detalhes de proxy ao criar o ficheiro de configuração.

6 **Após a implementação, alguns dos sistemas de destino não são capazes de registar com o SupportAssist. Qual poderá ser o motivo?**

Provavelmente, é devido a definições de conectividade à Internet inválidas aplicadas em sistemas de destino. Ao criar ou modificar o ficheiro de configuração, a conectividade à Internet para sistemas de destino não pode ser validada pelo assistente de configuração. Para garantir as definições corretas de ligação à Internet, consulte [Modificar a configuração do SupportAssist implementada](#).

Alertas

1 **Implementei o SupportAssist, mas os alertas não aparecem na minha conta TechDirect. Como posso vê-los?**

Certifique-se de que as contas A minha conta Dell e TechDirect utilizam as mesmas credenciais de início de sessão. Considere atualizar a configuração do SupportAssist, se necessário.

2 **Como posso monitorizar alertas e pedidos de suporte do SupportAssist se não tiver uma conta TechDirect?**

Se não tiver uma conta TechDirect, pode monitorizar os alertas no Event Viewer. Quando o SupportAssist cria um pedido de suporte para o problema que foi detetado (tanto proativo como preditivo), regista o evento no Event Viewer do sistema.

3 **No TechDirect, como posso criar manualmente um pedido de suporte para um problema identificado num sistema de destino?**

Para criar um pedido de suporte no TechDirect, execute os seguintes passos:

- Inicie sessão em www.techdirect.com.
- Aceda a **Serviços > Suporte Técnico**.
- Em **Criar novo pedido de serviço**, clique em **Criar**.
O assistente **Criar pedido de serviço** é apresentado.
- Siga as instruções no assistente **Criar pedido de serviço** para introduzir a Etiqueta de Serviço do seu sistema, informações sobre o incidente (detalhes do problema) e as informações de contacto.
- Clique em **Enviar**.

Certifique-se de que anota o número do pedido de suporte. Um agente do suporte técnico irá contactá-lo para abordar o problema.

4 **Os utilizadores finais irão receber uma notificação nos sistemas de destino quando o SupportAssist detetar algum problema?**

N.º Apenas o contacto configurado recebe um e-mail de confirmação sempre que o SupportAssist cria um pedido de suporte.

Atualização

1 Tenho uma versão anterior do SupportAssist instalada nos meus sistemas de destino. Como posso atualizar para a versão atual?

Se tiver ativado a atualização automática ao configurar o SupportAssist, o sistema atualiza automaticamente para a versão mais recente do SupportAssist com a configuração existente. Se não tiver ativado a atualização automática, pode transferir e implementar manualmente o SupportAssist.

Na versão 2.0.1, também pode migrar manualmente para o SupportAssist no TechDirect. Consulte [Migrar para o SupportAssist no TechDirect](#).

Desinstalação

1 Quando cancelo o processo de desinstalação do SupportAssist, os serviços estão num estado parado. Como posso iniciá-los?

Para iniciar o serviço:

- a Clique em **Iniciar** para abrir o menu de programas.
- b Introduza **services.msc** no campo de pesquisa e prima Enter.
É apresentada a janela **Serviços**.
- c Clique com o botão direito em **Dell SupportAssist para clientes empresariais** e clique em **Iniciar** na lista.

Diversos

1 O que é o PII? Que PII são recolhidos pelo SupportAssist?

As Informações de identificação pessoal (PII) são dados que podem ser utilizados para identificar o seu sistema. Se tiver ativado o SupportAssist para recolher PII ao criar a configuração, são recolhidos o endereço IP, o endereço MAC e o nome do anfitrião.

Utilização da largura de banda de rede

O SupportAssist usa a largura de banda de rede para vários eventos que requerem ligação à Dell. A largura de banda de rede usada poderá variar consoante o número de sistemas de destino que são monitorizados pelo SupportAssist. A tabela seguinte fornece uma média da largura de banda de rede usada pelo SupportAssist para monitorizar 100 sistemas durante um mês.

Tabela 16. Utilização média da largura de banda de rede

Evento	Frequência	Largura de banda da rede (em Kbps)
Registrar o SupportAssist	Uma vez depois da implementação	323
Enviar informações diárias de monitorização do sistema	Uma vez a cada 24 horas depois da implementação	114
Enviar informações periódicas de monitorização do sistema	Uma vez a cada 30-45 dias depois da implementação	3700
Enviar informações do estado do sistema e de aviso	Quando for detetado um aviso	19
Verificar as informações de garantia do sistema	Uma vez depois da implementação	30
Criar um pedido de suporte	Quando um aviso é qualificado para criar o pedido de suporte	21
Verificar atualizações	Uma vez por semana	2000

Glossário

Tabela 17. Glossário

Terminologia/abreviaturas/acrónimos	Definição
System	Representa computadores portáteis, desktops, tablets, gateways e Embedded box PCs da Dell
Pedido de suporte	Quando um problema é detetado num sistema, o SupportAssist cria um pedido de suporte e encaminha-o para o suporte técnico para resolver o problema.
TechDirect	Trata-se de uma ferramenta de suporte centralizada concebida para fornecer aos clientes comerciais a possibilidade de abrirem e gerirem pedidos de suporte da Dell. O portal TechDirect permite-lhe gerir alertas do SupportAssist numa localização central.
WMI	Windows Management Instrumentation
Alerta	Um alerta é uma notificação criada pelo SupportAssist quando um problema é detetado num sistema de destino.
CPU	Unidade de processamento central
MAC	Media access control address (Endereço do controlo de acesso ao meio)
BIOS	Basic input/output system (Sistema básico de entrada/saída)
IMEI	International Mobile Equipment Identity (Identidade internacional de equipamento móvel)
WLAN	Wireless local area network (Rede de área local sem fios)
DIMM	Dual in-line memory module (Módulo de memória dupla em linha)
ePPID	Enhanced Performance Profile ID (Desempenho avançado de ID de perfil)
GB	Gigabyte
CD	Corrente direta
Dell CFI	Dell Integração de fábrica personalizada. O Dell CFI é um serviço fornecido pela Dell através do qual os sistemas comprados à Dell são pré-instalados com a aplicação de software necessária na fábrica Dell.
Sistema local	Sistema local ou sistema administrador refere-se ao sistema que irá utilizar para criar os ficheiros ou pacote de implementação do SupportAssist
RAM	Memória de acesso aleatório
Sistemas de destino	Sistemas de destino referem-se em todos os sistemas nos quais irá implementar o SupportAssist.
MSI	Microsoft Installer (MSI) é um formato de ficheiro de pacote de instalação utilizado pelo Windows.

Terminologia/abreviaturas/acrónimos	Definição
MST	O ficheiro Microsoft Transform (MST) trata-se de um ficheiro de configuração utilizado pelo Microsoft Windows Installer para configurar as instalações de software. O ficheiro MST do SupportAssist contém definições que serão configuradas em cada sistema de destino.
Ficheiro de resposta	O Ficheiro de resposta do SupportAssist é um ficheiro de configuração baseado em XML que contém as definições que serão configuradas em cada sistema de destino.
Modelo administrativo do Active Directory (ADML/ADMX)	<p>O Modelo administrativo do Active Directory é uma característica da Política de grupo utilizada para a gestão centralizada dos sistemas num ambiente Active Directory. O ficheiro de configuração Active Directory do SupportAssist contém definições que serão configuradas em cada sistema de destino.</p> <p>Os ficheiros de Modelos administrativos encontram-se divididos em ficheiros .admx e ficheiros .adml específicos de idiomas para utilização pelos administradores de Política de grupo. As alterações implementadas nestes ficheiros permitem aos administradores configurar o mesmo conjunto de políticas através da utilização de dois idiomas. Os administradores podem configurar políticas utilizando os ficheiros .adml específicos de idiomas e os ficheiros .admx independentes de idiomas.</p>
Ferramentas de implementação	As ferramentas que podem ser utilizadas para implementar o SupportAssist em sistemas de destino.
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager
SCOM	System Center Operations Manager