

# SupportAssist для клиентских систем предприятий

Руководство по развертыванию. Использование  
мастера установки



## Примечания, предостережения и предупреждения

-  **ПРИМЕЧАНИЕ:** Пометка ПРИМЕЧАНИЕ указывает на важную информацию, которая поможет использовать данное изделие более эффективно.
-  **ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ:** Пометка ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ указывает на потенциальную опасность повреждения оборудования или потери данных и подсказывает, как этого избежать.
-  **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ:** Пометка ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ указывает на риск повреждения оборудования, получения травм или на угрозу для жизни.

© Корпорация Dell или ее дочерние компании, 2016 - 2019 Все права защищены. Dell, EMC и другие товарные знаки являются товарными знаками корпорации Dell Inc. или ее дочерних компаний. Другие товарные знаки могут быть товарными знаками соответствующих владельцев.

# Содержание

<b>1 Введение.....</b>	<b>5</b>
Рабочая версия.....	5
Назначение документа.....	5
Обзор TechDirect.....	5
SupportAssist на портале TechDirect.....	6
Новые функции в этом выпуске.....	6
Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell.....	6
Отправляемые компоненты.....	8
Дополнительные ресурсы.....	9
<b>2 Начало работы с SupportAssist для клиентских систем предприятий.....</b>	<b>10</b>
Поддерживаемые системы.....	10
Минимальные системные требования.....	10
Скачивание и извлечение пакета установщика SupportAssist.....	11
<b>3 Настройка и развертывание SupportAssist.....</b>	<b>13</b>
Доступ к мастеру установки.....	13
Подготовка к развертыванию.....	14
Развертывание SupportAssist с помощью файла установщика Windows.....	14
Создание файла установщика Windows.....	15
Развертывание файла установщика Windows на целевых компьютерах.....	16
Развертывание SupportAssist с помощью групповой политики Active Directory.....	17
Создание файлов административных шаблонов Active Directory.....	18
Развертывание файлов административных шаблонов Active Directory на контроллере домена.....	19
Развертывание файлов административных шаблонов Active Directory на целевых компьютерах.....	19
Развертывание SupportAssist с помощью файла ответов.....	20
Создание файла ответов.....	21
Развертывание файла ответов на целевых компьютерах.....	22
Удаление домашней версии SupportAssist для ПК.....	22
Пользовательские настройки.....	23
Настройка подключения к Интернету.....	24
Проверка подключения SupportAssist.....	25
<b>4 Изменение развернутой конфигурации SupportAssist.....</b>	<b>27</b>
Изменение и развертывание файла установщика Windows.....	27
Изменение и развертывание существующих файлов административных шаблонов Active Directory.....	28
Изменение и развертывание файла ответов.....	29
<b>5 Переход на SupportAssist на портале TechDirect.....</b>	<b>31</b>
Скачивание SupportAssist с портала TechDirect.....	31

Развертывание пакета SupportAssist через портал TechDirect.....	32
<b>6 Управление оповещениями SupportAssist в TechDirect.....</b>	<b>34</b>
Настройка правил оповещений TechDirect.....	34
Просмотр оповещений SupportAssist на портале TechDirect.....	35
Оповещения SupportAssist.....	35
Действия в случае получения оповещений SupportAssist.....	37
Интеграция SupportAssist с ServiceNow.....	37
Включение интеграции ServiceNow.....	37
Отключение интеграции с ServiceNow.....	38
<b>7 Извлечение данных SupportAssist с помощью WMI.....</b>	<b>40</b>
DSA_RegistrationInformation.....	40
DSA_CaseInformation.....	40
DSA_AlertInformation.....	41
DSA_SystemInformation.....	42
<b>8 Данные, собираемые приложением SupportAssist.....</b>	<b>43</b>
<b>9 Вопросы и ответы.....</b>	<b>47</b>
Предварительное развертывание.....	47
Настройка.....	47
Развертывание.....	48
После развертывания.....	49
Оповещения.....	50
Модернизация.....	51
Удаление.....	51
Разное.....	51
<b>Приложение А: Использование пропускной способности сети.....</b>	<b>52</b>
<b>Приложение В: Глоссарий.....</b>	<b>53</b>

# Введение

Dell SupportAssist — это упреждающий и прогнозный инструмент для получения автоматической технической поддержки для компьютеров Dell, используемых в вашей организации. Приложение SupportAssist, развернутое на ваших компьютерах Dell, будет осуществлять мониторинг каждого компьютера и заранее выявлять проблемы с аппаратным и программным обеспечением. В случае обнаружения проблемы в системах с планом сервисного обслуживания ProSupport или ProSupport Plus, приложение SupportAssist автоматически создает запрос на поддержку в службу технической поддержки Dell. В зависимости от типа проблемы может быть создан автоматический запрос на поддержку для отправки компонентов или запрос на техническую поддержку.

SupportAssist также автоматически осуществляет сбор данных об аппаратном и программном обеспечении ваших компьютеров Dell и обеспечивает их безопасную отправку в службу технической поддержки Dell. Эти данные используются сотрудниками службы технической поддержки для поиска неполадок и устранения проблем.

**И** **ПРИМЕЧАНИЕ:** Сведения о данных, собираемых SupportAssist, см. в разделе [Данные, собираемые приложением SupportAssist](#).

Темы:

- [Рабочая версия](#)
- [Назначение документа](#)
- [Обзор TechDirect](#)
- [SupportAssist на портале TechDirect](#)
- [Новые функции в этом выпуске](#)
- [Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell](#)
- [Отправляемые компоненты](#)
- [Дополнительные ресурсы](#)

## Рабочая версия

2.0.1

## Назначение документа

В данном документе представлена информация о способах настройки и развертывания SupportAssist в компаниях, имеющих ИТ-службы, а также описаны способы управления оповещениями при помощи TechDirect. Кроме того, можно найти сведения о классах Windows Management Instrumentation (WMI), используемых для извлечения данных SupportAssist.

**И** **ПРИМЕЧАНИЕ:** Организации, в которых нет ИТ-службы, могут использовать другую версию SupportAssist, которая позволяет пользователям самостоятельно управлять своими компьютерами. Дополнительные сведения см. в разделе [www.dell.com/supportassist](http://www.dell.com/supportassist).

**И** **ПРИМЕЧАНИЕ:** В тексте данного документа термином «локальный компьютер» или «компьютер администратора» обозначается компьютер, используемый для создания файла конфигурации или пакета развертывания SupportAssist. Термином «целевые компьютеры» обозначаются все компьютеры, на которых будет развернуто приложение SupportAssist.

## Обзор TechDirect

TechDirect — это онлайн-портал, который позволяет управлять оповещениями, созданными приложением SupportAssist. На портале TechDirect администраторы могут создавать правила для автоматической пересылки оповещений в компанию Dell

для технической поддержки или отправки компонентов. Если автоматическая переадресация для технической поддержки или для запросов на отправку запчастей отключена, вы можете посмотреть оповещение и принять решение об отправке данного сообщения в Dell. Дополнительную информацию об управлении оповещениями SupportAssist при помощи TechDirect см. в разделе [Управление оповещениями SupportAssist в TechDirect](#).

## SupportAssist на портале TechDirect

TechDirect позволяет скачать настраиваемый исполняемый файл SupportAssist, из которого можно извлечь пакет развертывания SupportAssist. При развертывании SupportAssist с помощью этого пакета можно осуществлять управление конфигурацией SupportAssist для всех систем или систем в определенной группе устройств с портала TechDirect.

Дополнительные сведения о SupportAssist на портале TechDirect см. в разделе [Руководство по развертыванию SupportAssist для клиентских бизнес-систем — использование TechDirect на странице \[www.dell.com/serviceabilitytools\]\(http://www.dell.com/serviceabilitytools\)](#).

## Новые функции в этом выпуске

- Скачивание настраиваемого исполняемого файла SupportAssist с портала TechDirect.
  - Выбор формата, в котором вы хотите извлечь пакет развертывания. Пакет развертывания можно извлечь в формате исполняемого файла Windows или установщика Windows.
  - Управление конфигурацией SupportAssist для групп устройств на портале TechDirect.
  - Включение мониторинга производительности для отслеживаемых в SupportAssist систем на портале TechDirect.
- Дополнительные сведения о SupportAssist на портале TechDirect см. в разделе [Руководство по развертыванию SupportAssist для клиентских бизнес-систем — использование TechDirect на странице \[www.dell.com/serviceabilitytools\]\(http://www.dell.com/serviceabilitytools\)](#).
- Возможность включать или отключать при настройке SupportAssist следующие функциональные возможности:
    - Пользовательский интерфейс SupportAssist
    - Автоматизированные сканирования и оптимизации в SupportAssist
    - Автоматизированные оптимизации после планового сканирования
    - Выполняемая вручную установка обновлений драйверов
    - Выполняемые вручную оптимизации системы

## Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell

В таблице ниже приведены обобщенные сведения о возможностях SupportAssist, доступных для систем с планами сервисного обслуживания уровней Basic, ProSupport, ProSupport Plus и ProSupport Flex for Client.

Таблица 1. Инструменты SupportAssist и планы сервисного обслуживания Dell

Возможность	Описание	базовые	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Планирование сканирования оборудования и программного обеспечения	Возможность запланировать сканирование оборудования и программного обеспечения по своему усмотрению.	✓	✓	✓	✓
Обновление драйверов	Предоставление пользователям прав администратора для проверки наличия обновлений драйверов,	✓	✓	✓	✓

Возможность	Описание	базовые	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
	доступных для системы, и их установки.				
Сканирование оборудования	Возможность для пользователей проводить сканирование своего системного оборудования на наличие неисправностей.	✓	✓	✓	✓
Очистка файлов	Очистка системы от временных, избыточных и других нежелательных файлов. Кроме того, можно разрешить пользователям очищать файлы в системе.	✓	✓	✓	✓
Настройка производительности системы	Настройка параметров питания, файлов реестра и распределения памяти для регулирования производительности системы. Кроме того, можно разрешить пользователям регулировать производительность системы.	✓	✓	✓	✓
Оптимизация подключения к сети	Оптимизация подключения к сети путем изменения ее параметров для обеспечения высокой эффективности и надежности. Кроме того, можно разрешить пользователям оптимизировать подключение к сети.	✓	✓	✓	✓
Просмотр SupportAssist Insights <sup>2</sup>	SupportAssist постоянно отслеживает данные об использовании системы. Эти сведения можно просмотреть для всех систем, которые контролируются SupportAssist или определенной группой устройств.	✗	✓	✓	✓
Автоматическое обнаружение неисправностей, уведомление и создание запросов, направляемых в	Вам отправляется уведомление, после того как Dell создаст запрос в службу поддержки для отправки деталей или запросит техническую поддержку. Что касается запросов в службу	✗	✓	✓	✓

Возможность	Описание	базовые	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
службу поддержки <sup>3</sup>	технической поддержки, специалист этой службы самостоятельно свяжется с вами для решения проблемы.				
Автоматизированная оптимизация программного обеспечения <sup>1</sup>	SupportAssist автоматически оптимизирует систему во время автоматизированного сканирования.	✗	✗	✓	✓
Потенциальное обнаружение проблем и создание запроса в службу поддержки для предотвращения сбоев <sup>4</sup>	На ваш основной и дополнительный адрес отправляется уведомление о потенциальном сбое компонента. Dell открывает запрос на поддержку и связывается с вами для доставки сменного компонента.	✗	✗	✓	✓
Удаление вирусов и вредоносного ПО <sup>1</sup>	Изоляция, удаление и восстановление файлов, поврежденных вирусами и вредоносным ПО, для защиты систем. Кроме того, можно разрешить пользователям удалять вирусы и вредоносные программы из системы.	✗	✗	✓	✓

1 — возможность удаления вирусов и вредоносного ПО недоступна в некоторых регионах, например в Китае.

2 — сведения SupportAssist Insights доступны только на английском языке.

3 — если в TechDirect отключена автоматическая переадресация оповещений о запросах на отправку деталей или о запросах на техническую поддержку, администраторы или технические специалисты вашей организации могут просматривать эти оповещения и принимать решение об их переадресации в Dell.

4 — функция потенциального обнаружения проблем доступна только для аккумуляторов, жестких дисков, твердотельных накопителей (SSD) и вентиляторов.

**И** **ПРИМЕЧАНИЕ:** Системы с планом сервисного обслуживания уровня Basic не поддерживают функцию переадресации оповещений в TechDirect.

## Отправляемые компоненты

Если SupportAssist обнаружит проблему в вашей системе, вам может быть автоматически отправлен необходимый запасной компонент, при условии, что ваша система подключена к соответствующему плану сервисного обслуживания Dell.

Ниже перечислены компоненты, которые могут быть отправлены автоматически:

- Жесткий диск
- Модуль памяти

- Оптический дисковод
- Клавиатура
- Мышь
- Аккумулятор
- Видеокарта

## Дополнительные ресурсы

- Для получения информации о регистрации вашей организации, управлении оповещениями SupportAssist и запросах на отправку деталей в TechDirect перейдите на страницу [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com).
- Для получения дополнительных сведений о приложении SupportAssist перейдите на страницу [www.dell.com/supportassist](http://www.dell.com/supportassist).
- Если у вас есть вопросы о приложении SupportAssist, перейдите на страницу [Сообщества Dell SupportAssist](#).
- Чтобы получить доступ к другим документам о SupportAssist, перейдите на страницу [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).
- Видеоинструкции о различных функциях SupportAssist см. в [списке воспроизведения SupportAssist for Business Client Systems](#) канала YouTube.

# Начало работы с SupportAssist для клиентских систем предприятий

SupportAssist автоматизирует техническую поддержку для ваших систем Dell. В зависимости от ваших требований вы можете настроить и развернуть SupportAssist, чтобы автоматизировать техническую поддержку для нескольких систем.

Темы:

- Поддерживаемые системы
- Минимальные системные требования
- Скачивание и извлечение пакета установщика SupportAssist

## Поддерживаемые системы

Приложение SupportAssist совместимо со следующими системами Dell.

- **Ноутбуки и настольные ПК:**
  - Latitude
  - Precision
  - OptiPlex
  - Inspiron
  - XPS
  - Alienware
  - Vostro
- **Шлюзы и встраиваемые ПК:**
  - Шлюзы Edge Gateway
  - ПК Embedded Box

**И** | **ПРИМЕЧАНИЕ:** SupportAssist не поддерживается на виртуальных машинах.

## Минимальные системные требования

В следующей таблице перечислены минимальные требования к SupportAssist.

Таблица 2. Минимальные системные требования

Особенности	Требования
Операционная система <b>И</b>   <b>ПРИМЕЧАНИЕ:</b> <b>Приложение SupportAssist поддерживается на 32-разрядных и 64-разрядных операционных системах.</b>	<b>Ноутбуки и настольные ПК:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 7 SP1</li> <li>• Microsoft Windows 8</li> <li>• Microsoft Windows 8.1</li> <li>• Microsoft Windows 10</li> </ul> <b>Dell Edge Gateway:</b>

Особенности	Требования
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (только 64-разрядная версия)</li> </ul> <p><b>Dell Embedded Box PC:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (только 64-разрядная версия)</li> <li>• Microsoft Windows Embedded Standard 7 E (только 64-разрядная версия)</li> <li>• Microsoft Windows 7 Professional (только 64-разрядная версия)</li> <li>• Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (только 64-разрядная версия)</li> <li>• Microsoft Windows 10 Professional (только 64-разрядная версия)</li> <li>• Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (только 64-разрядная версия)</li> </ul>
Программное обеспечение	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft .NET Framework 4.5</li> <li>• На целевых компьютерах должно быть активировано выполнение скрипта PowerShell</li> </ul>
Аппаратное обеспечение	4 Гбайт (рекомендуется)
Сеть	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подключение к Интернету</li> <li>• На целевых компьютерах должен быть открыт порт 5700</li> <li>• На целевых компьютерах должно быть активировано повышение прав на команду запуска SupportAssistUI.exe</li> <li>• На локальных и целевых компьютерах должна быть возможность подключения к следующим адресам: <ul style="list-style-type: none"> <li>① <b>ПРИМЕЧАНИЕ:</b> Термином «локальный компьютер» или «компьютер администратора» обозначается компьютер, используемый для создания файлов или пакета развертывания SupportAssist. Термином «целевые компьютеры» обозначаются все компьютеры, на которых будет развернуто приложение SupportAssist.</li> <li>– <a href="https://apidp.dell.com">https://apidp.dell.com</a></li> <li>– <a href="https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0">https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0</a></li> <li>– <a href="https://techdirect.dell.com">https://techdirect.dell.com</a></li> <li>– <a href="http://downloads.dell.com">http://downloads.dell.com</a></li> <li>– <a href="https://www.dell.com">https://www.dell.com</a></li> </ul> </li> </ul>

## Скачивание и извлечение пакета установщика SupportAssist

### Необходимое условие

Вам необходимо войти в локальную систему с учетной записью администратора.

### Об этой задаче

Пакет установщика SupportAssist содержит MSI-файл SupportAssist и мастер установки (Setup Manager), который используется для создания файла конфигурации. Чтобы создать файл конфигурации SupportAssist, необходимо скачать пакет установщика SupportAssist и извлечь включенные в него файлы.

### Действия


1. Перейдите к разделу [www.dell.com/supportassist](http://www.dell.com/supportassist).
2. В разделе **SupportAssist для бизнес-ПК: под управлением ИТ-службы** выполните одно из следующих действий.
  - Чтобы скачать 32-разрядную версию, нажмите **Скачиваемая 32-разрядная версия SupportAssist для Windows**.
  - Чтобы скачать 64-разрядную версию, нажмите **Скачиваемая 64-разрядная версия SupportAssist для Windows**.

Будет скачан пакет установщика SupportAssist.

3. Нажмите кнопку **Пуск**, чтобы открыть меню «Программы».

- 4 Нажмите правой кнопкой мыши на пункт **Командная строка** и выберите **Запуск от имени администратора**.
- 5 Перейдите в папку, в которую был скачан пакет установщика SupportAssist.
- 6 Чтобы извлечь файлы из пакета установщика, выполните одну из следующих команд:
  - В 64-разрядной версии: `msiexec /a SupportAssistx64.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`
  - В 32-разрядной версии: `msiexec /a SupportAssistx86.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`

Где `<folder path>` — папка, в которую вы хотите извлечь файлы из пакета установщика. Например, `C:\SAInstaller`.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Нельзя извлечь файлы в ту же папку, в которой находится пакет установщика. Для извлечения файлов необходимо указать папку с другим расположением.

Пакет установщика SupportAssist будет распакован согласно указанному пути к папке. В результате распаковки будут созданы следующие папки:

- **Dell** — содержит файлы, которые используются для сбора информации об аппаратном и программном обеспечении систем.
- **Program Files** (в 64-разрядной версии) или **Program Files (x86)** (в 32-разрядной версии) — содержит исполняемые файлы SupportAssist.
- **SupportAssistx64.msi** (в 64-разрядной версии) или **SupportAssistx86.msi** (в 32-разрядной версии) — дубликат версии пакета установщика SupportAssist.
- **CommonAppData** — содержит файлы конфигурации.

# Настройка и развертывание SupportAssist

**Мастер установки** позволяет создать пакет развертывания SupportAssist с требуемой конфигурацией, используя один из указанных ниже типов развертывания.

- Windows Installer File (MST) — используется при развертывании сведений о конфигурации с помощью таких инструментов, как Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), KACE и т. д.
- Административный шаблон Active Directory — используется при развертывании сведений о конфигурации путем создания групповой политики Active Directory.
- Файл ответов — используется при развертывании сведений о конфигурации с помощью файла ответов.

Если SupportAssist является частью образа системы, созданного с помощью Dell ImageAssist, необходимо создать и развернуть файл конфигурации SupportAssist, чтобы включить автоматический мониторинг с помощью SupportAssist. Для получения более подробной информации см. *Dell SupportAssist for Business Client Systems Quick Setup Guide for Dell ImageAssist Users* (Краткое руководство по установке Dell SupportAssist для клиентских систем предприятий для пользователей Dell ImageAssist). Чтобы получить доступ к этому документу, перейдите в раздел [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools), нажмите **Dell SupportAssist для ПК**, а затем кликните **Руководства и документы**.

**И** | **ПРИМЕЧАНИЕ:** Dell ImageAssist версии 8.7 не поддерживает установку SupportAssist.

Кроме того, можно настроить и создать пакет развертывания SupportAssist из TechDirect. Если вы развернули пакет развертывания SupportAssist, созданный с помощью **Мастера установки**, можно вручную выполнить миграцию на SupportAssist в TechDirect. См. [Переход на SupportAssist на портале TechDirect](#).

Дополнительные сведения о SupportAssist на портале TechDirect см. в разделе **Руководство по развертыванию SupportAssist для клиентских бизнес-систем** — использование TechDirect на странице [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

Темы:

- [Доступ к мастеру установки](#)
- [Подготовка к развертыванию](#)
- [Развертывание SupportAssist с помощью файла установщика Windows](#)
- [Развертывание SupportAssist с помощью групповой политики Active Directory](#)
- [Развертывание SupportAssist с помощью файла ответов](#)
- [Удаление домашней версии SupportAssist для ПК](#)
- [Пользовательские настройки](#)
- [Настройка подключения к Интернету](#)
- [Проверка подключения SupportAssist](#)

## Доступ к мастеру установки

### Предварительные условия

- Вам необходимо войти в локальную систему с учетной записью администратора.
- Извлеките пакет установщика SupportAssist. См. [Скачивание и извлечение пакета установщика SupportAssist](#).

### Об этой задаче

**Мастер установки** позволяет создать файл конфигурации, необходимый для развертывания SupportAssist. **Мастер установки** также используется для обновления параметров развернутой конфигурации.

- ПРИМЕЧАНИЕ:** Если вы хотите развернуть SupportAssist в 32-разрядных и 64-разрядных системах, можно извлечь и запустить Мастер установки из пакета установщика SupportAssist 32-разрядной или 64-разрядной версии. Файлы конфигурации, создаваемые Мастером установки, могут быть развернуты в 32-разрядных и 64-разрядных операционных системах.

#### Действия

- 1 Выполните одно из следующих действий:
  - Если вы распаковали 64-разрядный пакет установщика, перейдите в <folder path>\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
  - Если вы распаковали 32-разрядный пакет установщика, перейдите в <folder path>\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

Где <folder path> — это папка, в которую вы распаковали пакет установщика.
- 2 Нажмите SupportAssistWizard.exe правой кнопкой мыши и выберите **Запуск от имени администратора**.  
На экране отобразится **Мастер установки**.

## Подготовка к развертыванию

- Убедитесь, что у вас есть учетная запись Dell My Account. Если у вас нет учетной записи Dell, перейдите на страницу регистрации [Dell My Account](#).
- Зарегистрируйте учетную запись с правами администратора в TechDirect, используя те же учетные данные, которые вы используете для входа в учетную запись Dell My Account. Для регистрации вашей организации перейдите на страницу [регистрации в TechDirect](#).
  - ПРИМЕЧАНИЕ:** Чтобы настроить SupportAssist, вам необходимо иметь учетную запись Dell My Account. Наличие учетной записи TechDirect рекомендуется, но не является обязательным.
  - ПРИМЕЧАНИЕ:** Чтобы управлять оповещениями SupportAssist с портала TechDirect, вам необходимо иметь учетную запись Dell My Account, связанную с вашей учетной записью TechDirect.
  - ПРИМЕЧАНИЕ:** Чтобы просматривать и управлять оповещениями о неисправностях оборудования, вы должны зарегистрироваться в службе отправки деталей в TechDirect.
- Если развертывание будет охватывать компьютеры под управлением 32-разрядных и 64-разрядных операционных систем, Dell рекомендует соответственно сгруппировать компьютеры. Создание таких групп упростит развертывание.

## Развертывание SupportAssist с помощью файла установщика Windows

В этом разделе представлены следующие сведения:

- Создание файла установщика Windows, включающего параметры конфигурации.
- Развертывание SupportAssist с помощью файла установщика Windows на целевых компьютерах.

На приведенном ниже рисунке показан рабочий процесс для создания файла установщика Windows и его развертывания при помощи SupportAssist на целевых компьютерах.

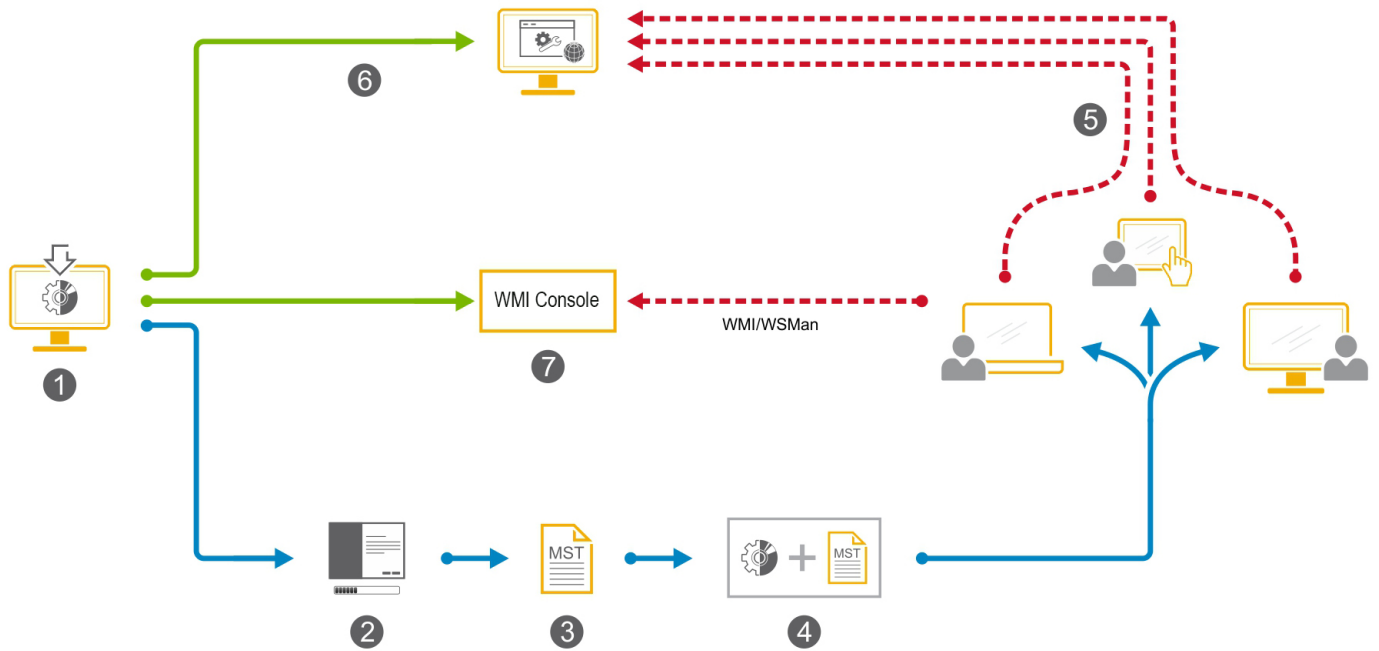


Рисунок 1. Развертывание с помощью файла установщика Windows

Таблица 3. Развертывание с помощью файла установщика Windows

Этап	Описание
1	Скачайте и извлеките пакет установщика SupportAssist на локальном компьютере. См. <a href="#">Скачивание и извлечение пакета установщика SupportAssist</a> .
2	Откройте <b>Мастер установки</b> . См. <a href="#">Доступ к мастеру установки</a> .
3	Создайте MST-файл и сохраните его на локальном компьютере. См. <a href="#">Создание файла установщика Windows</a> .
4	Разверните пакет установщика SupportAssist и файл установщика Windows на целевых компьютерах, используя инструмент развертывания. См. <a href="#">Развертывание файла установщика Windows на целевых компьютерах</a> .
5	После развертывания SupportAssist оповещения будут транслироваться в вашу учетную запись TechDirect для удобного централизованного управления.
6	Войдите на портал TechDirect для просмотра и управления оповещениями SupportAssist. См. <a href="#">Управление оповещениями SupportAssist в TechDirect</a> .
7	Извлеките данные SupportAssist с компьютера, используя WMI-консоли (например, SCCM или SCOM). См. <a href="#">Извлечение данных SupportAssist с помощью WMI</a> .

## Создание файла установщика Windows

### Предварительные условия

- Вам необходимо войти в локальную систему с учетной записью администратора.
- Локальный компьютер должен быть подключен к Интернету.
- При создании учетной записи Dell My Account и учетной записи TechDirect должны использоваться одни и те же учетные данные.

### Действия

- 1 Откройте **Мастер установки**. См. [Доступ к мастеру установки](#).
- 2 Проверьте, что соблюдены все необходимые условия, и нажмите кнопку **Далее**.

- 3 На странице **Тип установки** выберите вариант **Создать конфигурацию** и нажмите кнопку **Далее**.
- 4 На странице **Соглашение** прочитайте условия соглашения Dell о предоставлении информации о системе, установите флажок **Я разрешаю Dell собирать сервисный код и другие данные использования системы** и нажмите кнопку **Далее**.
- 5 Введите сведения о подключении к Интернету для локальных и целевых систем и нажмите кнопку **Далее**. См. [Настройка подключения к Интернету](#).
- 6 На странице **Вход** нажмите кнопку **Далее**.
- 7 На странице **Вход** учетной записи Dell My Account введите адрес электронной почты и пароль и нажмите кнопку **Вход**.
- 8 На странице **Контакты и адрес доставки** введите контактную информацию и сведения о доставке, выберите предпочтительный способ связи, а затем нажмите кнопку **Далее**.
- 9 На странице **Настройки** выберите необходимые параметры и нажмите кнопку **Далее**. См. [Пользовательские настройки](#).
- 10 На странице **Тип развертывания** выберите **Файл установщика Windows** и выполните следующие действия.
  - a В поле **Выберите файл MSI** нажмите **Обзор** и выберите скачанный ранее пакет установщика SupportAssist (файл SupportAssistx64.msi или SupportAssistx86.msi).
  - b В поле **Выберите путь к файлу и имя файла** нажмите **Обзор** и выберите папку, в которой будет сохранен файл конфигурации.
- 11 Нажмите кнопку **Создать**.

В указанной папке будут созданы следующие файлы, а также отобразится страница **Сводка**.

  - Файл установщика Windows с параметрами конфигурации
  - CheckandUninstall.ps1

## Развертывание файла установщика Windows на целевых компьютерах

### Предварительные условия

- Убедитесь, что в целевых системах не установлена версия SupportAssist для домашних ПК. См. [Удаление домашней версии SupportAssist для ПК](#).
- Целевые компьютеры должны соответствовать минимальным системным требованиям для SupportAssist. См. [Минимальные системные требования](#).
- Вам необходимо иметь права администратора в целевых системах.

### Об этой задаче

Специалисты Dell валидировали развертывание SupportAssist на целевых компьютерах, используя Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Тем не менее вы можете использовать любой инструмент развертывания, чтобы развернуть пакет установщика SupportAssist (SupportAssistx64.msi или SupportAssistx86.msi) вместе с файлом установщика Windows.

### Шаг

Чтобы развернуть SupportAssist на целевых компьютерах, используйте в инструменте развертывания следующую команду:

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

**⚠ ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ:** Для развертывания SupportAssist необходимо использовать скачанный пакет установщика SupportAssist (файл SupportAssistx64.msi или SupportAssistx86.msi). Не используйте файл supportassistx64.msi или supportassistx86.msi, извлеченный из пакета установщика SupportAssist.

Приложение SupportAssist будет автоматически развернуто на целевых компьютерах.

### Пример

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

# Развертывание SupportAssist с помощью групповой политики Active Directory

В этом разделе представлены следующие сведения:

- Создание файлов шаблонов Active Directory (AD), содержащих параметры конфигурации.
- Развертывание SupportAssist при помощи файлов шаблонов AD на целевых компьютерах.

На приведенном ниже рисунке показано, как создать административные шаблоны AD (файлы ADML и ADMX) и объект групповой политики, а затем выполнить развертывание SupportAssist на целевых компьютерах.

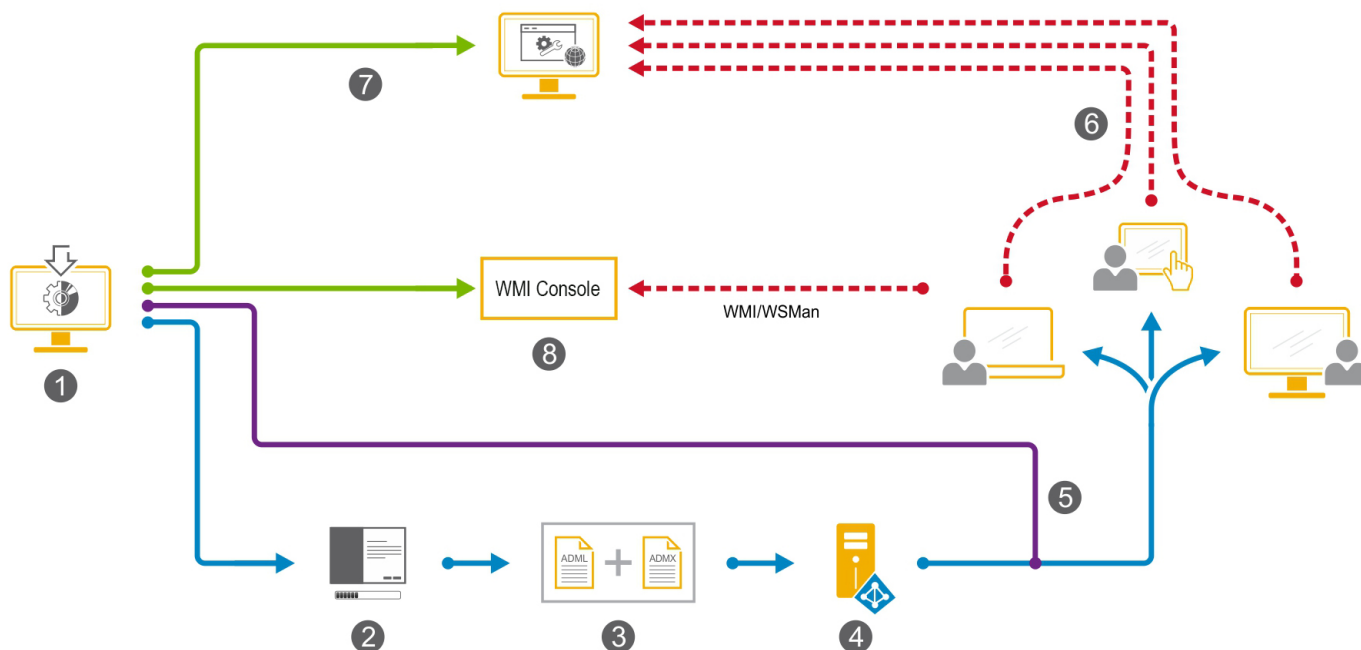


Рисунок 2. Развертывание с помощью групповой политики Active Directory

Таблица 4. Развертывание с помощью групповой политики Active Directory

Этап	Описание
1	Скачайте и извлеките пакет установщика SupportAssist на локальном компьютере. См. <a href="#">Скачивание и извлечение пакета установщика SupportAssist</a> .
2	Откройте <b>Мастер установки</b> . См. <a href="#">Доступ к мастеру установки</a> .
3	Создайте файлы шаблонов Active Directory (ADML и ADMX) и сохраните их на локальном компьютере. См. <a href="#">Создание файлов административных шаблонов Active Directory</a> .
4	В Active Directory создайте объект групповой политики, затем примените файлы ADML и ADMX. См. <a href="#">Развертывание файлов административных шаблонов Active Directory на контроллере домена</a> .
5	Разверните пакет установщика SupportAssist на целевых компьютерах, используя любой инструмент развертывания. См. <a href="#">Развертывание файлов административных шаблонов Active Directory на целевых компьютерах</a> .
6	После развертывания SupportAssist оповещения будут транслироваться в вашу учетную запись TechDirect для удобного централизованного управления. См. <a href="#">Управление оповещениями SupportAssist в TechDirect</a> .
7	Войдите на портал TechDirect для просмотра и управления оповещениями SupportAssist. См. <a href="#">Управление оповещениями SupportAssist в TechDirect</a> .


- 8 Извлеките данные SupportAssist с компьютера, используя WMI-консоли (например, SCCM или SCOM). См. [Извлечение данных SupportAssist с помощью WMI](#).

## Создание файлов административных шаблонов Active Directory

### Предварительные условия

- Вам необходимо войти в локальную систему с учетной записью администратора.
- Локальный компьютер должен быть подключен к Интернету.
- При создании учетной записи Dell My Account и учетной записи TechDirect должны использоваться одни и те же учетные данные.

### Действия

- 1 Откройте **Мастер установки**. См. [Доступ к мастеру установки](#).
  - 2 Проверьте, что соблюдены все необходимые условия, и нажмите кнопку **Далее**.
  - 3 На странице **Тип установки** выберите вариант **Создать конфигурацию** и нажмите кнопку **Далее**.
  - 4 На странице **Соглашение** прочитайте условия соглашения Dell о предоставлении информации о системе, установите флажок **Я разрешаю Dell собирать сервисный код и другие данные использования системы** и нажмите кнопку **Далее**.
  - 5 Введите сведения о подключении к Интернету для локальных и целевых систем и нажмите кнопку **Далее**. См. [Настройка подключения к Интернету](#).
  - 6 На странице **Вход** нажмите кнопку **Далее**.
  - 7 На странице **Вход** учетной записи Dell My Account введите адрес электронной почты и пароль и нажмите кнопку **Вход**.
  - 8 На странице **Контакты и адрес доставки** введите контактную информацию и сведения о доставке, выберите предпочтительный способ связи, а затем нажмите кнопку **Далее**.
  - 9 На странице **Настройки** выберите необходимые параметры и нажмите кнопку **Далее**. См. [Пользовательские настройки](#).
  - 10 На странице **Тип развертывания** выберите **Active Directory (AD)** и выполните следующие действия.
    - a Введите имя файла административного шаблона.
    - b Нажмите кнопку **Обзор** и выберите путь к файлам для сохранения файлов административных шаблонов Active Directory.
-  **ПРИМЕЧАНИЕ:** Рекомендуется использовать имена шаблонов Active Directory, соответствующие названию вашей организации или подразделения.
- 11 Нажмите кнопку **Создать**.

В указанной папке будут созданы следующие файлы, а также отобразится страница **Сводка**.

    - Два файла административных шаблонов Active Directory, ADML и ADMX, с параметрами конфигурации
    - CheckandUninstall.ps1

### Следующие действия

- 1 Разверните файлы административных шаблонов (ADML и ADMX) Active Directory на контроллере домена. См. [Развертывание файлов административных шаблонов Active Directory на контроллере домена](#).
- 2 Разверните пакет установщика SupportAssist, используя любой инструмент развертывания. См. [Развертывание файлов административных шаблонов Active Directory на целевых компьютерах](#).

# Развертывание файлов административных шаблонов Active Directory на контроллере домена

## Необходимое условие

Целевые системы должны быть подключены к сети домена.

## Действия

- 1 Перейдите к центральному хранилищу на контроллере домена.
  - ① **ПРИМЕЧАНИЕ:** Расположение центрального хранилища ссылается на расположение SYSVOL. Например, `C:\Windows\SYSVOL\sysvol\<имя домена>\Policies\PolicyDefinitions`.
- 2 Создайте папку, название которой соответствует коду языка операционной системы.
  - ① **ПРИМЕЧАНИЕ:** В зависимости от языковых настроек операционной системы создайте папку с названием, соответствующим коду языка. Например, если операционная система использует английский язык, создайте папку с именем `en-US`.
- 3 Скопируйте файл ADML и вставьте его в созданную папку.
- 4 Скопируйте файл ADMX и вставьте его в расположение центрального хранилища.
  - ① **ПРИМЕЧАНИЕ:** На распространение изменений в файлах административных шаблонов Active Directory во всех системах, подключенных к сети домена, может потребоваться некоторое время. Чтобы ускорить процесс обновления, в каждой системе, подключенной к доменной сети, откройте интерфейс командной строки от имени администратора, введите команду `gpupdate` и нажмите клавишу «ВВОД».
- 5 Откройте раздел **Управление групповой политикой**, кликните правой кнопкой мыши папку домена и выберите **Создать объект групповой политики в этом домене и связать его**.  
Откроется диалоговое окно **Новый объект групповой политики**.
- 6 Введите предпочтительное имя домена и нажмите кнопку **ОК**.
- 7 Кликните папку каждого рабочего модуля правой кнопкой мыши и выберите **Создать объект групповой политики в этом домене и привязать его сюда**.  
Откроется диалоговое окно **Новый объект групповой политики**.
- 8 Введите имя административного шаблона Active Directory рабочего модуля и нажмите кнопку **ОК**.
- 9 Кликните правой кнопкой мыши созданную групповую политику домена и выберите **Изменить**.  
Откроется **Редактор управления групповой политикой**.
- 10 Перейдите к созданному административному шаблону Active Directory и нажмите **Указание содержимого развертывания для последующего распространения**.  
Откроется страница **Указание содержимого развертывания для последующего распространения**.
- 11 Выберите **Включено** и нажмите кнопку **Применить**.
- 12 Нажмите кнопку **ОК**.

# Развертывание файлов административных шаблонов Active Directory на целевых компьютерах

## Предварительные условия

- Убедитесь, что в целевых системах не установлена версия SupportAssist для домашних ПК. См. [Удаление домашней версии SupportAssist для ПК](#).
- Целевые компьютеры должны соответствовать минимальным системным требованиям для SupportAssist. См. [Минимальные системные требования](#).
- Вам необходимо иметь права администратора в целевых системах.

## Об этой задаче

Специалисты Dell валидировали развертывание SupportAssist на целевых компьютерах, используя Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Вы можете использовать любой инструмент развертывания, чтобы развернуть пакет установщика SupportAssist (SupportAssistx64.msi или SupportAssistx86.msi).

## Шаг

Чтобы развернуть SupportAssist на целевых компьютерах, используйте в инструменте развертывания следующую команду:

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

**⚠ ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ:** Для развертывания SupportAssist необходимо использовать скачанный пакет установщика SupportAssist (файл SupportAssistx64.msi или SupportAssistx86.msi). Не используйте файл supportassistx64.msi или supportassistx86.msi, извлеченный из пакета установщика SupportAssist.

Приложение SupportAssist будет автоматически развернуто на целевых компьютерах.

## Пример

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

# Развертывание SupportAssist с помощью файла ответов

В этом разделе представлены следующие сведения:

- Создание файла ответов, включающего параметры конфигурации.
- Развертывание SupportAssist с помощью файла ответов на целевых компьютерах.

На приведенном ниже рисунке показано, как создать файл ответов и развернуть его вместе с пакетом SupportAssist на целевых компьютерах.

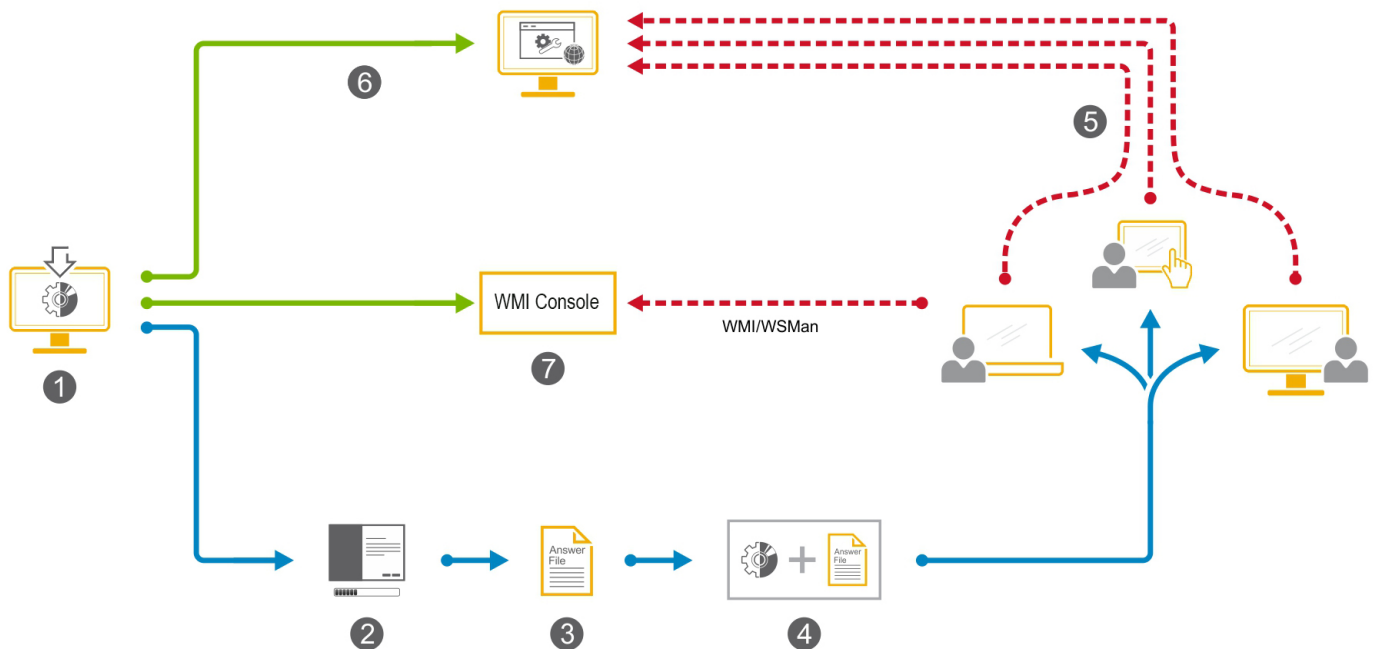


Рисунок 3. Развертывание с помощью файла ответов

Таблица 5. Развертывание с помощью файла ответов

Этап	Описание
1	Скачайте и извлеките пакет установщика SupportAssist на локальном компьютере. См. <a href="#">Скачивание и извлечение пакета установщика SupportAssist</a> .
2	Откройте <b>Мастер установки</b> . См. <a href="#">Доступ к мастеру установки</a> .
3	Создайте файл ответов и сохраните его на локальном компьютере. См. <a href="#">Создание файла ответов</a> .
4	Разверните пакет установщика SupportAssist и файл ответов на целевых компьютерах, используя любой инструмент развертывания. См. <a href="#">Развертывание файла ответов на целевых компьютерах</a> .
5	После развертывания SupportAssist оповещения будут транслироваться в вашу учетную запись TechDirect для удобного централизованного управления. См. <a href="#">Управление оповещениями SupportAssist в TechDirect</a> .
6	Войдите на портал TechDirect для просмотра и управления оповещениями SupportAssist. См. <a href="#">Управление оповещениями SupportAssist в TechDirect</a> .
7	Извлеките данные SupportAssist с компьютера, используя WMI-консоли (например, SCCM или SCOM). См. <a href="#">Извлечение данных SupportAssist с помощью WMI</a> .


## Создание файла ответов

### Предварительные условия

- Вам необходимо войти в локальную систему с учетной записью администратора.
- Локальный компьютер должен быть подключен к Интернету.
- При создании учетной записи Dell My Account и учетной записи TechDirect должны использоваться одни и те же учетные данные.

### Действия

- 1 Откройте **Мастер установки**. См. [Доступ к мастеру установки](#).
- 2 Проверьте, что соблюдены все необходимые условия, и нажмите кнопку **Далее**.
- 3 На странице **Тип установки** выберите вариант **Создать конфигурацию** и нажмите кнопку **Далее**.
- 4 На странице **Соглашение** прочитайте условия соглашения Dell о предоставлении информации о системе, установите флажок **Я разрешаю Dell собирать сервисный код и другие данные использования системы** и нажмите кнопку **Далее**.
- 5 Введите сведения о подключении к Интернету для локальных и целевых систем и нажмите кнопку **Далее**. См. [Настройка подключения к Интернету](#).
- 6 На странице **Вход** нажмите кнопку **Далее**.
- 7 На странице **Вход** учетной записи Dell My Account введите адрес электронной почты и пароль и нажмите кнопку **Вход**.
- 8 На странице **Контакты и адрес доставки** введите контактную информацию и сведения о доставке, выберите предпочтительный способ связи, а затем нажмите кнопку **Далее**.
- 9 На странице **Настройки** выберите необходимые параметры и нажмите кнопку **Далее**. См. [Пользовательские настройки](#).
- 10 На странице **Тип развертывания** выберите **Файл ответов** и выполните следующие действия:
  - а Введите ключ для шифрования файла ответов.  

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Обязательно запишите ключ шифрования, потому что этот же ключ потребуется при развертывании SupportAssist с файлом ответов на целевых компьютерах.
  - б Нажмите кнопку **Обзор** и выберите папку, в которой хотите сохранить файл ответов.
- 11 Нажмите кнопку **Создать**.  
В указанной папке будут созданы следующие файлы, а также отобразится страница **Сводка**.
  - Файл ответов с параметрами конфигурации
  - CheckandUninstall.ps1

# Развертывание файла ответов на целевых компьютерах

## Предварительные условия

- Убедитесь, что в целевых системах не установлена версия SupportAssist для домашних ПК. См. [Удаление домашней версии SupportAssist для ПК](#).
- Целевые компьютеры должны соответствовать минимальным системным требованиям для SupportAssist. См. [Минимальные системные требования](#).
- Вам необходимо иметь права администратора в целевых системах.

## Об этой задаче

Специалисты Dell валидировали развертывание SupportAssist на целевых компьютерах, используя Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Тем не менее вы можете использовать любой инструмент развертывания, чтобы развернуть на целевых компьютерах пакет установщика SupportAssist (SupportAssistx64.msi или SupportAssistx86.msi) вместе с файлом ответов.

## Шаг

В инструменте развертывания используйте следующую команду, чтобы развернуть SupportAssist на целевых компьютерах:

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

где <key> — это ключ шифрования, который был указан в **Мастере установки**.

**⚠ ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ:** Для развертывания SupportAssist необходимо использовать скачанный пакет установщика SupportAssist (файл SupportAssistx64.msi или SupportAssistx86.msi). Не используйте файл supportassistx64.msi или supportassistx86.msi, извлеченный из пакета установщика SupportAssist.

**① ПРИМЕЧАНИЕ:** Если ключ, использованный для шифрования файла ответов, содержит специальные символы, заключите значение ключа в кавычки.

**① ПРИМЕЧАНИЕ:** Если вы развернете последнюю версию пакета установщика SupportAssist на целевых компьютерах, используя неправильный ключ, будет удалена более ранняя версия SupportAssist. При этом актуальная версия SupportAssist не будет установлена. При возникновении этой проблемы следует повторно развернуть пакет установщика с правильным ключом.

## Пример

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

# Удаление домашней версии SupportAssist для ПК

## Предварительные условия

- Вам необходимо иметь права администратора в целевых системах.
- Целевые компьютеры должны соответствовать минимальным системным требованиям для SupportAssist. См. [Минимальные системные требования](#).

## Об этой задаче

Если у вас на целевых компьютерах установлена домашняя версия приложения SupportAssist для ПК, необходимо удалить ее, прежде чем развертывать версию SupportAssist для клиентских систем предприятий.

## Действия

- 1 Перейдите в папку, в которой находится пакет развертывания SupportAssist для клиентских систем предприятий.
- 2 Запустите файл CheckAndUninstall.ps1 на целевых компьютерах.  
Домашняя версия SupportAssist для ПК будет удалена с целевых компьютеров.

# Пользовательские настройки

SupportAssist позволяет выполнять автоматизированные и ручные задачи на компьютерах с развернутым приложением SupportAssist. Пользователи могут вручную выполнять задачи на компьютере только в том случае, если активирован пользовательский интерфейс SupportAssist. В то же время, автоматизированные задачи выполняются на компьютерах даже в тех случаях, когда пользовательский интерфейс SupportAssist не активирован. Для получения дополнительной информации об использовании пользовательского интерфейса SupportAssist см. раздел Руководство пользователя SupportAssist для клиентских бизнес-систем на странице [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

В приведенной ниже таблице описаны параметры раздела **Автоматизированные задачи**.

Таблица 6. Автоматизированные задачи

Параметр	Описание
<b>Автоматическое обновление SupportAssist</b>	Позволяет SupportAssist выполнять автоматическое обновление до более поздней версии.
<b>Включать в собираемые данные сведения о программном обеспечении</b>	Позволяет Dell собирать в ваших системах информацию об установленных приложениях, драйверах и обновлениях операционной системы.  <b>① ПРИМЕЧАНИЕ: SupportAssist не собирает данные об использовании приложений.</b>
<b>Включение идентификационной информации</b>	Позволяет Dell собирать информацию для идентификации систем.
<b>Выполнение плановых сканирований</b>	Позволяет SupportAssist автоматически сканировать системы для обнаружения обновлений драйверов и проблем с оборудованием, а также для определения необходимых оптимизаций систем.  <b>① ПРИМЕЧАНИЕ: SupportAssist выполняет сканирование по расписанию, только когда система подключена к электрической розетке и не используется во время запуска сканирования.</b>
<b>Автоматическая оптимизация программного обеспечения</b>  <b>① ПРИМЕЧАНИЕ: Этот флажок установлен только в том случае, если вы активировали плановые сканирования.</b>	Позволяет SupportAssist автоматически оптимизировать систему после сканирования.  <b>① ПРИМЕЧАНИЕ: Автоматическая оптимизация систем доступна только для систем с действующим планом сервисного обслуживания ProSupport Plus или ProSupport Flex for Client.</b>
<b>Частота</b>  <b>① ПРИМЕЧАНИЕ: Эти параметры включены только в том случае, если вы активировали плановые сканирования.</b>	Выберите, с какой частотой SupportAssist будет выполнять плановые сканирования (например, ежемесячно).

В приведенной ниже таблице описаны параметры раздела **Взаимодействие с пользователем**.

Таблица 7. Взаимодействие с пользователем

Параметр	Описание
Разрешить пользователям открывать и запускать SupportAssist на своих ПК	Позволяет пользователям просматривать и использовать пользовательский интерфейс SupportAssist.  <b>И</b> <b>ПРИМЕЧАНИЕ:</b> При включении пользовательского интерфейса SupportAssist становятся доступны другие параметры в разделе «Взаимодействие с пользователем».
Только администраторы	Активирует пользовательский интерфейс SupportAssist только для пользователей с правами администратора в системе.
Все пользователи	Активирует пользовательский интерфейс SupportAssist для всех типов пользователей.
Отображать уведомления	Позволяет SupportAssist отображать уведомления об оптимизациях программного обеспечения и обновлениях драйверов.
Обновления драйверов	Позволяет пользователям с правами администратора в системе вручную выполнять поиск и установку обновлений драйверов.  <b>И</b> <b>ПРИМЕЧАНИЕ:</b> Термин «драйвер» относится к драйверам, микропрограммам и обновлениям BIOS.
Очистить файлы	Удаляет резервные файлы, временные папки и прочие ненужные ресурсы из вашей системы.
Настроить производительность	Позволяет вносить изменения в настройки питания, реестр и распределение памяти для максимального повышения быстродействия системы.
Оптимизировать сеть	Позволяет оптимизировать сеть, чтобы обеспечить возможность подключения к сети и обновления системных параметров для поддержания эффективности и надежности сети.
Удалить вирусы и вредоносные программы  <b>И</b> <b>ПРИМЕЧАНИЕ:</b> Возможность удаления вирусов и вредоносных программ доступна только для систем с действующим планом сервисного обслуживания ProSupport Plus или ProSupport Flex for Client.  <b>И</b> <b>ПРИМЕЧАНИЕ:</b> Возможность удаления вирусов и вредоносных программ недоступна в некоторых регионах, например в Китае.	Выявляет и удаляет файлы, зараженные вирусами и вредоносными программами.

## Настройка подключения к Интернету

Чтобы создать файл конфигурации, необходимо предоставить сведения о подключении к Интернету для локального и целевого компьютеров.

- 1 На странице **Локальная система** выполните одно из следующих действий:

- Если локальный компьютер подключен к Интернету напрямую, выберите **Подключиться напрямую**.
- Если локальный компьютер подключен к Интернету через прокси-сервер, выполните указанные ниже действия.
  - 1 Выберите **Подключение через прокси-сервер**.  
Откроется окно с параметрами прокси-сервера.
  - 2 Введите сведения об адресе и номере порта для прокси-сервера.
  - 3 Если для прокси-сервера требуется аутентификация, выберите **Для этого прокси-сервера необходима аутентификация**.
  - 4 Введите имя пользователя и пароль для доступа к прокси-серверу.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Если прокси-сервер запрашивает аутентификацию, рекомендуется указать имя пользователя и пароль служебной учетной записи с неограниченным сроком действия.

- 2 Если на целевых компьютерах используются другие параметры подключения к Интернету, выберите пункт **Целевые компьютеры используют другие параметры**.

Откроется окно **Целевая система**.

- 3 Выполните одно из следующих действий:

- Если целевой компьютер подключен к Интернету напрямую, выберите **Подключиться напрямую**.
- Если целевой компьютер подключен к Интернету через прокси-сервер, выполните указанные ниже действия.
  - 1 Выберите **Подключение через прокси-сервер**.  
Откроется окно с параметрами прокси-сервера.
  - 2 Введите сведения об адресе и номере порта для прокси-сервера.
  - 3 Если для прокси-сервера требуется аутентификация, установите флажок **Этот прокси-сервер требует аутентификации**.
  - 4 Введите имя пользователя и пароль для доступа к прокси-серверу.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Возможность подключения к Интернету целевых компьютеров невозможно проверить в Мастере установки.

## Проверка подключения SupportAssist

### Предварительные условия

- Локальные компьютеры должны быть подключены к Интернету.
- Вам необходимо иметь права администратора в целевых системах.

### Об этой задаче

Для мониторинга компьютеров и обеспечения автоматической технической поддержки, SupportAssist должен быть подключен к Dell. Запустите тест возможности подключения на любом из целевых компьютеров после развертывания, чтобы определить, подключено ли приложение SupportAssist к Dell.

### Действия

- 1 Вам понадобится доступ к компьютеру, подключение которого вы хотите протестировать.
- 2 Нажмите кнопку **Пуск**, чтобы открыть меню «Программы».
- 3 Нажмите правой кнопкой мыши на пункт **Командная строка** и выберите **Запуск от имени администратора**.  
Появится окно **Командная строка**.
- 4 В зависимости от архитектуры операционной системы перейдите по следующему адресу:
  - В 64-разрядных системах: `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
  - В 32-разрядных системах: `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 5 Наберите `SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity` и нажмите клавишу `Enter`.
  - Если настройки подключения к Интернету в файле конфигурации не верны, появится следующее сообщение:  
`Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.`
  - Если подключение к Dell недоступно из-за временного сбоя, появится следующее сообщение:

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

- Если настройки завершены и SupportAssist может подключиться к Dell, появится следующее сообщение:  
Connection successful.

# Изменение развернутой конфигурации SupportAssist

После развертывания приложения SupportAssist можно изменить параметры конфигурации SupportAssist, которые были развернуты на целевых компьютерах. Например, может потребоваться изменить параметры конфигурации для подключения к Интернету, пользовательские настройки, сведения в учетной записи Dell My Account или контактные данные и адрес доставки. **Мастер установки** позволяет изменить настройки в файле конфигурации. После внесения изменений в файл конфигурации используйте любой инструмент развертывания для обновления параметров SupportAssist на целевых компьютерах.

Темы:

- [Изменение и развертывание файла установщика Windows](#)
- [Изменение и развертывание существующих файлов административных шаблонов Active Directory](#)
- [Изменение и развертывание файла ответов](#)

## Изменение и развертывание файла установщика Windows

### Предварительные условия

- Вам необходимо войти в локальную систему с учетной записью администратора.
- Вам необходимо иметь права администратора в целевых системах.
- Вам необходимо иметь доступ к существующему файлу установщика Windows.
- Локальный компьютер должен быть подключен к Интернету.

### Действия

- 1 Чтобы открыть **Мастер установки**, выполните одно из следующих действий.
  - Если установлена 32-разрядная версия, перейдите в папку C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin, кликните правой кнопкой мыши файл supportassistwizard.exe и выберите пункт **Запуск от имени администратора**.
  - Если установлена 64-разрядная версия, перейдите в папку C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin, кликните правой кнопкой мыши файл supportassistwizard.exe и выберите пункт **Запуск от имени администратора**.
  - Если приложение SupportAssist не установлено в системе, см. раздел [Доступ к мастеру установки](#) для получения инструкций по открытию **Мастера установки**.
- 2 Проверьте, что соблюдены все необходимые условия, и нажмите кнопку **Далее**.
- 3 На странице **Тип установки** выберите **Изменить существующую конфигурацию**, установите или снимите флажки параметров, которые необходимо изменить, и нажмите кнопку **Далее**.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Если выбран параметр Учетная запись Dell My Account, Контакты и адрес доставки или Настройки, но активное подключение к Интернету отсутствует, SupportAssist предложит проверить подключение к Интернету. Чтобы продолжить работу, вам необходимо указать правильные параметры для подключения к Интернету.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Если вы выбрали для изменения только параметр Контакты и адрес доставки, SupportAssist предложит выполнить вход и проверить вашу учетную запись Dell My Account для подтверждения контактной информации и адреса доставки. Чтобы продолжить, вы должны выполнить вход в свою учетную запись Dell My Account.

- 4 Если приложение SupportAssist развернуто на локальном компьютере, существующие параметры конфигурации автоматически извлекаются и отображаются. Если приложение SupportAssist не развернуто на локальном компьютере, выполните следующие действия:
  - a Выберите **Использовать существующий файл конфигурации**.
  - b Нажмите кнопку **Обзор** и выберите существующий файл установщика Windows, который требуется изменить.
  - c Нажмите кнопку **Обзор** и выберите пакет установщика Windows.
  - d Нажмите кнопку **Далее**.
- 5 Введите сведения о подключении к Интернету для локальных и целевых систем и нажмите кнопку **Далее**. См. [Настройка подключения к Интернету](#).
- 6 На странице **Вход** нажмите кнопку **Далее**.
- 7 На странице **Вход** учетной записи Dell My Account введите адрес электронной почты и пароль и нажмите кнопку **Вход**.
- 8 На странице **Контакты и адрес доставки** внесите необходимые изменения и нажмите кнопку **Далее**.
- 9 На странице **Настройки** выберите необходимые параметры и нажмите кнопку **Далее**. См. [Пользовательские настройки](#).
- 10 На странице **Тип развертывания** выберите **Файл установщика Windows**.
- 11 Нажмите кнопку **Обзор**, выберите папку, в которой вы хотите сохранить файл установщика Windows, и введите имя файла, а затем нажмите кнопку **Создать**.  
В указанной папке будут созданы следующие файлы, а также отобразится страница **Сводка**.
  - SupportAssistConfiguration.msi
  - Файл установщика Windows с измененной информацией
  - CheckandUninstall.ps1

#### Связанная ссылка

Выполните развертывание файла SupportAssistConfiguration.msi вместе с файлом установщика Windows с измененной информацией с помощью следующей команды, чтобы обновить параметры конфигурации на целевых компьютерах.

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

Например:

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

## Изменение и развертывание существующих файлов административных шаблонов Active Directory

### Предварительные условия

- Вам необходимо войти в локальную систему с учетной записью администратора.
- Вам необходимо иметь права администратора в целевых системах.
- Вам необходимо иметь доступ к существующим файлам административных шаблонов.
- Локальный компьютер должен быть подключен к Интернету.

### Действия

- 1 Чтобы открыть **Мастер установки**, выполните одно из следующих действий.
  - Если установлена 32-разрядная версия, перейдите в папку C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin, кликните правой кнопкой мыши файл supportassistwizard.exe и выберите пункт **Запуск от имени администратора**.
  - Если установлена 64-разрядная версия, перейдите в папку C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin, кликните правой кнопкой мыши файл supportassistwizard.exe и выберите пункт **Запуск от имени администратора**.
  - Если приложение SupportAssist не установлено в системе, см. раздел [Доступ к мастеру установки](#) для получения инструкций по открытию **Мастера установки**.
- 2 Проверьте, что соблюдены все необходимые условия, и нажмите кнопку **Далее**.
- 3 На странице **Тип установки** выберите **Изменить существующую конфигурацию**, установите или снимите флажки параметров, которые необходимо изменить, и нажмите кнопку **Далее**.

① **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если выбран параметр Учетная запись Dell My Account, Контакты и адрес доставки или Настройки, но активное подключение к Интернету отсутствует, SupportAssist предложит проверить подключение к Интернету. Чтобы продолжить работу, вам необходимо указать правильные параметры для подключения к Интернету.

① **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если вы выбрали для изменения только параметр Контакты и адрес доставки, SupportAssist предложит выполнить вход и проверить вашу учетную запись Dell My Account для подтверждения контактной информации и адреса доставки. Чтобы продолжить, вы должны выполнить вход в свою учетную запись Dell My Account.

- 4 Если приложение SupportAssist развернуто на локальном компьютере, существующие параметры конфигурации автоматически извлекаются и отображаются. Если приложение SupportAssist не развернуто на локальном компьютере, выполните следующие действия:
  - a Выберите **Использовать существующий файл конфигурации**.
  - b Нажмите кнопку **Обзор** и выберите существующий файл ADML, который требуется изменить.
  - c Нажмите кнопку **Далее**.
- 5 Введите сведения о подключении к Интернету для локальных и целевых систем и нажмите кнопку **Далее**. См. [Настройка подключения к Интернету](#).
- 6 На странице **Вход** нажмите кнопку **Далее**.
- 7 На странице **Вход** учетной записи Dell My Account введите адрес электронной почты и пароль и нажмите кнопку **Вход**.
- 8 На странице **Контакты и адрес доставки** внесите необходимые изменения и нажмите кнопку **Далее**.
- 9 На странице **Настройки** выберите необходимые параметры и нажмите кнопку **Далее**. См. [Пользовательские настройки](#).
- 10 На странице **Тип развертывания** выберите **Active Directory (AD)**.
- 11 Введите имя шаблона.
- 12 Нажмите кнопку **Обзор**, укажите путь к папке, в которой вы хотите сохранить файлы административных шаблонов Active Directory, и нажмите кнопку **Создать**.  
В указанной папке будут созданы следующие файлы, а также отобразится страница **Сводка**.
  - Два файла административных шаблонов Active Directory ADML и ADMX с измененными параметрами конфигурации
  - CheckandUninstall.ps1

#### Следующие действия

Чтобы развернуть файлы шаблонов с измененными параметрами, выполните следующие действия.

- 1 Скопируйте и замените существующие файлы ADML и ADMX в контроллере домена.
- 2 Нажмите соответствующий шаблон Active Directory правой кнопкой мыши и внесите изменения в групповую политику.
- 3 Нажмите кнопку **Изменить настройки политики**.
- 4 Чтобы применить измененные настройки, нажмите кнопку **Отключить**, затем снова нажмите кнопку **Включить**.
- 5 Нажмите кнопку **Применить**.  
Произойдет обновление реестра и групповой политики. После применения групповой политики произойдет обновление измененного административного шаблона.

## Изменение и развертывание файла ответов

#### Предварительные условия

- Вам необходимо войти в локальную систему с учетной записью администратора.
- Вам необходимо иметь права администратора в целевых системах.
- Необходимо иметь доступ к существующему файлу ответов.
- Локальный компьютер должен быть подключен к Интернету.

#### Действия

- 1 Чтобы открыть **Мастер установки**, выполните одно из следующих действий.
  - Если установлена 32-разрядная версия, перейдите в папку C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin, кликните правой кнопкой мыши файл supportassistwizard.exe и выберите пункт **Запуск от имени администратора**.

- Если установлена 64-разрядная версия, перейдите в папку C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin, кликните правой кнопкой мыши файл supportassistwizard.exe и выберите пункт **Запуск от имени администратора**.
  - Если приложение SupportAssist не установлено в системе, см. раздел [Доступ к мастеру установки](#) для получения инструкций по открытию **Мастера установки**.
- 2 Проверьте, что соблюдены все необходимые условия, и нажмите кнопку **Далее**.
  - 3 На странице **Тип установки** выберите **Изменить существующую конфигурацию**, установите или снимите флажки параметров, которые необходимо изменить, и нажмите кнопку **Далее**.
    - ① **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если выбран параметр **Учетная запись Dell My Account**, **Контакты** и **адрес доставки** или **Настройки**, но активное подключение к Интернету отсутствует, SupportAssist предложит проверить подключение к Интернету. Чтобы продолжить работу, вам необходимо указать правильные параметры для подключения к Интернету.
    - ① **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если вы выбрали для изменения только параметр **Контакты** и **адрес доставки**, SupportAssist предложит выполнить вход и проверить вашу учетную запись **Dell My Account** для подтверждения контактной информации и адреса доставки. Чтобы продолжить, вы должны выполнить вход в свою учетную запись **Dell My Account**.
  - 4 Если приложение SupportAssist развернуто на локальном компьютере, существующие параметры конфигурации автоматически извлекаются и отображаются. Если приложение SupportAssist не развернуто на локальном компьютере, выполните следующие действия:
    - a Выберите **Использовать существующий файл конфигурации**.
    - b Нажмите кнопку **Обзор** и выберите существующий файл ответов, в который требуется внести изменения.
    - c Нажмите кнопку **Далее**.
  - 5 В открывшемся диалоговом окне введите ключ для расшифровки файла ответов.
  - 6 Введите сведения о подключении к Интернету для локальных и целевых систем и нажмите кнопку **Далее**. См. [Настройка подключения к Интернету](#).
  - 7 На странице **Вход** нажмите кнопку **Далее**.
  - 8 На странице **Вход** учетной записи **Dell My Account** введите адрес электронной почты и пароль и нажмите кнопку **Вход**.
  - 9 На странице **Контакты и адрес доставки** внесите необходимые изменения и нажмите кнопку **Далее**.
  - 10 На странице **Настройки** выберите необходимые параметры и нажмите кнопку **Далее**. См. [Пользовательские настройки](#).
  - 11 На странице **Тип развертывания** выберите **Файл ответов**.
  - 12 Введите ключ для шифрования файла ответов.
    - ① **ПРИМЕЧАНИЕ:** Обязательно запишите ключ шифрования, потому что этот же ключ потребуется при развертывании SupportAssist с файлом ответов на целевых компьютерах.
  - 13 Нажмите кнопку **Обзор** и выберите папку, в которой хотите сохранить файл ответов. Затем нажмите кнопку **Создать**. В указанной папке будут созданы следующие файлы, а также отобразится страница **Сводка**.
    - SupportAssistConfiguration.msi
    - Файл ответов с информацией об измененной конфигурации
    - CheckandUninstall.ps1

## Следующие действия

Чтобы развернуть на целевых компьютерах файл SupportAssistConfiguration.msi с обновленным файлом ответов для развертывания обновленных параметров, используйте следующую команду:

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

Где **key** — ключ шифрования, который был указан в **Мастере установки**.

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

- ① **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если ключ, использованный для шифрования файла ответов, содержит специальные символы, заключите значение ключа в кавычки.

# Переход на SupportAssist на портале TechDirect

В выпуске SupportAssist 2.0.1 для клиентских систем предприятий можно управлять конфигурацией SupportAssist непосредственно на портале TechDirect. Если вы уже развернули SupportAssist с помощью **Мастера установки** и включили автоматическое обновление, SupportAssist автоматически обновится до самой актуальной версии с конфигурацией по умолчанию. Чтобы выполнить переход на SupportAssist на портале TechDirect, скачайте пакет развертывания SupportAssist с портала TechDirect, извлеките и разверните его.

Дополнительные сведения о SupportAssist на портале TechDirect см. в разделе **Руководство по развертыванию SupportAssist для клиентских бизнес-систем** — использование TechDirect на странице [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

Темы:

- [Скачивание SupportAssist с портала TechDirect](#)
- [Развертывание пакета SupportAssist через портал TechDirect](#)

## Скачивание SupportAssist с портала TechDirect

### Необходимое условие

Вам необходимо войти в систему TechDirect, используя учетную запись SupportAssist с правами администратора.

### Действия

- 1 Перейдите в раздел **СервисыSupportAssist**.  
При этом откроется страница **SupportAssist**.
- 2 Перейдите на вкладку **Ресурсы**.  
Отобразится панель **Ресурсы**.
- 3 Если у вас несколько учетных записей, выберите необходимую из списка **Выберите учетную запись**.
 

**И** **ПРИМЕЧАНИЕ:** Список **Выберите учетную запись** отображается только в том случае, если у вас есть несколько учетных записей.
- 4 В разделе **Скачивание SupportAssist** кликните **Скачать**.  
Откроется страница **Скачивание SupportAssist**.
- 5 Чтобы скачать SupportAssist в первый раз, необходимо проверить свою учетную запись TechDirect. Чтобы проверить учетную запись, выполните следующие действия:
  - a Кликните **Проверка учетной записи TechDirect**.  
Откроется окно **Вход** вашей учетной записи Dell My Account.
  - b Введите тот же адрес электронной почты и пароль, которые использовались для входа в систему TechDirect, и нажмите кнопку **Вход**.
- 6 Если вы уже настроили SupportAssist в системе TechDirect, выберите требуемую версию Windows, а затем нажмите **Скачать SupportAssist для ПК**.
 

**И** **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если вы не настроили SupportAssist, но все равно хотите скачать исполняемый файл, установите флажок **Я понимаю и хочу продолжить**, а затем скачайте файл.

Будет скачан исполняемый файл SupportAssist.

**⚠ ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ:** Не следует разворачивать скачанный исполняемый файл непосредственно на ваших компьютерах. Если выполнить разворачивание исполняемого файла, SupportAssist не будет работать надлежащим образом.

#### Связанная ссылка

Запустите исполняемый файл, чтобы извлечь пакет разворачивания SupportAssist, а затем выполните разворачивание SupportAssist.

**📘 ПРИМЕЧАНИЕ:** Рекомендуется выполнить настройку SupportAssist в системе TechDirect перед разворачиванием извлеченного пакета.

## Разворачивание пакета SupportAssist через портал TechDirect

### Необходимое условие

- Вам необходимо иметь права администратора в целевых системах.
- Исполняемый файл SupportAssist должен быть скачан с портала TechDirect. См. [Скачивание SupportAssist с портала TechDirect](#).

### Действия

1 Дважды кликните файл .exe.

Будут извлечены указанные ниже файлы и отобразится мастер **Средство извлечения пакета разворачивания**.

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

2 В мастере выберите необходимый формат пакета разворачивания.

Рекомендуется выбрать **Исполняемый файл Windows** в качестве формата пакета разворачивания. Это упрощает процесс разворачивания SupportAssist, изменения существующего разворачивания или перехода на SupportAssist на портале TechDirect.

3 Если в качестве формата пакета разворачивания выбран **Установщик Windows**, выберите параметр **Повторно развернуть с обновленными сведениями о прокси-сервере**.

Параметры **Создать разворачивание** или **Повторно развернуть с обновленными сведениями о прокси-сервере** отображаются, только если выбран вариант **Установщик Windows**.

4 Выполните одно из следующих действий.

- Если системы, в которых развернуто решение SupportAssist, подключены к Интернету напрямую, нажмите кнопку **Далее**.
- Если системы, в которых развернуто приложение SupportAssist, подключены к Интернету через прокси-сервер, выполните следующие действия.
  - 1 Выберите **Подключиться к Интернету через прокси-сервер**.
  - 2 Введите адрес и номер порта.
  - 3 Если для прокси-сервера требуется аутентификация, выберите **Для этого прокси-сервера необходима аутентификация**.
  - 4 Введите имя пользователя и пароль.

**📘 ПРИМЕЧАНИЕ:** Если прокси-сервер запрашивает аутентификацию, рекомендуется указать имя пользователя и пароль служебной учетной записи с неограниченным сроком действия.

5 Нажмите кнопку **Далее**.

Откроется страница **Местонахождение файла**.

6 Нажмите кнопку **Обзор** и выберите папку, в которую необходимо извлечь пакет разворачивания.

7 Нажмите кнопку **Далее**.

- Если выбран параметр **Исполняемый файл Windows**, в указанной папке будет создан EXE-файл и отобразится страница **Инструкции по развертыванию**.
- Если выбрать **Установщик Windows**, в выбранной папке будут созданы следующие файлы и отобразится страница **Инструкции по развертыванию**.
  - MST-файл
  - CheckAndUninstall.ps1
  - SupportAssistx64.msi или SupportAssistx86.msi

7 Выполните одно из следующих действий:

- Если пакет развертывания извлечен в формате EXE, разверните EXE-файл в целевых системах с помощью инструмента развертывания.
- Если пакет развертывания извлечен в формате MSI, выполните следующую команду, чтобы развернуть пакет развертывания `SupportAssist:msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn`, где `<downloaded path>` — это местонахождение папки, в которую скачан исполняемый файл SupportAssist с портала TechDirect.

# Управление оповещениями SupportAssist в TechDirect

Оповещениями SupportAssist можно управлять с помощью учетной записи TechDirect или ServiceNow вашей организации. Если вы настроили SupportAssist с вашей учетной записью TechDirect, все оповещения будут пересылаться на учетную запись TechDirect. Вы также можете интегрировать ServiceNow с SupportAssist для переадресации всех оповещений решению ServiceNow. В этой главе содержится информация об управлении оповещениями SupportAssist с помощью TechDirect и интеграции ServiceNow с SupportAssist.

**И** **ПРИМЕЧАНИЕ:** Чтобы просматривать и управлять оповещениями о неисправностях аппаратного обеспечения, вы должны зарегистрироваться в службе отправки деталей в TechDirect.

Темы:

- [Настройка правил оповещений TechDirect](#)
- [Просмотр оповещений SupportAssist на портале TechDirect](#)
- [Оповещения SupportAssist](#)
- [Действия в случае получения оповещений SupportAssist](#)
- [Интеграция SupportAssist с ServiceNow](#)

## Настройка правил оповещений TechDirect

### Предварительные условия

- Данные вашей учетной записи TechDirect должны совпадать с данными, указанными на экране «Dell My Account» во время развертывания приложения SupportAssist.
- Вам необходимо войти в систему TechDirect, используя учетную запись SupportAssist с правами администратора.

### Об этой задаче

Администраторы в вашей организации могут настроить правила, устанавливающие порядок обработки оповещений, создаваемых SupportAssist, на портале TechDirect. Например, вы можете задать автоматическую переадресацию всех оповещений в службу технической поддержки или отправлять оповещения в очередь приложения SupportAssist для последующего анализа вашей службой поддержки. Их анализ позволит службе поддержки проверить оповещения и определить, необходимо ли переадресовывать их в Dell.

### Действия

- 1 Перейдите в раздел **СервисыSupportAssist**.  
При этом откроется страница **SupportAssist**.
- 2 Откройте вкладку **Оповещения**.  
Откроется панель **Оповещения**.
- 3 В гаджете **Настройка правил оповещения** нажмите кнопку **Настройка**.  
Откроется окно **Настройка правил оповещений SupportAssist**.
- 4 В разделе **Период неактивности** введите количество дней.
- 5 В разделе **Оповещение службы технической поддержки** выполните одно из следующих действий.
  - a Выберите **Да** для переадресации всех оповещений о технической поддержке в Dell.
  - b Выберите **Нет**, чтобы отправлять все оповещения о технической поддержке в очередь оповещений SupportAssist вашей компании. Служба поддержки вашей компании может проверить оповещение и определить, следует ли переадресовать его в Dell.

- 6 В разделе **Оповещения об отправке деталей** выполните одно из следующих действий:
  - a Выберите **Да**, чтобы переадресовать все оповещения об отправке деталей в Dell.  
Раздел **Управление группой** отображается, если вы выбрали переадресацию всех оповещений об отправке деталей в Dell.
  - b Выберите **Нет**, чтобы отправлять все оповещения об отправке деталей в очередь оповещений SupportAssist вашей компании. Служба поддержки вашей компании может проверить оповещение и определить, следует ли переадресовать его в Dell.
- 7 Если отображается раздел **Управление группой**, нажмите **Добавить правило группы**.

① **ПРИМЕЧАНИЕ:** Правила группы будут использоваться для указания адреса, на который будут отправлены детали. При переадресации оповещения об отправке деталей из SupportAssist в Dell, адрес, указанный в оповещении, будет сравниваться с адресами, указанными в правилах группы. При совпадении информация об адресе, связанном с правилом группы, будет использована как адрес, на который будут отправлены детали.

- 8 На странице **Добавить правило группы** выберите один из следующих вариантов и введите необходимую информацию.
  - **По стране** — выберите эту опцию, если вы хотите направить все отправления из какой-либо страны на указанный адрес.
  - **По штату/области** — выберите эту опцию, если вы хотите направить все отправления из какого-либо штата или области на указанный адрес.
  - **По городу** — выберите эту опцию, если вы хотите направить все отправления из какого-либо города на указанный адрес.
  - **По почтовому коду/индексу** — выберите эту опцию, если вы хотите направить все отправления с использованием почтового кода/индекса на указанный адрес.
- 9 Нажмите кнопку **Сохранить правило**, затем нажмите **Сохранить правила оповещений**.

## Просмотр оповещений SupportAssist на портале TechDirect

### Необходимое условие

Вам необходимо войти в систему TechDirect, используя учетную запись SupportAssist с правами администратора или технического специалиста.

### Об этой задаче


При обнаружении проблемы в системах, которые отслеживаются с помощью SupportAssist, на портале TechDirect автоматически создается оповещение.

### Действия

- 1 Перейдите в раздел **Сервисы SupportAssist**.  
При этом откроется страница **SupportAssist**.
- 2 Откройте вкладку **Оповещения**.  
Откроется панель **Оповещения**.
- 3 В разделе **Управление оповещениями SupportAssist** нажмите **Управление**.  
Откроется страница **Оповещения SupportAssist**.

## Оповещения SupportAssist

Сведения об оповещениях, создаваемых SupportAssist, можно просмотреть на странице **Оповещения SupportAssist в TechDirect**.

В таблице ниже описаны данные, которые отображаются на странице **Оповещения SupportAssist**. По умолчанию отображаются столбцы **Сервисный код**, **Номер оповещения**, **Тип оповещения**, **Время последней активности**, **Владелец**, **Компания** и **Бизнес-подразделение**. Кликните , отображаемый над таблицей, чтобы выбрать столбцы, которые вы хотите просмотреть.

① **ПРИМЕЧАНИЕ:** Можно выбрать не более семи столбцов для одновременного отображения.

Таблица 8. Оповещения SupportAssist

Имя	Описание
Сервисный код	Уникальный идентификатор системы. Сервисный код — это последовательность букв и цифр.
Номер оповещения	Уникальный номер запроса в службу поддержки, присвоенный оповещению. Этот номер можно использовать при обращении в службу технической поддержки.
Тип оповещения	Тип оповещения: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Для службы технической поддержки</b></li><li>• <b>Для диспетчера</b></li></ul>
Примечания	Сведения о выявленной проблеме и данные об ошибках, которые подлежат изучению.
Метка времени	Дата и время создания оповещения на портале TechDirect.
Время последней активности	Дата и время последнего действия, выполненного администратором или техническим специалистом заказчика.
Статус	Статус оповещения: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Не назначено:</b> владельцем оповещения не значится ни один из пользователей с ролью «Технический специалист».</li><li>• <b>Назначено:</b> владельцем оповещения значится один из пользователей с ролью «Технический специалист».</li><li>• <b>Сбой при отправке:</b> при отправке оповещения в Dell произошел сбой.</li></ul>
Владелец	Имя пользователя с ролью «Технический специалист», который в данный момент значится владельцем оповещения.
Компания	Название компании.
Бизнес-подразделение	Бизнес-подразделение, например Precision, Latitude и т. д.
Действия	Действия, доступные для оповещения. Пользователи с правами технического специалиста SupportAssist могут: <ul style="list-style-type: none"><li>• регистрировать оповещение на свое имя;</li><li>• обновлять сведения об оповещениях;</li><li>• закрывать оповещение;</li><li>• пересылать оповещение в Dell.</li></ul> <p>① <b>ПРИМЕЧАНИЕ:</b> Пользователи с правами администратора SupportAssist могут выполнять все действия, доступные для пользователей с правами технического специалиста SupportAssist. Администратор SupportAssist может назначить оповещение одному из пользователей с ролью «Технический специалист».</p>

# Действия в случае получения оповещений SupportAssist

Вы можете предпринимать действия в ответ на предупреждения SupportAssist на портале TechDirect. В следующей таблице описаны действия в ответ на предупреждения SupportAssist.

Таблица 9. Действия по предупреждениям

Тип учетной записи TechDirect	Доступные действия	Описание
Администраторы и технические специалисты	<b>Стать ответственным исполнителем</b>	Отдельные технические специалисты, использующие учетную запись TechDirect, могут просматривать все предупреждения SupportAssist по мере их поступления. Технический специалист может стать ответственным исполнителем для предупреждения. Технические специалисты не могут повторно назначать предупреждения. Эта функция доступна только администратору TechDirect.
	<b>Обновить</b>	Отображает страницу <b>Сведения</b> , которая позволяет добавлять к предупреждению примечание или вложение.
	<b>Закрыть предупреждение</b>	Закрывает предупреждение. После этого ни вы, ни сотрудники компании Dell не смогут выполнять какие-либо действия с предупреждением.
	<b>Переслать в корпорацию Dell</b>	Пересылает заявку на обслуживание в службу технической поддержки. Вы можете отслеживать ход выполнения на страницах <b>технической поддержки</b> или <b>отправки</b> на портале TechDirect.
Администратор	<b>Назначение ответственного исполнителя</b>	Назначает технического специалиста ответственным исполнителем для предупреждения. Может использоваться для повторного назначения другому техническому специалисту.

## Интеграция SupportAssist с ServiceNow

Если ваша организация использует службу технической поддержки ServiceNow, вы можете интегрировать SupportAssist с ServiceNow. Интеграция с ServiceNow активирует функцию автоматического создания обращения в службу технической поддержки ServiceNow, для оповещений, созданных SupportAssist.

**И** **ПРИМЕЧАНИЕ:** После интеграции с ServiceNow, оповещениями, созданными SupportAssist, нельзя управлять через TechDirect. Однако вам потребуется использовать TechDirect для создания запроса на отправку деталей или для отправки запроса на поддержку Dell.

## Включение интеграции ServiceNow

### Необходимое условие

Вам необходимо войти в систему TechDirect, используя учетную запись SupportAssist с правами администратора.

### Действия

- 1 Перейдите в раздел **СервисыSupportAssist**.

- При этом откроется страница **SupportAssist**.
2. Перейдите на вкладку **Ресурсы**.  
Отобразится панель **Ресурсы**.
  3. Если у вас несколько учетных записей, выберите необходимую из списка **Выберите учетную запись**.  
**И** **ПРИМЕЧАНИЕ:** Список **Выберите учетную запись** отображается только в том случае, если у вас есть несколько учетных записей.
  4. В разделе **Управление ресурсами** нажмите **Управление**.  
Откроется окно **Управление ресурсами**.
  5. Нажмите **Интеграция с ServiceNow**.  
Откроется окно **Управление интеграцией с ServiceNow**.
  6. Выберите необходимый узел из списка **Выберите узел SupportAssist**.  
**И** **ПРИМЕЧАНИЕ:** Выбор узла позволяет TechDirect переадресовывать оповещения, генерируемых всеми системами узла, на ServiceNow.
  7. Если вы хотите, чтобы SupportAssist автоматически создал обращение в службу технической поддержки ServiceNow:
    - a. Выберите **Использовать ServiceNow**.
    - b. Введите идентификатор экземпляра ServiceNow, имя пользователя, пароль и адрес электронной почты, на который будет отправлено уведомление о сбое.  
**И** **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если SupportAssist не может автоматически создать инцидент в ServiceNow, на адрес электронной почты, который указан в поле **Уведомление о сбое**, будет отправлено письмо.
    - c. Нажмите **Отправить тестовое оповещение**, чтобы отправить тестовое оповещение в ваш экземпляр ServiceNow.
  8. Если вы хотите получать сведения об оповещениях, созданных SupportAssist, по электронной почте:
    - a. Выберите **Использовать электронную почту**.
    - b. В поле **От** введите адрес электронной почты, с которого вы хотите получать сведения об оповещениях SupportAssist.
    - c. В поле **Уведомления об оповещениях** введите адрес электронной почты, на который вы хотите отправить сведения об оповещениях SupportAssist.
    - d. В поле **Уведомление о сбое** введите адрес электронной почты, на который будет отправлено уведомление в случае, если программа SupportAssist не сможет отправить сведения об оповещении.
    - e. Нажмите **Отправить тестовое сообщение электронной почты**, чтобы отправить тестовое электронное сообщение на адрес электронной почты, указанный в поле **Уведомление о сбое**.
  9. Нажмите **Сохранить**.

## Отключение интеграции с ServiceNow

### Необходимое условие

Вам необходимо войти в систему TechDirect, используя учетную запись SupportAssist с правами администратора.

### Об этой задаче

Вы можете в любое время отключить интеграцию SupportAssist с ServiceNow.

- И** **ПРИМЕЧАНИЕ:** После отключения интеграции с ServiceNow вы можете управлять оповещениями SupportAssist с помощью TechDirect на странице **Управление оповещениями SupportAssist**.

### Действия

1. Перейдите в раздел **СервисыSupportAssist**.  
При этом откроется страница **SupportAssist**.
2. Перейдите на вкладку **Ресурсы**.  
Отобразится панель **Ресурсы**.
3. Если у вас несколько учетных записей, выберите необходимую из списка **Выберите учетную запись**.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Список **Выберите учетную запись** отображается только в том случае, если у вас есть несколько учетных записей.

- 4 В разделе **Управление ресурсами** нажмите **Управление**.  
Откроется окно **Управление ресурсами**.
- 5 Нажмите **Интеграция с ServiceNow**.  
Откроется окно **Управление интеграцией с ServiceNow**.
- 6 Выберите необходимый узел из списка **Выберите узел SupportAssist**.
- 7 Выберите **Отключить**.  
Интеграция ServiceNow с оповещениями SupportAssist отключена.

# Извлечение данных SupportAssist с помощью WMI

Вы можете получить информацию о состоянии каждого из компьютеров, на котором установлено приложение SupportAssist, используя классы Инструментария управления Windows (WMI). Пространство имен для доступа к профилям SupportAssist и классам: root\supportassist. Классы WMI предоставляют следующую информацию:

- состояние регистрации;
- Сведения о запросе на поддержку
- сведения об оповещениях;
- сведения о конфигурации и правах.

В данном разделе приводится информация о доступных классах WMI.

## DSA\_RegistrationInformation

Таблица 10. DSA\_RegistrationInformation

Свойство	Тип свойства	Описание
<b>InstanceID</b>	CIM_STRING [KEY]	Строка, которая уникально идентифицирует экземпляр класса.
<b>IsRegistrationDone</b>	CIM_BOOLEAN	Логическое значение, которое указывает, зарегистрировано ли приложение SupportAssist в корпорации Dell. Возможные значения: <ul style="list-style-type: none"> <li>• True — приложение SupportAssist зарегистрировано в корпорации Dell;</li> <li>• False — приложение SupportAssist не зарегистрировано в корпорации Dell.</li> </ul>
<b>RegistrationTime</b>	CIM_DATETIME	Указывает дату и время регистрации SupportAssist.

## DSA\_CaseInformation

Таблица 11. DSA\_CaseInformation

Свойство	Тип свойства	Описание
<b>InstanceID</b>	CIM_STRING [KEY]	Строка, которая уникально идентифицирует экземпляр класса.
<b>CaseID</b>	CIM_STRING	Строка, в которой указан номер запроса на поддержку для объекта.

Свойство	Тип свойства	Описание
Описание	CIM_STRING	Строка, содержащая описание запроса на поддержку.
Type	CIM_UNIT16	Целое число, указывающее тип запроса на поддержку. Возможные значения: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 — любой другой запрос на поддержку;</li> <li>• 1 — запрос на поддержку в службу технической поддержки Dell;</li> <li>• 2 — запрос на поддержку для отправки компонентов.</li> </ul>
Status	CIM_UNIT16	Целое число, указывающее состояние запроса на поддержку. Возможные значения: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 — любое другое состояние;</li> <li>• 1 — запрос на поддержку отправлен;</li> <li>• 2 — запрос на поддержку открыт;</li> <li>• 3 — запрос на поддержку открыт повторно;</li> <li>• 4 — запрос на поддержку в процессе выполнения;</li> <li>• 5 — заказчик отсрочил запрос на поддержку;</li> <li>• 6 — запрос на поддержку закрыт.</li> </ul>
CaseCreationTime	CIM_DATETIME	Указывает дату и время создания запроса на поддержку.
AlertDetails	CIM_STRING	Строка, содержащая сведения об оповещении, для которого создан запрос на поддержку.

## DSA\_AlertInformation

Таблица 12. DSA\_AlertInformation

Свойство	Тип свойства	Описание
InstanceID	CIM_STRING [KEY]	Строка, которая уникально идентифицирует экземпляр класса.
TrapID	CIM_STRING	Строка, указывающая идентификатор сообщения данного оповещения.
EventID	CIM_STRING	Строка с идентификатором оповещения.
AlertDescription	CIM_STRING	Строка, содержащая описание оповещения.
AlertTime	CIM_DATETIME	Указывает дату и время создания оповещения.

# DSA\_SystemInformation

Таблица 13. DSA\_SystemInformation

Свойство	Тип свойства	Описание
<b>Name</b>	CIM_STRING [KEY]	Строка, указывающая имя компьютера.
<b>IsConfigurationSet</b>	CIM_BOOLEAN	Логическое значение, которое указывает, задана ли данная конфигурация на компьютере. Возможные значения: <ul style="list-style-type: none"><li>• True — конфигурация задана на компьютере;</li><li>• False — конфигурация не задана на компьютере.</li></ul>
<b>Entitlement</b>	CIM_UNIT16	Показывает план сервисного обслуживания данного компьютера. Возможные значения: <ul style="list-style-type: none"><li>• 0 — другой;</li><li>• 1 — Basic;</li><li>• 2 — ProSupport;</li><li>• 3 — ProSupport Plus;</li><li>• 4 — Premium;</li><li>• 5 — Premium Support Plus;</li><li>• 6 — ProSupport Flex for Client;</li><li>• 7 — неопознанная гарантия.</li></ul>
<b>EntitlementExpiryDate</b>	CIM_DATETIME	Показывает дату истечения срока действия плана сервисного обслуживания системы.
<b>Version</b>	CIM_STRING	Строка, указывающая версию SupportAssist, установленную на компьютере.

# Данные, собираемые приложением SupportAssist

Приложение SupportAssist автоматически собирает на компьютере информацию, необходимую для устранения проблем, и безопасно отправляет ее в службу технической поддержки. Эти данные позволяют специалистам Dell все лучше, эффективнее и быстрее предоставлять услуги по поддержке.

В этой таблице перечислены данные, собираемые из различных компонентов вашего компьютера.

**Таблица 14. Мониторинг системы**

Категории	Атрибуты
Информация о системе	Сервисная метка системы
	Модель системы
	ePPID системной платы
	Версия BIOS
	Тип системы:
	Сведения о процессоре
	Скорость процессора
	Видеоконтроллер
	Видеопамять (байт)
	Количество экранов
	Операционная система
	Адаптер переменного тока (Вт)
	Сведения о логическом диске
	Оперативная память (Гбайт)
Использование системы и электропитание	Часы работы от сети переменного тока
	Часы работы от сети постоянного тока
	Циклы включения/выключения
	Спящий режим
	Время в спящем режиме
	Параметры управления электропитанием
Аккумулятор	Положение
	Дата изготовления
	Серийный номер

Категории	Атрибуты
	Химические характеристики
	Расчетная емкость
	Название
	Название производителя
	ePPID
	Ток
	Напряжение
	Циклы
	Емкость при полном заряде
	Температура
	Журналы производителя
Устройства хранения (HDD/SSD)	Положение диска
	Имя диска
	Модель диска
	Емкость диска (Мбайт)
	ePPID диска
	Положение раздела диска
	Имя раздела диска
	Емкость раздела диска (Мбайт)
	Процент времени на обработку запросов чтения
	Процент времени на обработку запросов записи
	Процент времени бездействия
	Прочитанные байты (Мбайт)
	Записанные байты (Мбайт)
	Журналы SMART
Системные события	События сбоя ОС
	Сбои, связанные с питанием
	Сбои, связанные с температурным режимом
	События ошибок загрузки
	События диагностики
Процессор	Коэффициент использования ЦП
	Параллельные потоки
	Размеры очереди
	Состояния простоя
Память	Положение DIMM

Категории	Атрибуты
	Имя DIMM
	Производитель DIMM
	Деталь DIMM
	Расположение DIMM
	Серийный номер DIMM
	Использование памяти, свободная/доступная
	Страничный обмен
Терморегуляция	Частота вращения/состояние вентилятора
	Температурные характеристики системы
	Температурные характеристики аккумулятора
	Температурные характеристики ЦП
Механические компоненты	Состояние внутренних кабелей/разъемов
	Циклы шарнирных механизмов
	Подключение к сети питания. Постоянный/переменный ток
	Циклы док-станции
Сеть	Имя адаптера
	MAC-адрес адаптера
	Имя устройства адаптера
	IMEI адаптера
	Использование сети
	WLAN/время использования WLAN
	Скорость соединения
Дисплей	Информация о производителе дисплея
	Уровни яркости
Программное обеспечение	Установленные приложения
	Драйверы
	Обновления операционной системы

В следующей таблице указаны сведения о системе, которые собираются и отправляются в Dell один раз в сутки в рамках постоянного мониторинга системы

**Таблица 15. Процедура текущего мониторинга системы**

Параметр	Описание
Версия схемы	Версия схемы, используемая для постоянного мониторинга системы
Версия агента	Версия SupportAssist, развернутая в системе

<b>Параметр</b>	<b>Описание</b>
Сервисный код	Уникальный идентификатор системы
Модель системы	Название модели системы
Информация о регистрации	Состояние регистрации SupportAssist
Версия ОС	Операционная система, используемая на этом компьютере.
Версия пакета обновления	Пакет обновления операционной системы
Дата UTC (Всемирное координированное время)	Дата и время отправки сведений о постоянном мониторинге системы в Dell
Версия BIOS	Версии BIOS, установленная в системе
Статус	Статус оповещения в зависимости от степени критичности, например предупреждение
Описание	Информация о сбое системы, например высокая загрузка процессора
Свободное пространство на жестком диске	Свободное пространство на системном жестком диске
Использование памяти	Объем используемой системной памяти
Использование процессора	Используемый объем ресурсов процессора
Дата по местному времени	Дата и время системы
Дата последнего запуска	Дата и время последней перезагрузки системы
Дата запуска программы обновления Windows	Дата и время последнего обновления Windows
Подсчет ошибок «синий экран» за 24 часа	Количество ошибок «синий экран» за последние 24 часа
Информация об оповещении	Уникальный идентификатор оповещения
Источник	Источник создания оповещения
Тип	Тип оповещения, например интеллектуальное оповещение

## Вопросы и ответы

### Предварительное развертывание

#### 1 Какие учетные записи Dell необходимо создать перед развертыванием?

Если вы планируете управлять оповещениями SupportAssist с портала TechDirect, вам необходимо иметь учетную запись Dell My Account, связанную с вашей учетной записью TechDirect. Таким образом, проверьте следующее.

- Проверьте, что у вас есть учетная запись Dell My Account. Если у вас нет учетной записи Dell My Account, создайте ее на веб-странице [www.dell.com/myaccount](http://www.dell.com/myaccount).
- Зарегистрируйтесь на портале TechDirect, используя такие же учетные данные, как для своей учетной записи Dell My Account. Чтобы зарегистрировать вашу организацию на портале TechDirect, перейдите на веб-страницу [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com).

#### 2 Как создать учетную запись Dell My Account?

Для создания учетной записи Dell My Account выполните следующие действия.

- а Перейдите на веб-страницу [www.dell.com/myaccount](http://www.dell.com/myaccount).
- б На странице **Вход** выберите пункт **Создать учетную запись**.
- в На странице **Регистрация учетной записи Dell.com** введите требуемую информацию и нажмите **Завершить регистрацию**.

#### 3 Как создать учетную запись TechDirect?

Ваша компания должна назначить администратора для настройки вашей учетной записи TechDirect. Этот администратор должен открыть сайт [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com) и нажать кнопку **Зарегистрироваться сейчас**, чтобы начать процесс регистрации. В рамках этого процесса администратор должен добавить пользователей с ролью «технический специалист», которые получают по электронной почте подтверждение регистрации с указанием данных для входа. Пользователи, которые хотят заказывать отправку деталей, должны сначала пройти бесплатные интернет-курсы сертификации на интернет-портале TechDirect. Дополнительные сведения см. на сайте [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com).

#### 4 Можно ли повторно использовать одну и ту же учетную запись TechDirect или Dell My Account, если требуется несколько вариантов развертывания?

Да, после создания файла конфигурации можно использовать процедуру внесения изменений в файл для создания последующих конфигураций. Подробнее о процессе внесения изменений см. в разделе [Изменение развернутой конфигурации SupportAssist](#).

Предположим, что вы являетесь ИТ-администратором, который управляет несколькими системами на двух площадках. Вы хотите использовать свою учетную запись TechDirect или учетную запись Dell My Account для обеих площадок, чтобы централизованно управлять оповещениями и отправками. В то же время вы хотите, чтобы настройки для этих двух площадок по-прежнему различались, так как площадки имеют разные параметры подключения к Интернету.

При таком сценарии создайте конфигурацию для первой площадки. Чтобы при необходимости создать другую конфигурацию (отличную от первой) для второй площадки, используйте процедуру внесения изменений.

## Настройка

#### 1 Как развернуть конфигурацию на компьютерах, на которых приложение SupportAssist предустановлено в составе образа системы, созданного с использованием Dell ImageAssist?

Подробные сведения о развертывании конфигурации на компьютерах, на которых приложение SupportAssist предустановлено в составе образа системы, созданного с использованием Dell ImageAssist, см. в разделе *Краткое*

руководство по установке SupportAssist для клиентских бизнес-систем для пользователей Dell ImageAssist на странице [www.dell.com/serviceabilitytools](http://www.dell.com/serviceabilitytools).

2 **Какой вариант выбрать в Мастере установки — «Создать новую конфигурацию» или «Изменить существующую конфигурацию»?**

Выберите **Создать новую конфигурацию** в следующих случаях.

- Если развертывание и настройка SupportAssist на целевых компьютерах выполняются впервые.
- Если установлена и настроена более ранняя версия SupportAssist и вы хотите установить актуальную версию с такими же или другими параметрами конфигурации.

Выберите **Изменить существующую конфигурацию** для обновления развернутой конфигурации.

3 **Мы изменили конфигурацию и обновили SupportAssist на целевых компьютерах. Как проверить, что настройки обновлены правильно?**

Для подтверждения обновления настроек на целевых компьютерах, проверьте статус ключа `HKLM\Dell\SupportAssistConfig\Status` в реестре целевых компьютеров. Если настройки обновлены правильно, отображается статус ключа «0».

## Развертывание

1 **Какой тип развертывания следует выбрать?**

Выбирайте тип развертывания с учетом исходного метода развертывания конфигурации:

- Файл установщика Windows — используйте этот тип развертывания, если для развертывания параметров конфигурации используются такие инструменты управления конфигурацией, как SCCM, KACE или любые другие средства развертывания.
- Файл шаблона Active Directory — используйте этот тип развертывания, если вы можете создать групповую политику Active Directory для развертывания данных конфигурации и у вас нет никаких инструментов управления конфигурацией.
- Файл ответов — используйте этот тип развертывания, если вы не можете создать групповую политику Active Directory, а для развертывания данных конфигурации необходим файл ответов.

2 **В своей организации я управляю компьютерами, которые находятся на разных площадках, для которых используются разные настройки. Как развернуть приложение SupportAssist?**

Чтобы развернуть приложение SupportAssist на двух разных площадках (например, «Площадка 1» и «Площадка 2») с разными параметрами, используйте следующий метод:

- а Откройте **Мастер установки Dell SupportAssist**.
- б Используя процесс создания новой конфигурации, создайте файл конфигурации (Site1.mst) с настройками, необходимыми для «Площадки 1».
- в На странице **Сводка** нажмите **Создать новый** и создайте файлы конфигурации (Site2.xml) с настройками, необходимыми для «Площадки 2».
- г Разверните пакет установщика SupportAssist с соответствующими файлами конфигурации на целевых компьютерах на «Площадке 1» и «Площадке 2», используя какой-либо инструмент развертывания.

3 **Можно ли установить SupportAssist на виртуальной машине (VM)?**

Нет, приложение SupportAssist не предназначено для обнаружения проблем на виртуальных машинах, так как ему требуется доступ к аппаратным компонентам.

4 **Как одновременно выполнить развертывание SupportAssist на компьютерах с 32-разрядными и 64-разрядными операционными системами?**

Необходимо скачать 32-разрядную и 64-разрядную версию пакета установки SupportAssist и выполнить следующие действия:

- Если в качестве типа развертывания выбран файл установщика Windows (MST), создайте файл конфигурации MST с помощью соответствующего **мастера установки Dell SupportAssist** для 32-разрядной и 64-разрядной версии пакета установки.

- Если в качестве типа развертывания выбран файл ответов или административный шаблон Active Directory, создайте файл конфигурации с помощью **мастера установки Dell SupportAssist** для 32-разрядной или 64-разрядной версии пакета установки.

После создания файлов конфигурации выберите соответствующие пакеты SupportAssist в зависимости от платформы и выполните развертывание SupportAssist на целевых компьютерах.

## 5 Можно ли использовать файл ответов, созданный в более ранней версии SupportAssist, для развертывания актуальной версии SupportAssist?

Нет. Нужно создать файл ответов с текущей версией мастера установки SupportAssist и использовать этот файл ответов при развертывании.

# После развертывания

## 1 Как узнать, правильно ли установлено и настроено приложение SupportAssist на целевом компьютере?

Скрипт `InstallAndRegistration.ps1` позволяет проверить, что приложение SupportAssist установлено и зарегистрировано на целевых компьютерах. Чтобы выполнить этот скрипт на целевом компьютере, выполните следующие действия:

- а Нажмите кнопку **Пуск**, чтобы открыть меню «Программы».
- б Нажмите правой кнопкой мыши на пункт **Командная строка** и выберите **Запуск от имени администратора**.
- в Перейдите в папку, куда был распакован пакет установщика SupportAssist, и выполните следующие действия.
  - Если вы скачали и распаковали 64-разрядную версию пакета установщика SupportAssist, перейдите в папку `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
  - Если вы скачали и распаковали 32-разрядную версию пакета установщика SupportAssist, перейдите в папку `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- г Введите `InstallAndRegistration.ps1` и нажмите клавишу ВВОД.

**И** **ПРИМЕЧАНИЕ:** Для выполнения этого скрипта на целевых компьютерах можно также использовать консоли мониторинга, например **System Center Operations Manager (SCOM)**. Но при этом необходимо выполнять инструкции, прилагаемые к консолям мониторинга.

Ниже приведен пример выходных данных, полученных при условии, что приложение SupportAssist установлено и зарегистрировано на целевых компьютерах:

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

Ниже приведен пример выходных данных, полученных при условии, что приложение SupportAssist установлено, но не зарегистрировано на целевых компьютерах:

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

Ниже приведен пример выходных данных, полученных при условии, что приложение SupportAssist не установлено на целевых компьютерах:

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

Ниже приведен пример выходных данных, полученных при условии, что приложение SupportAssist установлено и зарегистрировано, а сервис запущен на целевых компьютерах:

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

Ниже приведен пример выходных данных, полученных при условии, что приложение SupportAssist установлено и зарегистрировано, но сервис на целевых компьютерах не запущен:

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

## 2 Как проверить, созданы ли запросы в службу поддержки для целевых компьютеров?

Скрипт `CaseAndDispatchReport.ps1` позволяет проверить, создало ли приложение SupportAssist запрос в службу поддержки для целевых компьютеров. Чтобы выполнить этот скрипт на целевом компьютере, выполните следующие действия:

- а Нажмите кнопку **Пуск**, чтобы открыть меню «Программы».

- b Нажмите правой кнопкой мыши на пункт **Командная строка** и выберите **Запуск от имени администратора**. Появится окно **Командная строка**.
- c Перейдите в папку, куда был распакован пакет установщика SupportAssist, и выполните следующие действия.
  - Если вы скачали и распаковали 64-разрядную версию пакета установщика SupportAssist, перейдите в папку \Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
  - Если вы скачали и распаковали 32-разрядную версию пакета установщика SupportAssist, перейдите в папку \Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
- d Введите CaseAndDispatchReport.ps1 и нажмите клавишу ВВОД.

**И** **ПРИМЕЧАНИЕ:** Для выполнения этого скрипта на целевых компьютерах можно также использовать консоли мониторинга, например **System Center Operations Manager (SCOM)**. Но при этом необходимо выполнять инструкции, прилагаемые к консолям мониторинга.

Ниже приведен пример выходных данных, отображающих сведения о запросе в службу поддержки, созданном на целевом компьютере.

```
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 Параметры конфигурации Active Directory не применяются к целевым компьютерам. Что нужно сделать?

Если вы выбрали в качестве типа развертывания шаблон AD, может возникнуть задержка с обновлением параметров, так как синхронизация между целевыми компьютерами и контроллером домена занимает некоторое время. Если вы хотите провести синхронизацию немедленно, выполните следующую команду на целевых компьютерах:

```
gpupdate/force
```

### 4 Что нужно сделать, если скрипты WMI не возвращают никакого значения?

Убедитесь, что служба WMI работает. Чтобы запустить службу WMI, выполните следующие действия.

- a Нажмите кнопку **Пуск**, чтобы открыть меню «Программы».
- b Введите services.msc в поле поиска и нажмите клавишу **ВВОД**.  
Откроется окно **Службы**.
- c Правой кнопкой мыши нажмите **Инструментарий управления Windows** и выберите в раскрывающемся меню пункт **Запустить**.

### 5 Может ли SupportAssist автоматически определять параметры прокси-сервера на целевых компьютерах?

Нет. Если ваши целевые компьютеры подключаются к Интернету через прокси-сервер, при создании файла конфигурации необходимо указать параметры прокси-сервера.

### 6 После развертывания некоторые целевые компьютеры не удается зарегистрировать в SupportAssist. В чем может быть причина?

Скорее всего, это связано с недействительными параметрами подключения к Интернету, примененными на целевых компьютерах. Во время создания или изменения файла конфигурации невозможно проверить подключение целевых компьютеров к Интернету с помощью мастера установки. Подробные сведения об указании правильных настроек подключения к Интернету см. в разделе [Изменение развернутой конфигурации SupportAssist](#).

## Оповещения

### 1 У меня уже развернуто приложение SupportAssist, но в моей учетной записи TechDirect не отображаются оповещения. Как их можно посмотреть?

Проверьте, что для ваших учетных записей Dell My Account и TechDirect используются одинаковые учетные данные для входа. Если необходимо, проверьте, не нужно ли обновить конфигурацию SupportAssist.

2 **Как контролировать оповещения и запросы на поддержку SupportAssist, если у меня нет учетной записи TechDirect?**

Если у вас нет учетной записи TechDirect, вы можете отслеживать оповещения в средстве просмотра событий. Когда приложение SupportAssist создает запрос на поддержку для устранения обнаруженной проблемы (как в упреждающем, так и в прогнозном режиме), оно регистрирует это событие в журнале средства просмотра событий системы.

3 **Можно ли вручную создать запрос на поддержку в TechDirect для устранения проблемы, найденной на целевом компьютере?**

Чтобы создать запрос на поддержку на портале TechDirect, выполните следующие действия:

- a Войдите на сайт [www.techdirect.com](http://www.techdirect.com).
- b Перейдите к разделу **Услуги > Техническая поддержка**.
- c В разделе **Создание новой сервисной заявки** нажмите кнопку **Создать**.  
Открывается мастер **Создание запроса на поддержку**.
- d Следуя инструкциям, отображаемым в мастере **Создание запроса на поддержку**, введите сервисный код для вашего компьютера, сведения об инциденте (описание проблемы) и контактную информацию.
- e Нажмите кнопку **Отправить**.

Обязательно запишите номер созданного запроса на поддержку. Специалист службы технической поддержки свяжется с вами для решения указанной проблемы.

4 **Получают ли пользователи целевых компьютеров какие-нибудь уведомления, когда SupportAssist обнаруживает проблему?**

Нет. Когда SupportAssist создает запрос на поддержку, оповещение по электронной почте получает только указанное контактное лицо.

## Модернизация

1 **На наших целевых компьютерах установлена более ранняя версия SupportAssist. Как обновить ее до текущей версии?**

Если вы включили автоматическое обновление во время настройки SupportAssist, система автоматически обновится до актуальной версии SupportAssist, сохранив текущую конфигурацию. Если вы не включили автоматическое обновление, можно вручную скачать и развернуть SupportAssist.

Начиная с версии TechDirect 2.0.1 можно вручную выполнить миграцию в SupportAssist. См. [Переход на SupportAssist на портале TechDirect](#).

## Удаление

1 **После того как я отменяю процесс удаления SupportAssist, сервисы остаются в остановленном состоянии. Как их можно запустить?**

Запуск сервисов:

- a Нажмите кнопку **Пуск**, чтобы открыть меню «Программы».
- b В поле поиска введите `services.msc` и нажмите клавишу «ВВОД».  
Откроется окно **Службы**.
- c Кликните правой кнопкой мыши **Dell SupportAssist для клиентских систем предприятий** и выберите в раскрывающемся меню пункт **Запустить**.

## Разное

1 **Что такое персональные данные? Какие персональные данные собираются программой SupportAssist?**

Персональные данные — это информация, которую можно использовать для идентификации вашего компьютера. Если при создании конфигурации SupportAssist вы активировали сбор персональных данных, то будут собираться данные об IP-адресах, MAC-адресах и именах hostname.

# Использование пропускной способности сети

SupportAssist использует пропускную способность сети для различных событий, которые требуют подключения к Dell. Используемая пропускная способность сети может варьироваться в зависимости от количества компьютеров, которые отслеживаются приложением SupportAssist. В приведенной ниже таблице указано среднее значение пропускной способности сети, используемое SupportAssist для мониторинга 100 компьютеров в течение одного месяца.

**Таблица 16. Среднее значение используемой пропускной способности сети**

Событие	Частота	Полоса пропускания сети (в Кбит/с)
Регистрация SupportAssist	После развертывания	323
Отправка информации о текущем мониторинге	Через каждые 24 часа после развертывания	114
Периодическая отправка информации о мониторинге системы	Каждые 30-45 дней после развертывания	3700
Отправка оповещений и информации о состоянии системы	В случае обнаружения оповещения	19
Проверка информации о гарантии системы	После развертывания	30
Создание запроса на поддержку	Если оповещение соответствует требованиям к созданию запроса на поддержку.	21
Проверка наличия обновлений	Один раз в неделю	2000

# Глоссарий

Таблица 17. Глоссарий

Термины/сокращения/акронимы	Определение
Система	Обозначает мобильные и настольные компьютеры, планшеты, шлюзы и компьютеры Embedded Box производства Dell.
Запрос на поддержку	В случае обнаружения проблемы на компьютере приложение SupportAssist создает запрос на поддержку и передает его в службу технической поддержки для решения проблемы.
TechDirect	Это централизованный инструмент поддержки, дающий возможность коммерческим заказчикам открывать запросы на поддержку Dell и управлять этими запросами. Портал TechDirect — это центральная площадка для управления оповещениями SupportAssist.
WMI	Инструментарий управления Windows
Уведомление	Оповещение — это уведомление, создаваемое приложением SupportAssist при обнаружении проблемы на целевом компьютере.
ЦП	Центральный процессор
MAC	Адрес управления доступом к среде
BIOS	Базовая система ввода/вывода
IMEI	Международный идентификатор мобильного оборудования
WLAN	Беспроводная локальная сеть
DIMM	Модуль памяти с двухрядным расположением микросхем
ePPID	Идентификатор профиля улучшенных рабочих характеристик
ГБ	Гигабайт
Постоянный ток	Постоянный ток
Dell CFI	Индивидуальная заводская интеграция — Dell Custom Factory Integration. Dell CFI — услуга, предоставляемая корпорацией Dell. На компьютеры, приобретаемые у Dell в рамках этой услуги, предварительно устанавливаются необходимые программные приложения при сборке на заводе Dell.
Локальный компьютер	Локальный компьютер или компьютер администратора — это компьютер, используемый для создания файлов или пакетов развертывания SupportAssist.
ОЗУ	Оперативная память
Целевые компьютеры	Целевые компьютеры — это все компьютеры, на которых выполняется развертывание SupportAssist.

Термины/сокращения/акронимы	Определение
MSI	Установщик Microsoft (MSI) — это формат файлов пакета установщика, используемый в ОС Windows.
MST	Файл Microsoft Transform (MST) — это файл конфигурации, который использует Установщик Microsoft Windows для настройки установок программного обеспечения. MST-файл приложения SupportAssist содержит параметры, которые будут настроены на каждом целевом компьютере.
Файл ответов	Файл ответов для SupportAssist — это файл конфигурации в формате XML, содержащий параметры, которые будут настроены на каждом целевом компьютере.
Административный шаблон Active Directory (ADML/ADMX)	<p>Административный шаблон Active Directory — компонент групповой политики, используемый для централизованного управления компьютерами в среде Active Directory. Файл конфигурации Active Directory для приложения SupportAssist содержит параметры, которые будут настроены на каждом целевом компьютере.</p> <p>Файлы административных шаблонов подразделяются на файлы .admx и файлы .adml (для конкретного языка), которые используют администраторы групповых политик. Изменения, реализованные в этих файлах, позволяют администраторам настроить один и тот же набор политик, используя два языка. Администраторы могут настраивать политики, используя файлы .adml для конкретных языков и независимые от языка файлы .admx.</p>
Средства развертывания	Инструменты, которые можно использовать для развертывания SupportAssist на целевых компьютерах.
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager
SCOM	System Center Operations Manager