

SupportAssist for Business Client Systems

Installationsguide – Använda installationsguiden



Anmärkningar, försiktighetsbeaktanden och varningar

 **OBS:** OBS innehåller viktig information som hjälper dig att få ut det mesta av produkten.

 **VIKTIGT!: VIKTIGT!** Indikerar risk för skada på maskinvaran eller förlust av data, samt ger information om hur du undviker problemet.

 **WARNING:** En varning signalerar risk för egendomsskada, personskada eller dödsfall.

© 2016 - 2019 Dell Inc. eller dess dotterbolag. Med ensamrätt. Dell, EMC och andra varumärken är varumärken som tillhör Dell Inc. eller dess dotterbolag. Andra varumärken kan vara varumärken som tillhör respektive ägare.

1 Inledning.....	5
Version.....	5
Syftet med det här dokumentet.....	5
TechDirect översikt.....	5
SupportAssist i TechDirect.....	6
Nya funktioner i denna version.....	6
SupportAssist-funktioner och Dells serviceplaner.....	6
Sändbara delar.....	8
Ytterligare resurser.....	8
2 Komma i gång med SupportAssist for Business Client Systems.....	9
System som stöds.....	9
Minimisystemkrav.....	9
Hämta och packa upp SupportAssist driftsättningspaket.....	10
3 Konfigurera och distribuera SupportAssist.....	12
Åtkomst till installationsguiden.....	12
Förbereda för driftsättning.....	13
Driftsätta SupportAssist med Windows-installationsfil.....	13
Skapa Windows-installationsfil.....	14
Driftsätta Windows installationsfil på målsystem.....	15
Distribution med hjälp av Active Directory-gruppolicy.....	15
Skapa Active Directory-administrationsmallfiler.....	16
Driftsätt Active Directory-administrationsmallar på en domänkontrollant.....	17
Driftsätta Active Directory administrationsmallfiler på målsystem.....	18
Distribution av SupportAssist med svarsfil.....	18
Skapa svarsfil.....	19
Driftsätta svarsfil på målsystemen.....	20
Avinstallera SupportAssist for PCs at Home.....	21
Preferenser.....	21
Konfigurera internetanslutning.....	22
Test av SupportAssist-anslutning.....	23
4 Modifiera driftsatt SupportAssist-konfiguration.....	24
Modifiera och distribuera Windows-installationsfil.....	24
Ändra och driftsätta befintliga Active Directory-administrationsmallar.....	25
Modifiera och distribuera svarsfil.....	26
5 Migrera till SupportAssist i TechDirect.....	28
Hämta SupportAssist från TechDirect.....	28
Driftsätt SupportAssist-paketet från TechDirect.....	29
6 Hantera SupportAssist-varningar i TechDirect.....	30

Konfigurera varningsregler i TechDirect.....	30
Visa SupportAssist-varningar i TechDirect.....	31
SupportAssist-varningar.....	31
SupportAssist varningsåtgärder.....	32
Integrering av SupportAssist med ServiceNow.....	33
Aktivera ServiceNow-integrering.....	33
Inaktivera ServiceNow-integrering.....	33
7 Hämta SupportAssist-data genom att använda WMI.....	35
DSA_RegistrationInformation.....	35
DSA_CaseInformation.....	35
DSA_AlertInformation.....	36
DSA_SystemInformation.....	36
8 Data samlas in av SupportAssist.....	38
9 Vanliga frågor och svar.....	42
Före driftsättning.....	42
Konfiguration.....	42
Driftsättning.....	43
Efter driftsättning.....	43
Meddelanden.....	45
Uppgradera.....	45
Avinstallation.....	46
Övrigt.....	46
Bilaga A: Bandbreddsanvändning.....	47
Bilaga B: Ordlista.....	48

Inledning

Dell SupportAssist är en proaktiv och förebyggande teknik som gör att du kan få automatisk teknisk support för Dell-systemen som används av din organisation. När det distribueras på dina Dell-system övervakar SupportAssist alla system och identifierar proaktivt både maskin- och programvaruproblem. Om ett problem upptäcks öppnar SupportAssist automatiskt en supportförfrågan med Dells tekniska support för system med en aktiv serviceplan enligt ProSupport eller ProSupport Plus. Beroende på typ av problem kan en automatisk utsändning av delar eller en supportbegäran skapas.

SupportAssist samlar också automatiskt in både maskin- och programvarudata från ditt Dell-system och skickar det på ett säkert sätt till Dells tekniska support. Den här informationen används av teknisk support för att felsöka och lösa problemet.

ⓘ | OBS: Information om data som samlas in av SupportAssist finns i [Data samlas in av SupportAssist](#).

Ämnen:

- [Version](#)
- [Syftet med det här dokumentet](#)
- [TechDirect översikt](#)
- [SupportAssist i TechDirect](#)
- [Nya funktioner i denna version](#)
- [SupportAssist-funktioner och Dells serviceplaner](#)
- [Sändbara delar](#)
- [Ytterligare resurser](#)

Version

2.0.1

Syftet med det här dokumentet

Det här dokumentet innehåller information om hur man konfigurerar och driftsätter SupportAssist för företag med IT-avdelningar och hanterar varningar med hjälp av TechDirect. Dessutom kan du hitta information om WMI-klasser (Windows Management Instrumentation) som används för att hämta SupportAssist-data.

ⓘ | OBS: Företag utan IT-avdelningar kan använda en annan version av SupportAssist som gör att slutanvändare kan hantera sina egna system. Mer information finns i www.dell.com/supportassist.

ⓘ | OBS: I detta dokument avser termen lokalt system eller administratörssystem systemet du använder för att skapa SupportAssist-konfigurationsfiler eller -paket, målsystem avser alla system till vilka du distribuerar SupportAssist.

TechDirect översikt

TechDirect är en webbportal som gör det möjligt för dig att hantera varningar som skapats av SupportAssist. Administratörer kan skapa regler i TechDirect för att automatiskt vidarebefordra meddelanden till Dell för teknisk support eller utsändning av reservdelar. Om automatisk vidarebefordran är avstängd för antingen teknisk support eller utsändning av reservdelar, kan du granska och avgöra om varningen ska vidarebefordras till Dell. Mer information om hantering av SupportAssist-varningar via TechDirect finns på [Hantera SupportAssist-varningar i TechDirect](#).

SupportAssist i TechDirect

TechDirect gör att du kan hämta en anpassad SupportAssist körbar fil från vilken du packar upp SupportAssist-driftsättningspaketet. När du driftsätter SupportAssist med hjälp av det här paketet kan du hantera SupportAssist-konfiguration från TechDirect för alla system eller system i en viss enhetsgrupp.

Mer information om SupportAssist i TechDirect finns i SupportAssist for Business Client Systems driftsättningsguide – använd TechDirect finns på www.Dell.com/serviceabilitytools.

Nya funktioner i denna version

- Hämta en anpassad SupportAssist körbar fil från TechDirect.
- Välj vilket format du vill packa upp distributionspaketet i. Du kan packa upp distributionspaketet som Windows körbar fil eller Windows-installationsfil.
- Hantera SupportAssist-konfiguration för enhetsgrupper i TechDirect.
- Aktivera prestandaövervakning för SupportAssist-övervakade system i TechDirect.
Mer information om SupportAssist i TechDirect finns i SupportAssist for Business Client Systems driftsättningsguide – använd TechDirect finns på www.Dell.com/serviceabilitytools.
- Aktivera eller inaktivera följande medan du konfigurerar SupportAssist:
 - SupportAssist användargränssnitt
 - Automatiserade SupportAssist genomsökningar och optimeringar
 - Automatiserade optimeringar efter planerad genomsökning
 - Manuell installation av drivrutinuppdateringar
 - Manuella systemoptimeringar

SupportAssist-funktioner och Dells serviceplaner

Följande tabell sammanfattar tillgängliga funktioner i SupportAssist för system med aktiva serviceplaner i nivån Basic, ProSupport, ProSupport Plus och ProSupport Flex for Client.

Tabell 1. SupportAssist-funktioner och Dells serviceplaner

Kapacitet	Beskrivning	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Schemalägg maskin- och programvaru-genomsökningar	Du kan schemalägga en maskin- och programvaru-genomsökning efter dina önskemål.	✓	✓	✓	✓
Uppdatera drivrutiner	Gör att användare med administratörsrättigheter kan söka efter och installera drivrutinuppdateringar som är tillgängliga för systemet.	✓	✓	✓	✓
Genomsöka maskinvara	Gör att användare kan söka efter problem i systemets maskinvara.	✓	✓	✓	✓
Rensa filer	Rensa bort tillfälliga, överflödiga och andra oönskade filer från systemet. Du kan även göra det	✓	✓	✓	✓

Kapacitet	Beskrivning	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
	möjligt för användare att rensa sina system.				
Finjustera systemprestanda	Ställa in energiinställningar, registerposter och minnestilldelning för att finjustera ditt systems prestanda. Du kan även göra det möjligt för användare att finjustera sina systems prestanda.	✓	✓	✓	✓
Optimera nätverksanslutning	Optimera nätverksanslutningen genom att justera inställningarna för att få ett effektivt och tillförlitligt nätverk. Du kan även göra det möjligt för användare att finjustera sina nätverksanslutningar.	✓	✓	✓	✓
Visa SupportAssist insikter ²	SupportAssist övervakar kontinuerligt systemanvändningsdata. Du kan visa informationen för alla system som övervakas av SupportAssist eller en specifik enhetsgrupp.	✗	✓	✓	✓
Automatiserad felupptäckt, meddelande och skapa ett supportärende ³	Ett meddelande skickas till dig när Dell skapar en supportförfrågan för utsändning av reservdelar eller tekniska supportförfrågningar. Vid tekniska supportförfrågningar kontaktas du proaktivt av en representant från teknisk support som hjälper dig att lösa problemet.	✗	✓	✓	✓
Automatiserade programoptimeringar ¹	SupportAssist optimerar automatiskt systemen under automatiserade genomsökningar.	✗	✗	✓	✓
Prediktiv problemsökning och skapande av en supportförfrågan för att förebygga fel ⁴	Ett meddelande om potentiella fel på delen skickas till din primära och sekundära kontakt. Dell öppnar en supportförfrågan och kontakter dig angående leverans av ersättningsartikeln.	✗	✗	✓	✓
Ta bort virus och skadlig programvara ¹	Isolera, ta bort och återställ filer som har skadats av virus och skadliga program för att hålla systemen säkra. Du kan även göra det möjligt för användare	✗	✗	✓	✓

Kapacitet	Beskrivning	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
	att ta bort virus och skadliga program från systemet.				

1 – Funktionen för borttagning av virus och skadliga program är inte tillgänglig i vissa regioner, till exempel Kina.

2 – SupportAssist insikter kan endast visas på engelska.

3 – Om automatisk vidarebefordran är inaktiverat i TechDirect för antingen teknisk support eller utsändning av delar, kan du granska och avgöra om varningen ska vidarebefordras till Dell.

4 – Funktionen för prediktiv problemlösning är endast tillgänglig för batterier, hårddiskar, SSD-hårddiskar och fläktar.

ⓘ | OBS: För system som har serviceplanen Basic, kommer varningar inte att vidarebefordras till TechDirect.

Sändbara delar

När SupportAssist upptäcker ett problem med systemet, kan en ersättningsdel skickas automatiskt till dig beroende på vilken serviceplan ditt system har hos Dell.

Följande delar kan skickas ut automatiskt:

- Hårddisk
- Minnesmodulen
- Optisk läsare
- Tangentbord
- Mus
- Batteriet
- Bildskärmskort

Ytterligare resurser

- För information om registrering av organisationen, hantering av SupportAssist-varningar och förfrågningar om utsändning av delar i TechDirect ska du gå till www.techdirect.com.
- För mer information om SupportAssist ska du gå till www.dell.com/supportassist.
- För frågor om SupportAssist, ska du gå till [Dell SupportAssist Community](https://www.dell.com/support/communities/12345678).
- För åtkomst till andra SupportAssist-dokument ska du gå till www.dell.com/serviceabilitytools.
- För självstudiekurser om de olika SupportAssist-funktionerna ska du gå till *SupportAssist for Business Client Systems*, [en spellista](#) på YouTube.

Komma i gång med SupportAssist for Business Client Systems

SupportAssist automatiserar tekniska support för dina Dell-system. Beroende på ditt behov kan du konfigurera och driftsätta SupportAssist för att automatisera teknisk support för flera system.

Ämnen:

- [System som stöds](#)
- [Minimisystemkrav](#)
- [Hämta och packa upp SupportAssist driftsättningspaket](#)

System som stöds

SupportAssist stöds på följande Dell-system:

- **Bärbara och stationära datorer:**
 - Latitude
 - Precision
 - OptiPlex
 - Inspiron
 - XPS
 - Alienware
 - Vostro
- **Gateways och inbäddade datorer:**
 - Edge Gateways
 - Embedded Box PCs

ⓘ | **OBS: SupportAssist stöds inte på virtuella maskiner.**

Minimisystemkrav

Följande tabell visar minimikraven för SupportAssist.

Tabell 2. Minimikrav

Särskilda egenskaper	Krav
Operativsystem ⓘ OBS: SupportAssist kan användas på både 32- och 64-bitars operativsystem.	Bärbara och stationära datorer: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 7 SP1 • Microsoft Windows 8 • Microsoft Windows 8.1 • Microsoft Windows 10 Dell Edge Gateways:

Särskilda egenskaper	Krav
	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (endast 64-bitars) <p>Dell Embedded Box PC:er:</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (endast 64-bitars) Microsoft Windows Embedded Standard 7 E (endast 64-bitars) Microsoft Windows 7 Professional (endast 64-bitars) Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (endast 64-bitars) Microsoft Windows 10 Professional (endast 64-bitars) Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSB (endast 64-bitars)
Programvara	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft .NET Framework 4.5 PowerShell skriptetekvering måste vara aktiverad på målsystemen
Maskinvara	4 GB (rekommenderas)
Nätverk	<ul style="list-style-type: none"> Internetanslutning Port 5700 måste vara öppen på målsystemen Köra kommandot SupportAssistUI.exe måste vara möjligt på målsystemen Det lokala systemet och målsystemen måste kunna ansluta till följande destinationer: <p>i OBS: Termen lokalt system eller administratörssystem avser systemet du använder för att skapa SupportAssist-driftsättningsfiler eller -paket. Målsystem avser alla system till vilka du distribuerar SupportAssist.</p> <ul style="list-style-type: none"> – https://apidp.dell.com – https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0 – https://techdirect.dell.com – http://downloads.dell.com – https://www.dell.com

Hämta och packa upp SupportAssist driftsättningspaket

Förutsättning

Du måste vara inloggad på det lokala systemet med administratörsrättigheter.

Om denna uppgift

SupportAssist driftsättningspaketet innehåller den SupportAssist MSI-fil och installationsguide som används för att skapa konfigurationsfilen. För att skapa SupportAssist-konfigurationsfilen måste du hämta och packa upp filerna i SupportAssist driftsättningspaketet.

Steg

- 1 Gå till www.dell.com/supportassist.
- 2 I avsnittet **SupportAssist för företagsdatorer: IT-hanterad** gör du något av följande:
 - För att hämta 32-bitarsversionen klickar du på **SupportAssist 32-bitars – Windows-hämtning**.
 - För att hämta 64-bitarsversionen klickar du på **SupportAssist 64-bitars – Windows-hämtning**.

Ett SupportAssist installationspaket hämtas.

- 3 Klicka på **Start** för att öppna programmenyn.
- 4 Högerklicka på **Kommandotolk** och klicka på **Kör som administratör**.
- 5 Gå till den mapp där du sparade det hämtade SupportAssist driftsättningspaketet.
- 6 Kör något av följande kommandon för att packa upp filerna i driftsättningspaketet:
 - På 64-bitars versionen: `msiexec /a SupportAssistx64.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`
 - På 32-bitars versionen: `msiexec /a SupportAssistx86.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`

<folder path> är den plats dit du vill packa upp filerna i installationspaketet. Exempelvis C:\SAInstaller.

ⓘ OBS: Du kan inte packa upp installationspaketet i samma mapp som du har placerat installationspaketet. Du måste ange en annan mapp för att packa upp filerna.

SupportAssist-installationspaketet extraheras till den angivna mappsökvägen. Följande mappar skapas när extraheringen är klar:

- **Dell** – Innehåller de filer som används för att samla in maskin- och programvaruinformation från systemen.
- **Programfiler** (64-bitars) eller **Programfiler (x86)** (32-bitars) – Innehåller körbara SupportAssist-filer.
- **SupportAssistx64.msi** (64-bitars) eller **SupportAssistx86.msi** (32-bitars) – dubblettversion av SupportAssist installationspaket.
- **CommonAppData** – innehåller konfigurationsfiler.

Konfigurera och distribuera SupportAssist

Installationsguiden gör att du kan skapa SupportAssists driftsättningspaket med den konfiguration som krävs med någon av följande driftsättningstyper:

- Windows-installationsfil (MST) – används om du distribuerar konfigurationsinformation med hjälp av verktyg som Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), KACE och liknande.
- Active Directory administrationsmall – används om du distribuerar konfigurationsinformation genom att skapa en Active Directory gruppolicy.
- Svarsfil – används om du distribuerar konfigurationsinformation med en svarsfil.

Om SupportAssist är en del av systemavbildningen som har skapats med Dell ImageAssist måste du skapa och driftsätta SupportAssist konfigurationsfil för att aktivera automatisk övervakning med hjälp av SupportAssist. Mer information finns i *Snabbinstallationsguide för Dell SupportAssist for Business Client Systems för Dell ImageAssist-användare*. Du öppnar snabbinstallationsguiden genom att gå till www.dell.com/serviceabilitytools, klicka på **Dell SupportAssist för PC-datorer** och sedan klicka på **Handböcker och dokument**.

ⓘ | OBS: Dell ImageAssist version 8.7 har inte stöd för installation av SupportAssist.

Du kan även konfigurera och skapa SupportAssist driftsättningspaket från TechDirect. Om du har installerat SupportAssists driftsättningspaket som har skapats med **Installationsguiden** kan du manuellt migrera till SupportAssist i TechDirect. Se [Migrera till SupportAssist i TechDirect](#).

Mer information om SupportAssist i TechDirect finns i SupportAssist for Business Client Systems driftsättningsguide – använd TechDirect finns på www.Dell.com/serviceabilitytools.

Ämnen:

- [Åtkomst till installationsguiden](#)
- [Förbereda för driftsättning](#)
- [Driftsätta SupportAssist med Windows-installationsfil](#)
- [Distribution med hjälp av Active Directory-gruppolicy](#)
- [Distribution av SupportAssist med svarsfil](#)
- [Avinstallera SupportAssist for PCs at Home](#)
- [Preferenser](#)
- [Konfigurera internetanslutning](#)
- [Test av SupportAssist-anslutning](#)

Åtkomst till installationsguiden

Förutsättningar

- Du måste vara inloggad på det lokala systemet med administratörrättigheter.
- Du måste ha packat upp SupportAssist-installationspaketet. Se [Hämta och packa upp SupportAssist driftsättningspaket](#).

Om denna uppgift

Med **Installationsguiden** kan du skapa den konfigurationsfil som krävs för driftsättning av SupportAssist. Du kan även använda **Installationsguiden** för att uppdatera driftsatta konfigurationsinställningar.

ⓘ | OBS: Om du vill driftsätta SupportAssist på både 32-bitars- och 64-bitarssystem kan du packa upp och starta SupportAssist från antingen Installationsguiden från antingen 32-bitars- eller 64-bitarsversionen av SupportAssist installationspaket. Konfigurationsfilerna som genereras av Installationsguiden kan driftsättas på både 32-bitars- och 64-bitarsmålssystem.

Steg

- 1 Välj någon av följande åtgärder:
 - Om du packade upp 64-bitarsversionen av installationspaketet ska du gå till `<folder path>\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
 - Om du packade upp 32-bitarsversionen av installationspaketet ska du gå till `<folder path>\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`

`<folder path>` är platsen dit du packade upp installationspaketet.
- 2 Högerklicka på **SupportAssistWizard.exe** och klicka på **Kör som administratör**.
Installationsguiden visas.

Förbereda för driftsättning

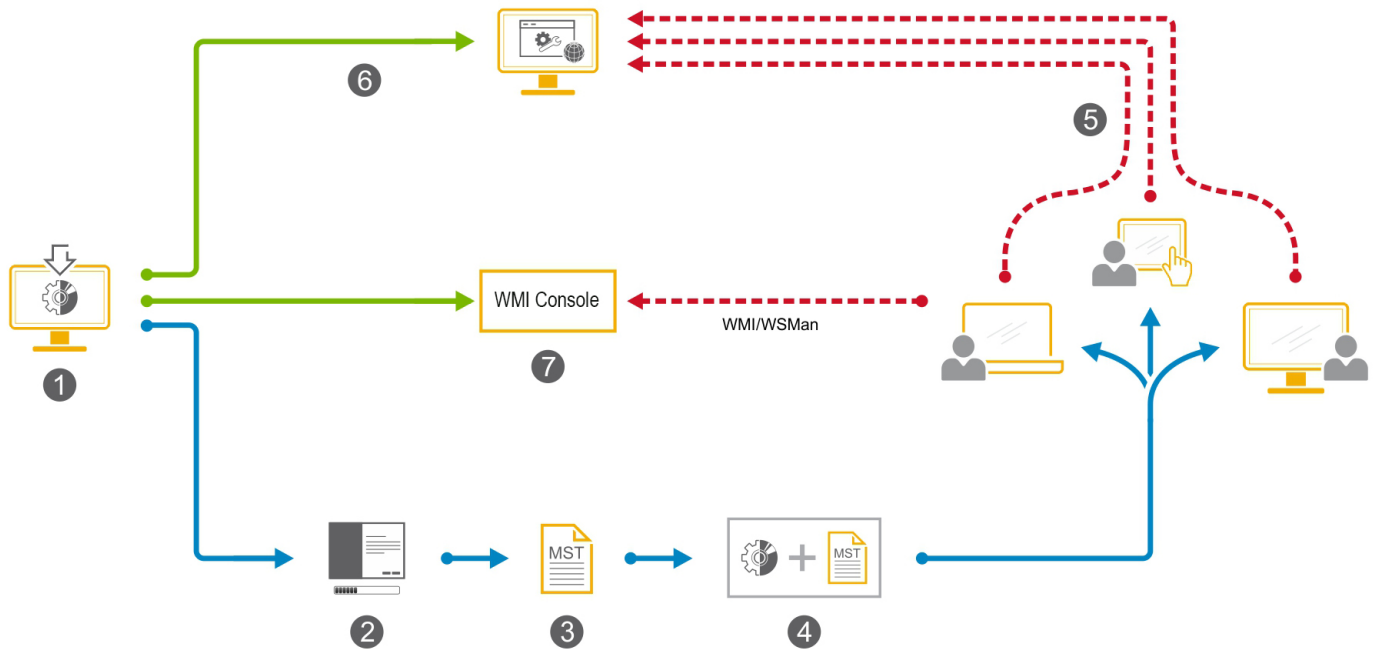
- Du måste ha ett Dell My Account. Om du inte har ett Dell My Account ska du gå till registreringsidan för [Dell My Account](#).
- Registrera dig som administratör hos TechDirect med samma uppgifter som du använder för Dell My Account. Registrera din organisation hos TechDirect genom att gå till sidan [Registrering hos TechDirect](#).
 - ⓘ **OBS:** För att konfigurera SupportAssist måste du ha ett Dell My Account. Ett TechDirect-konto rekommenderas, men det är inte obligatoriskt.
 - ⓘ **OBS:** För att hantera dina SupportAssist-meddelanden från TechDirect måste du ha ett Dell My Account som är länkat till ditt TechDirect-konto.
 - ⓘ **OBS:** För att visa och hantera dina varningar för maskinvaruproblem måste du anmäla dig till tjänsten för eget utskick i TechDirect.
- Om distributionen förväntas gälla på system som kör både 32-bitars och 64-bitars operativsystem rekommenderar Dell att du grupperar systemen därefter. Om du skapar dessa grupper blir distributionsprocessen enklare.

Driftsätta SupportAssist med Windows-installationsfil

Det här avsnittet innehåller information om:

- Skapa Windows-installationsfil som innehåller konfigurationsinställningar.
- Driftsätta SupportAssist med Windows-installationsfil på målsystemen.

Följande bild illustrerar arbetsflödet för att skapa en Windows-installationsfil och driftsätta den med SupportAssist på målsystemen.



Figur 1. Driftsätta med Windows-installationsfil

Tabell 3. Driftsätta med Windows-installationsfil

Steg	Beskrivning
1	Hämta och extrahera SupportAssist-installationspaketet på det lokala systemet. Se Hämta och packa upp SupportAssist driftsättningspaket .
2	Öppna Installationsguiden . Se Åtkomst till installationsguiden .
3	Skapa MST-filen och spara den på det lokala systemet. Se Skapa Windows-installationsfil .
4	Distribuera SupportAssist-installationspaketet och Windows-installationsfilen på målsystemen med ett distributionsverktyg. Se Driftsätta Windows installationsfil på målsystem .
5	När distributionen är klar ser du SupportAssist-meddelanden på ditt TechDirect-konto för enkel och centraliserad hantering.
6	Logga in på TechDirect för att visa och hantera SupportAssist-varningar. Se Hantera SupportAssist-varningar i TechDirect .
7	Hämta SupportAssist-data från ett system genom att använda WMI-konsoler som SCCM eller SCOM. Se Hämta SupportAssist-data genom att använda WMI .

Skapa Windows-installationsfil

Förutsättningar

- Du måste vara inloggad på det lokala systemet med administratörsrättigheter.
- Det lokala systemet måste ha internetanslutning.
- Du måste ha ett Mitt konto hos Dell och ett TechDirect-konto som skapats med samma inloggningsuppgifter.

Steg

- 1 Öppna **Installationsguiden**. Se [Åtkomst till installationsguiden](#).
- 2 Se till att alla krav är uppfyllda och klicka på **Nästa**.
- 3 På sidan **Installationstyp** väljer du alternativet **Skapa ny konfiguration** och klickar på **Nästa**.
- 4 På sidan **Avtal** läser du villkoren och avtalet för informationsdelning i Dell-system, markerar kryssrutan **Jag tillåter att Dell samlar in Service Tag-nummer och annan systemanvändningsinformation** och klickar sedan på **Nästa**.

- 5 Ange uppgifter för internetanslutningen för det lokala systemet och målsystemen och klicka på **Nästa**. Se [Konfigurera internetanslutning](#).
- 6 På sidan **Logga in** klickar du på **Nästa**.
- 7 På sidan **Logga in** på Mitt konto hos Dell anger du e-postadress och lösenord och klickar på **Logga in**.
- 8 På sidan **Kontakt och leverans** anger du kontakt- och leveransinformationen, väljer önskat kontaktsätt och klickar sedan på **Nästa**.
- 9 På sidan **Inställningar** väljer du önskade inställningar och klickar på **Nästa**. Se [Preferenser](#).
- 10 På sidan **Distributionstyp** väljer du **Windows-installationsfil** och gör följande:
 - a I fältet **Välj MSI-fil** klickar du på **Bläddra** och väljer SupportAssist-installationspaketet (SupportAssistx64.msi eller SupportAssistx86.msi) som du hämtade tidigare.
 - b I fältet **Välj filens sökväg och namn** klickar du på **Bläddra** och väljer mappen där du vill spara konfigurationsfilen.
- 11 Klicka på **Skapa**.

Följande filer skapas i angiven mapp och sidan **Sammanfattning** visas.

 - En Windows-installationsfil med konfigurationsinställningar
 - CheckandUninstall.ps1

Driftsätta Windows installationsfil på målsystem

Förutsättningar

- Kontrollera att SupportAssist för datorer i hemmet inte är installerat på målsystemen. Se [Avinstallera SupportAssist for PCs at Home](#).
- Målsystemen måste uppfylla minimisystemkraven för SupportAssist. Se [Minimisystemkrav](#).
- Du måste ha administratörsbehörighet på målsystemet.

Om denna uppgift

Dell har validerat driftsättning av SupportAssist på målsystem med Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Du kan dock använda valfritt distributionsverktyg för att driftsätta SupportAssist-installationspaketet (**SupportAssistx64.msi** eller **SupportAssistx86.msi**) tillsammans med Windows installationsfil.

Steg

I distributionsverktyget använder du följande kommando för att driftsätta SupportAssist på målsystemen:

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

⚠ VIKTIGT!: Se till att du använder SupportAssist installationspaket (**SupportAssistx64.msi** eller **SupportAssistx86.msi**) som du hämtade för att driftsätta SupportAssist. Använd inte filen **supportassistx64.msi** eller **supportassistx86.msi** som packas upp från SupportAssist-installationspaketet.

SupportAssist driftsätts automatiskt på målsystemen.

Exempel

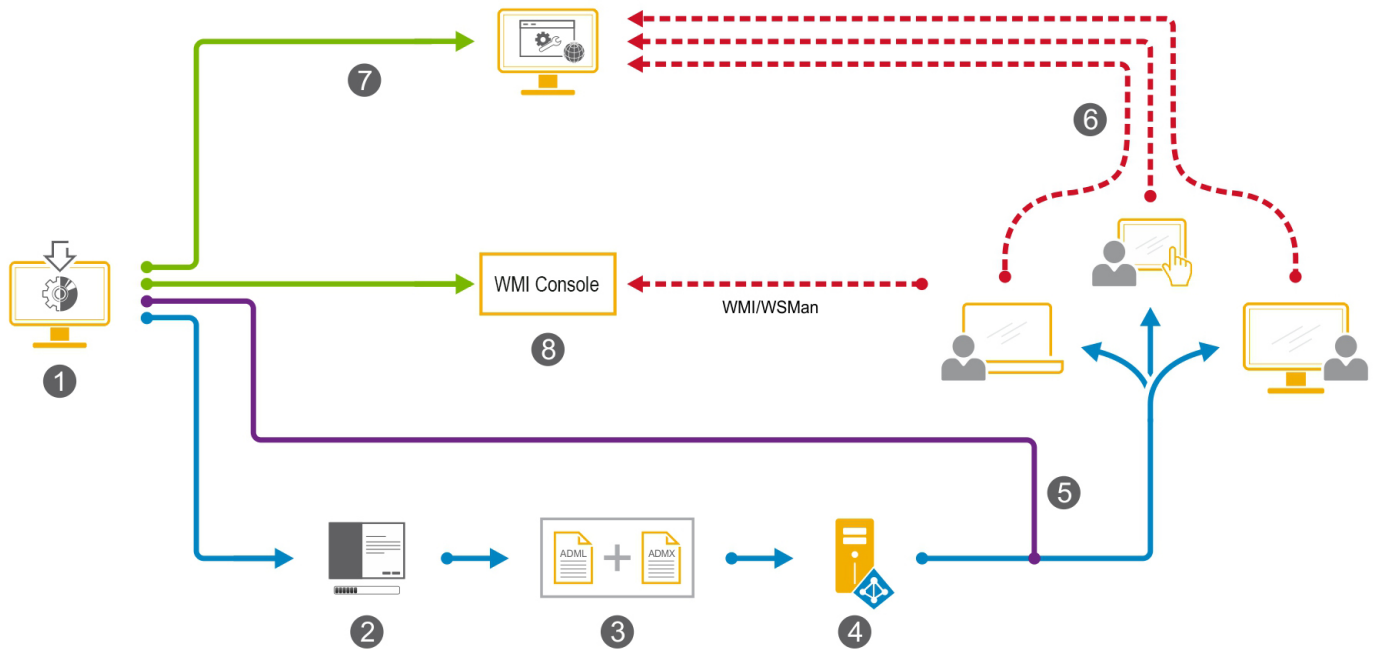
```
msiexec /i "c:\SA Installer\SupportAssistConfiguration.msi" TRANSFORMS="c:\SA Configuration  
\SupportAssistConfig.mst" /qn
```

Distribution med hjälp av Active Directory-gruppolicy

Det här avsnittet innehåller information om:

- Skapa Active Directory-mallfiler (AD) som innehåller konfigurationsinställningarna.
- Driftsätta SupportAssist med AD-mallfiler på målsystemen.

Följande bild illustrerar arbetsflödet för att skapa AD-mallfiler (ADML och ADMX), skapa gruppprincipobjektet och distribuera SupportAssist på målsystemen.



Figur 2. Distribution med hjälp av Active Directory-gruppprincip

Tabell 4. Distribution med hjälp av Active Directory-gruppprincip

Steg	Beskrivning
1	Hämta och extrahera SupportAssist-installationspaketet på det lokala systemet. Se Hämta och packa upp SupportAssist driftsättningspaket .
2	Öppna Installationsguiden . Se Åtkomst till installationsguiden .
3	Skapa Active Directory-mallarna (ADML och ADMX) och spara dem på det lokala systemet. Se Skapa Active Directory-administrationsmallfiler .
4	I Active Directory skapar du ett gruppprincipobjekt och tillämpar ADML- och ADMX-filerna. Se Driftsätt Active Directory-administrationsmallar på en domänkontrollant .
5	Distribuera SupportAssist-installationspaketet på målsystemen med hjälp av ett distributionsverktyg. Se Driftsätta Active Directory administrationsmallfiler på målsystem .
6	När distributionen är klar ser du SupportAssist-meddelanden på ditt TechDirect-konto för enkel och centraliserad hantering. Se Hantera SupportAssist-varningar i TechDirect .
7	Logga in på TechDirect för att visa och hantera SupportAssist-varningar. Se Hantera SupportAssist-varningar i TechDirect .
8	Hämta SupportAssist-data från ett system genom att använda WMI-konsoler som SCCM eller SCOM. Se Hämta SupportAssist-data genom att använda WMI .

Skapa Active Directory-administrationsmallfiler

Förutsättningar

- Du måste vara inloggad på det lokala systemet med administratörsrättigheter.
- Det lokala systemet måste ha internetanslutning.
- Du måste ha ett Mitt konto hos Dell och ett TechDirect-konto som skapats med samma inloggningsuppgifter.

Steg

- 1 Öppna **Installationsguiden**. Se [Åtkomst till installationsguiden](#).
- 2 Se till att alla krav är uppfyllda och klicka på **Nästa**.
- 3 På sidan **Installationstyp** väljer du alternativet **Skapa ny konfiguration** och klickar på **Nästa**.
- 4 På sidan **Avtal** läser du villkoren och avtalet för informationsdelning i Dell-system, markerar kryssrutan **Jag tillåter att Dell samlar in Service Tag-nummer och annan systemanvändningsinformation** och klickar sedan på **Nästa**.
- 5 Ange uppgifter för internetanslutningen för det lokala systemet och målsystemen och klicka på **Nästa**. Se [Konfigurera internetanslutning](#).
- 6 På sidan **Logga in** klickar du på **Nästa**.
- 7 På sidan **Logga in** på Mitt konto hos Dell anger du e-postadress och lösenord och klickar på **Logga in**.
- 8 På sidan **Kontakt och leverans** anger du kontakt- och leveransinformationen, väljer önskat kontaktsätt och klickar sedan på **Nästa**.
- 9 På sidan **Inställningar** väljer du önskade inställningar och klickar på **Nästa**. Se [Preferenser](#).
- 10 På sidan **Distributionstyp** väljer du **Active Directory (AD)** och gör följande:
 - a Ange ett namn för administrationsmallfilen.
 - b Klicka på **Bläddra** och välj en sökväg för att spara Active Directory-administrationsmallarna.

OBS: Vi rekommenderar att du namnger Active Directory-mallfilerna utifrån din organisations- eller affärsenhet.

- 11 Klicka på **Skapa**.
Följande filer skapas i angiven mapp och sidan **Sammanfattning** visas.
 - De två Active Directory administrationsmallfilerna ADML och ADMX med konfigurationsinställningar
 - `CheckandUninstall.ps1`

Nästa Steg

- 1 Distribuera Active Directory-administrationsmallar (ADML och ADMX) på en domänkontrollant. Se [Driftsätt Active Directory-administrationsmallar på en domänkontrollant](#).
- 2 Distribuera SupportAssist-installationspaketet med hjälp av ett distributionsverktyg. Se [Driftsätta Active Directory administrationsmallfiler på målsystem](#).

Driftsätt Active Directory-administrationsmallar på en domänkontrollant

Förutsättning

Målsystemen måste vara ansluten till domännätverket.

Steg

- 1 Navigera till centrallagret på domänkontrollanten.

OBS: Den centrala lagringsplats avser SYSVOL-platsen. Till exempel, `C:\Windows\SYSVOL\sysvol\<<ditt domännamn>\Policy\PolicyDefinitions`.
- 2 Skapa en mapp med namnet på den språkkod som används av operativsystemet.

OBS: Baserat på språkställningarna för operativsystemet skapar du en mapp med språkkoden som mappnamn. Om operativsystemet exempelvis är på svenska ska du skapa en mapp med namnet sv-SE.
- 3 Kopiera ADML-filen och klistra in den i mappen som du har skapat.
- 4 Kopiera ADMX-filen och klistra in den på den centrala lagringsplatsen.

OBS: Eventuella ändringar av Active Directory Administrative mallfiler kan ta lite tid att uppdatera på alla system som är kopplade till domännätverket. För att säkerställa en snabb uppdatering ska du, på varje enskilt system som är anslutet till domännätverket, öppna kommandotolken som administratör, skriva in `gpupdate` och sedan trycka på retur.
- 5 Öppna **Gruppolicyhantering**, högerklicka på domänmappen och klicka sedan på **Skapa en GPO i domänen och länka till den här**. Dialogrutan **Ny GPO** visas.
- 6 Ange önskad domän namn och klicka på **OK**.

- 7 Högerklicka på varje driftenhetsmapp och klicka på **Skapa en GPO i domänen och länka till den här**. Dialogrutan **Ny GPO** visas.
- 8 Ange namnet för driftenhetens Active Directory-administrationsmall och klicka på **OK**.
- 9 Högerklicka på den skapade domängrupppolicyn och klicka på **Redigera**.
Redigeraren för gruppolicyhantering visas.
- 10 Gå till Active Directory-administrationsmallen som skapats och klicka på **Ange det driftsättningsinnehåll som ska distribueras**. Sidan **Ange innehållet som ska distribueras** visas.
- 11 Klicka på **Aktiverad** och klicka sedan på **Tillämpa**.
- 12 Klicka på **OK**.

Driftsätta Active Directory administrationsmallfiler på målsystem

Förutsättningar

- Kontrollera att SupportAssist för datorer i hemmet inte är installerat på målsystemen. Se [Avinstallera SupportAssist for PCs at Home](#).
- Målsystemen måste uppfylla minimisystemkraven för SupportAssist. Se [Minimisystemkrav](#).
- Du måste ha administratörsbehörighet på målsystemet.

Om denna uppgift

Dell har validerat driftsättning av SupportAssist på målsystem med Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Du kan dock använda valfritt distributionsverktyg för att driftsätta SupportAssist-installationspaketet (**SupportAssistx64.msi** eller **SupportAssistx86.msi**).

Steg

I distributionsverktyget använder du följande kommando för att driftsätta SupportAssist på målsystemen:

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

⚠ VIKTIGT!: Se till att du använder SupportAssist installationspaket (**SupportAssistx64.msi** eller **SupportAssistx86.msi**) som du hämtade för att driftsätta SupportAssist. Använd inte filen **supportassistx64.msi** eller **supportassistx86.msi** som packas upp från SupportAssist-installationspaketet.

SupportAssist driftsätts automatiskt på målsystemen.

Exempel

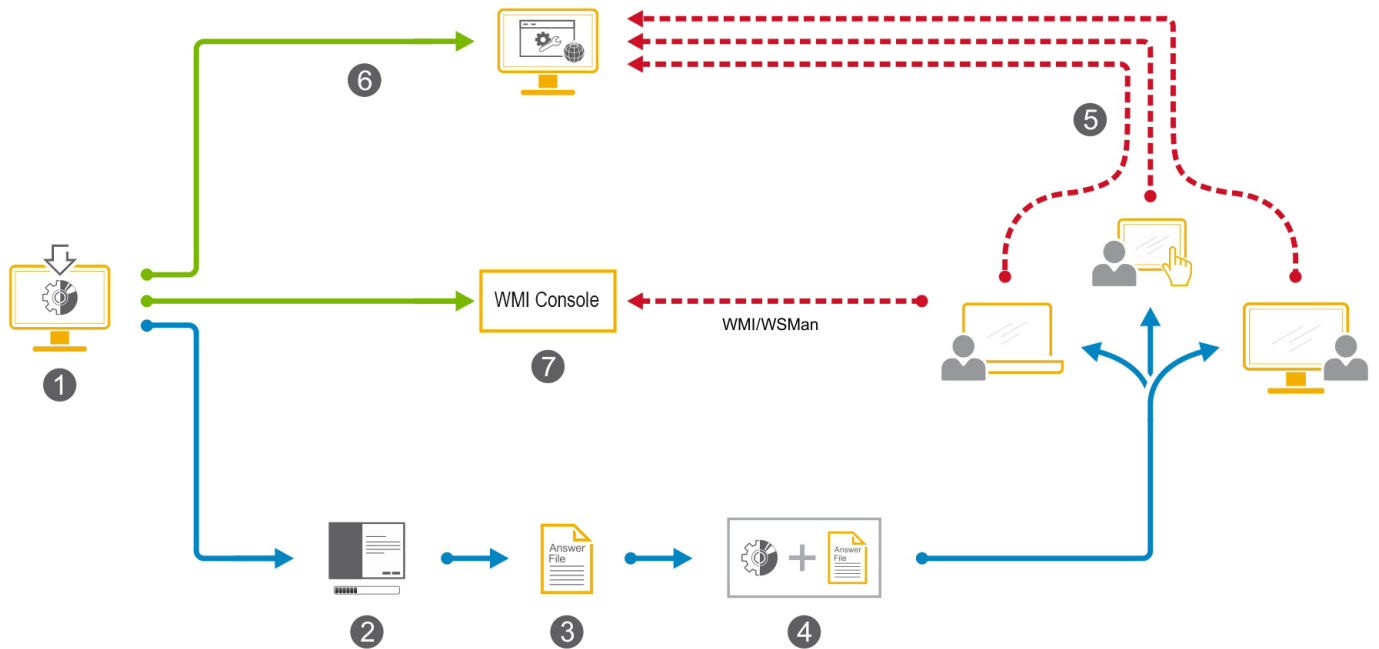
```
msiexec /i "c:\installer\SupportAssistx64.msi" /qn
```

Distribution av SupportAssist med svarsfil

Det här avsnittet innehåller information om:

- Skapa en svarsfil som innehåller konfigurationsinställningarna.
- Driftsätta SupportAssist med svarsfil på målsystemen.

Följande bild illustrerar arbetsflödet för att skapa en svarsfil och distribuera den med SupportAssist.



Figur 3. Distribution med svarsfil

Tabell 5. Distribution med svarsfil

Steg	Beskrivning
1	Hämta och extrahera SupportAssist-installationspaketet på det lokala systemet. Se Hämta och packa upp SupportAssist driftsättningspaket .
2	Öppna Installationsguiden . Se Åtkomst till installationsguiden .
3	Skapa svarsfilen och spara den på det lokala systemet. Se Skapa svarsfil .
4	Distribuera SupportAssist-installationspaketet och svarsfilen på målsystemen genom att använda ett distributionsverktyg. Se Driftsätta svarsfil på målsystemen .
5	När distributionen är klar ser du SupportAssist-meddelanden på ditt TechDirect-konto för enkel och centraliserad hantering. Se Hantera SupportAssist-varningar i TechDirect .
6	Logga in på TechDirect för att visa och hantera SupportAssist-varningar. Se Hantera SupportAssist-varningar i TechDirect .
7	Hämta SupportAssist-data från ett system genom att använda WMI-konsoler som SCCM eller SCOM. Se Hämta SupportAssist-data genom att använda WMI .

Skapa svarsfil

Förutsättningar

- Du måste vara inloggad på det lokala systemet med administratörsrättigheter.
- Det lokala systemet måste ha internetanslutning.
- Du måste ha ett Mitt konto hos Dell och ett TechDirect-konto som skapats med samma inloggningsuppgifter.

Steg

- 1 Öppna **Installationsguiden**. Se [Åtkomst till installationsguiden](#).
- 2 Se till att alla krav är uppfyllda och klicka på **Nästa**.
- 3 På sidan **Installationstyp** väljer du alternativet **Skapa ny konfiguration** och klickar på **Nästa**.
- 4 På sidan **Avtal** läser du villkoren och avtalet för informationsdelning i Dell-system, markerar kryssrutan **Jag tillåter att Dell samlar in Service Tag-nummer och annan systemanvändningsinformation** och klickar sedan på **Nästa**.

- 5 Ange uppgifter för internetanslutningen för det lokala systemet och målsystemen och klicka på **Nästa**. Se [Konfigurera internetanslutning](#).
- 6 På sidan **Logga in** klickar du på **Nästa**.
- 7 På sidan **Logga in** på Mitt konto hos Dell anger du e-postadress och lösenord och klickar på **Logga in**.
- 8 På sidan **Kontakt och leverans** anger du kontakt- och leveransinformationen, väljer önskat kontaktsätt och klickar sedan på **Nästa**.
- 9 På sidan **Inställningar** väljer du önskade inställningar och klickar på **Nästa**. Se [Preferenser](#).
- 10 På sidan **Distributionstyp** väljer du **Svarsfil** och gör följande:
 - a Ange en nyckel för att kryptera svarsfilen.

OBS: Se till att du noterar krypteringsnyckeln eftersom samma nyckel krävs vid distributionen av SupportAssist med svarsfilen på målsystemen.

- b Klicka på **Bläddra** och välj sökvägen dit du vill spara svarsfilen.
- 11 Klicka på **Skapa**.
Följande filer skapas i angiven mapp och sidan **Sammanfattning** visas.
 - Svarsfilen med konfigurationsinställningar
 - CheckandUninstall.ps1

Driftsätta svarsfil på målsystemen

Förutsättningar

- Kontrollera att SupportAssist för datorer i hemmet inte är installerat på målsystemen. Se [Avinstallera SupportAssist for PCs at Home](#).
- Målsystemen måste uppfylla minimisystemkraven för SupportAssist. Se [Minimisystemkrav](#).
- Du måste ha administratörsbehörighet på målsystemet.

Om denna uppgift

Dell har validerat driftsättning av SupportAssist på målsystem genom att använda Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Du kan dock använda valfritt distributionsverktyg för att driftsätta SupportAssist-installationspaket (**SupportAssistx64.msi** eller **SupportAssistx86.msi**) tillsammans med svarsfilen på målsystemen.

Steg

I distributionsverktyget använder du följande kommando för att distribuera SupportAssist på målsystemen:

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

<key> är den krypteringsnyckel som har angetts i **Installationsguiden**.

⚠ VIKTIGT!: Se till att du använder SupportAssist installationspaket (**SupportAssistx64.msi** eller **SupportAssistx86.msi**) som du hämtade för att driftsätta SupportAssist. Använd inte filen **supportassistx64.msi** eller **supportassistx86.msi** som packas upp från SupportAssist-installationspaketet.

📌 OBS: Om nyckeln som användes för att kryptera svarsfilen innehåller specialtecken ska du omsluta produktnyckeln med citattecken.

📌 OBS: Om du distribuerar den senaste versionen av SupportAssist-installationspaketet på målsystem med en felaktig nyckel avinstalleras den tidigare versionen av SupportAssist. Men den senaste versionen av SupportAssist kommer inte att installeras. Om problemet uppstår distribuerar du SupportAssist-installationspaketet igen, denna gång med rätt nyckel.

Exempel

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

Avinstallera SupportAssist for PCs at Home

Förutsättningar

- Du måste ha administratörsbehörighet på målsystemet.
- Målsystemen måste uppfylla minimisystemkraven för SupportAssist. Se [Minimisystemkrav](#).

Om denna uppgift

Om du har SupportAssist for PCs at Home installerade på målsystemen måste du avinstallera det innan du driftsätter SupportAssist for Business Client Systems.

Steg

- 1 Gå till mappen med driftsättningspaketet för SupportAssist for Business Client Systems.
- 2 Kör filen **CheckAndUninstall.ps1** på målsystemen.
SupportAssist for PCs at Home avinstalleras från målsystemen.

Preferenser

SupportAssist gör att du kan utföra automatiserade och manuella uppgifter på de system som SupportAssist är driftsatt på. Manuella uppgifter kan endast utföras av användare i systemet om SupportAssists användargränssnitt är aktiverat. Automatiserade uppgifter utförs dock på systemen även om SupportAssists användargränssnitt inte är aktiverat. Information om hur du använder SupportAssists användargränssnitt finns i SupportAssist for Business Client Systems användarhandbok finns på www.Dell.com/serviceabilitytools.

I följande tabell beskrivs alternativen i avsnittet **Automatiserade uppgifter**.

Tabell 6. Automatiserade uppgifter

Alternativ	Beskrivning
Automatisk uppdatering av SupportAssist	Tillåt att SupportAssist automatiskt uppgraderar till högre version.
Inkludera information om programvara i insamlade data	Tillåt Dell att samla in information om installerade program, drivrutiner och uppdateringar av operativsystem från dina system. ⓘ OBS: SupportAssist samlar inte in någon information om användningen av dina program.
Inkludera identifieringsinformation	Tillåt Dell att samla in systemidentifieringsinformation.
Utför planerade genomsökningar	Tillåt SupportAssist att automatiskt genomsöka system för att identifiera uppdateringar av drivrutiner, maskinvaruproblem och nödvändiga systemoptimeringar. ⓘ OBS: SupportAssist utför en schemalagd genomsökning endast när systemet är ansluten till ett eluttag och systemet inte används under starten av den schemalagda genomsökningen.
Automatisk programoptimering ⓘ OBS: Den här kryssrutan är endast aktiverad om du har aktiverat planerade genomsökningar.	Tillåt SupportAssist att automatiskt optimera systemet efter genomsökning. ⓘ OBS: Auto-optimeringar gäller endast för system med aktiv ProSupport Plus- eller ProSupport Flex for Client serviceplan.
Frekvens ⓘ OBS: Alternativen aktiveras endast om du aktiverar planerade genomsökningar.	Välj hur ofta SupportAssist ska utföra planerade genomsökningar, till exempel månadsvis.

I tabellen nedan beskrivs alternativen i avsnittet **Användarinteraktioner**.

Tabell 7. Användarinteraktioner

Alternativ	Beskrivning
Tillåt att användare öppnar och kör SupportAssist på sina datorer	Gör att användare kan visa och använda SupportAssists användargränssnitt. i OBS: När du aktiverar SupportAssists användargränssnitt aktiveras övriga alternativ i användarinteraktionsavsnitten.
Endast administratörer	Aktiverar SupportAssists användargränssnitt enbart för användare med administratörsrättigheter på systemet.
Alla användare	Aktiverar SupportAssists användargränssnitt för alla användartyper.
Visa meddelanden	Tillåt SupportAssist att visa meddelanden om programoptimeringar och uppdateringar av drivrutiner.
Drivrutinuppdateringar	Gör att användare med administratörsrättigheter på systemet manuellt kan kontrollera och installera drivrutinuppdateringar. i OBS: Termen drivrutin avser drivrutiner, fast programvara och BIOS-uppdateringar.
Rensa filer	Tar bort överflödiga filer, mappar för temporära filer och andra onödiga filer från systemet.
Justera prestanda	Justerar energiinställningar, register och minnestilldelning för att maximera bearbetningshastigheten i ditt system.
Optimera nätverket	Optimerar nätverket för att säkerställa att nätverket är anslutet och uppdaterar dina systeminställningar för att bibehålla ett effektivt och tillförlitligt nätverk.
Ta bort virus och skadlig programvara i OBS: Funktionen för borttagning av virus och skadliga program finns enbart på system som har aktiv ProSupport Plus- eller Premium Support Plus-serviceplan. i OBS: Funktionen för borttagning av virus och skadliga program är inte tillgänglig i vissa regioner, till exempel Kina.	Isolerar och tar bort filer som har infekterats av virus och skadliga program.

Konfigurera internetanslutning

Du måste ange information om internetanslutning för både lokala system och målsystem för att kunna skapa en konfigurationsfil.

- På sidan **Lokalt system** utför du något av följande:
 - Om ditt lokala system ansluter direkt till internet väljer du **Anslut direkt**.
 - Om ditt lokala system ansluter till internet via proxyserver utför du följande:
 - Välj **Anslut via proxy**.
Fälten för proxyinställningar visas.
 - Ange information om proxyservrens adress och portnummer.
 - Om proxyservern kräver autentisering väljer du **Den här proxyservern kräver autentisering**.
 - Ange användarnamn och lösenord för proxyservern.

i | **OBS: För proxyserverautentisering rekommenderar Dell att du använder användarnamn och lösenord för ett servicekonto som inte löper ut.**

- 2 Om målsystemen använder olika inställningar för internetanslutning väljer du **Målsystemen har olika inställningar**. Sidan **Målsystem** visas.
- 3 Välj någon av följande åtgärder:
 - Om målsystemet ansluter direkt till internet väljer du **Anslut direkt**.
 - Om målsystemet ansluter till internet via proxyserver utför du följande steg:
 - 1 Välj **Anslut via proxy**.
Fälten för proxyinställningar visas.
 - 2 Ange information om proxyserverns adress och portnummer.
 - 3 Om proxyservern kräver autentisering markerar du kryssrutan **Den här proxyservern kräver autentisering**.
 - 4 Ange användarnamn och lösenord för proxyservern.

i | **OBS: Målsystemens internetanslutning kan inte verifieras från Installationsguiden.**

Test av SupportAssist-anslutning

Förutsättningar

- Målsystemen måste ha internetanslutning.
- Du måste ha administratörsbehörighet på målsystemet.

Om denna uppgift

För att kunna övervaka dina system och ge automatiserad teknisk support, måste SupportAssist vara anslutet till Dell. Kör anslutningstest på något av målsystemen efter driftsättning för att fastställa att SupportAssist har anslutit till Dell.

Steg

- 1 Gå till de målsystem på vilka du vill utföra anslutningstestet.
- 2 Klicka på **Start** för att öppna programmenyn.
- 3 Högerklicka på **Kommandotolk** och klicka på **Kör som administratör**.
Fönstret **Kommandotolk** visas.
- 4 Bläddra till någon av följande platser beroende på operativsystemets arkitektur:
 - På 64-bitarssystem: `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - På 32-bitarssystem: `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- 5 Skriv **SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity** och tryck på Enter.
 - Om internetanslutningens inställningar i filen är inte korrekta, visas följande meddelande:
`Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.`
 - Om anslutningen till Dell inte är tillgänglig tillfälligt strömavbrott visas följande meddelande:
`Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.`
 - Om konfigurationen är klar och SupportAssist kan ansluta till Dell, visas följande meddelande:
`Connection successful.`

Modifiera driftsatt SupportAssist-konfiguration

När du har driftsatt SupportAssist kan du ändra SupportAssists konfigurationsinställningar som har driftsatts på målsystemen. Du kanske till exempel vill ändra konfigurationsinställningar för internetanslutning, inställningar, Dell My Account-uppgifter, eller kontakt- och leveransinformation. I **Installationsguiden** kan du läsa hur du ändrar inställningar i en konfigurationsfil. När konfigurationsfilen har modifierats använder du valfritt distributionsverktyg för att uppdatera SupportAssist-inställningarna på målsystemen.

Ämnen:

- [Modifiera och distribuera Windows-installationsfil](#)
- [Ändra och driftsätta befintliga Active Directory-administrationsmallar](#)
- [Modifiera och distribuera svarsfil](#)

Modifiera och distribuera Windows-installationsfil

Förutsättningar

- Du måste vara inloggad på det lokala systemet med administratörsrättigheter.
- Du måste ha administratörsbehörighet på målsystemet.
- Du måste ha åtkomst till den befintliga Windows-installationsfilen.
- Det lokala systemet måste ha internetanslutning.

Steg

- Utför något av följande för att öppna **Installationsguiden** :
 - Om du har installerat 32-bitarsversionen går du till `C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, högerklickar på **SupportAssistWizard.exe** och klickar sedan på **Kör som administratör**.
 - Om du har installerat 64-bitarsversionen går du till `C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, högerklickar på **SupportAssistWizard.exe** och klickar sedan på **Kör som administratör**.
 - Om SupportAssist inte är installerat på systemet ska du läsa [Åtkomst till installationsguiden](#) instruktionerna för att öppna **Installationsguiden**.
- Se till att alla krav är uppfyllda och klicka på **Nästa**.
- På sidan **Installationstyp** väljer du **Ändra befintlig konfiguration**, markerar eller avmarkerar de systeminställningar som du vill ändra och klickar sedan på **Nästa**.
 - ① **OBS:** Om du har valt alternativet **Mitt konto hos Dell, Kontakt och leverans** eller **Inställningar** men du inte har en aktiv internetanslutning uppmanas du av SupportAssist att verifiera internetanslutningen. Om du vill fortsätta måste du ange rätt inställningar för internetanslutningen.
 - ① **OBS:** Om du endast har valt att ändra alternativet **Kontakt och leverans** uppmanas du av SupportAssist att logga in och kontrollera ditt **Mitt konto hos Dell** för att bekräfta dina kontaktuppgifter och din leveransadress. Om du vill fortsätta måste du logga in på **Mitt konto hos Dell**.
- Om SupportAssist är driftsatt på det lokala systemet hämtas och visas automatiskt den befintliga konfigurationen. Om SupportAssist inte är driftsatt på det lokala systemet utför du följande:
 - Välj **Använd en befintlig konfigurationsfil**.
 - Klicka på **Bläddra** och välj den befintliga Windows-installationsfil som du vill modifiera.
 - Klicka på **Bläddra** och välj Windows installationspaket.
 - Klicka på **Next** (nästa).
- Ange uppgifter för internetanslutningen för det lokala systemet och målsystemen och klicka på **Nästa**. Se [Konfigurera internetanslutning](#).
- På sidan **Logga in** klickar du på **Nästa**.

- 7 På sidan **Logga in** på Mitt konto hos Dell anger du e-postadress och lösenord och klickar på **Logga in**.
- 8 På sidan **Kontakt och leverans** gör du ändringarna och klickar på **Nästa**.
- 9 På sidan **Inställningar** väljer du önskade inställningar och klickar på **Nästa**. Se [Preferenser](#).
- 10 På sidan **Distributionstyp** väljer du **Windows Installer-fil**.
- 11 Klicka på **Bläddra**, välj den mapp där du vill spara Windows-installationsfilen och ange ett namn för filen. Klicka sedan på **Skapa**.
Följande filer skapas i angiven mapp och sidan **Sammanfattning** visas.
 - **SupportAssistConfiguration.msi**
 - En Windows-installationsfil med modifierad information
 - **CheckandUninstall.ps1**

Nästa steg

Distribuera **SupportAssistConfiguration.msi** tillsammans med Windows-installationsfilen med modifierad information och använd följande kommando för att uppdatera konfigurationsinställningarna på målsystemen.

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

Exempel:

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

Ändra och driftsätta befintliga Active Directory-administrationsmallar

Förutsättningar

- Du måste vara inloggad på det lokala systemet med administratörsrättigheter.
- Du måste ha administratörsbehörighet på målsystemet.
- Du måste åtkomst till de befintliga administrationsmallfilerna.
- Det lokala systemet måste ha internetanslutning.

Steg

- 1 Utför något av följande för att öppna **Installationsguiden** :
 - Om du har installerat 32-bitarsversionen går du till **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, högerklickar på **SupportAssistWizard.exe** och klickar sedan på **Kör som administratör**.
 - Om du har installerat 64-bitarsversionen går du till **C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**, högerklickar på **SupportAssistWizard.exe** och klickar sedan på **Kör som administratör**.
 - Om SupportAssist inte är installerat på systemet ska du läsa [Åtkomst till installationsguiden](#) instruktionerna för att öppna **Installationsguiden**.
- 2 Se till att alla krav är uppfyllda och klicka på **Nästa**.
- 3 På sidan **Installationstyp** väljer du **Ändra befintlig konfiguration**, markerar eller avmarkerar de systeminställningar som du vill ändra och klickar sedan på **Nästa**.
 - ① **OBS:** Om du har valt alternativet **Mitt konto hos Dell, Kontakt och leverans** eller **Inställningar** men du inte har en aktiv internetanslutning uppmanas du av SupportAssist att verifiera internetanslutningen. Om du vill fortsätta måste du ange rätt inställningar för internetanslutningen.
 - ① **OBS:** Om du endast har valt att ändra alternativet **Kontakt och leverans** uppmanas du av SupportAssist att logga in och kontrollera ditt **Mitt konto hos Dell** för att bekräfta dina kontaktuppgifter och din leveransadress. Om du vill fortsätta måste du logga in på **Mitt konto hos Dell**.
- 4 Om SupportAssist är driftsatt på det lokala systemet hämtas och visas automatiskt den befintliga konfigurationen. Om SupportAssist inte är driftsatt på det lokala systemet utför du följande:
 - a Välj **Använd en befintlig konfigurationsfil**.
 - b Klicka på **Bläddra** och välj den befintliga ADML-fil som du vill modifiera.
 - c Klicka på **Next** (nästa).
- 5 Ange uppgifter för internetanslutningen för det lokala systemet och målsystemen och klicka på **Nästa**. Se [Konfigurera internetanslutning](#).

- 6 På sidan **Logga in** klickar du på **Nästa**.
- 7 På sidan **Logga in** på Mitt konto hos Dell anger du e-postadress och lösenord och klickar på **Logga in**.
- 8 På sidan **Kontakt och leverans** gör du ändringarna och klickar på **Nästa**.
- 9 På sidan **Inställningar** väljer du önskade inställningar och klickar på **Nästa**. Se [Preferenser](#).
- 10 På sidan **Distributionstyp** väljer du **Active Directory (AD)**.
- 11 Ange ett namn för mallen.
- 12 Klicka på **Bläddra**, välj sökvägen dit du vill spara Active Directory administrationsmallar och klicka sedan på **Skapa**.
Följande filer skapas i angiven mapp och sidan **Sammanfattning** visas.
 - De två Active Directory administrationsmallfilerna ADML och ADMX med modifierade konfigurationsinställningar
 - **CheckandUninstall.ps1**

Nästa Steg

Utför följande steg för att driftsätta mallfilerna med modifierade inställningar:

- 1 Kopiera och ersätt befintliga ADML- och ADMX-filer i domänkontrollanten.
- 2 Högerklicka på motsvarande Active Directory-mall och redigera gruppolicyn.
- 3 Klicka på **Redigera principinställningar**.
- 4 Om du vill återanvända de modifierade inställningarna klickar du på **Avaktivera** och sedan på **Aktivera** igen.
- 5 Klicka på **Verkställ**.
Registret och gruppolicyn uppdateras. Den ändrade administrationsmallen uppdateras när gruppolicyn tillämpas.

Modifiera och distribuera svarsfil

Förutsättningar

- Du måste vara inloggad på det lokala systemet med administratörsrättigheter.
- Du måste ha administratörsbehörighet på målsystemet.
- Du måste ha åtkomst till den befintliga svarsfilen.
- Det lokala systemet måste ha internetanslutning.

Steg

- 1 Utför något av följande för att öppna **Installationsguiden** :
 - Om du har installerat 32-bitarsversionen går du till `C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, högerklickar på **SupportAssistWizard.exe** och klickar sedan på **Kör som administratör**.
 - Om du har installerat 64-bitarsversionen går du till `C:\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`, högerklickar på **SupportAssistWizard.exe** och klickar sedan på **Kör som administratör**.
 - Om SupportAssist inte är installerat på systemet läser [Åtkomst till installationsguiden](#) du anvisningarna för att öppna **Installationsguiden**.
- 2 Se till att alla krav är uppfyllda och klicka på **Nästa**.
- 3 På sidan **Installationstyp** väljer du **Ändra befintlig konfiguration**, markerar eller avmarkerar de systeminställningar som du vill ändra och klickar sedan på **Nästa**.
 - i** **OBS:** Om du har valt alternativet **Mitt konto hos Dell, Kontakt och leverans** eller **Inställningar** men du inte har en aktiv internetanslutning uppmanas du av SupportAssist att verifiera internetanslutningen. Om du vill fortsätta måste du ange rätt inställningar för internetanslutningen.
 - i** **OBS:** Om du endast har valt att ändra alternativet **Kontakt och leverans** uppmanas du av SupportAssist att logga in och kontrollera ditt **Mitt konto hos Dell** för att bekräfta dina kontaktuppgifter och din leveransadress. Om du vill fortsätta måste du logga in på **Mitt konto hos Dell**.
- 4 Om SupportAssist är driftsatt på det lokala systemet hämtas och visas automatiskt den befintliga konfigurationen. Om SupportAssist inte är driftsatt på det lokala systemet utför du följande:
 - a Välj **Använd en befintlig konfigurationsfil**.
 - b Klicka på **Bläddra** och välj den befintliga svarsfilen som du vill modifiera.
 - c Klicka på **Next** (nästa).

- 5 I dialogrutan som visas anger du nyckel för att dekryptera svarsfilen.
- 6 Ange uppgifter för internetanslutningen för det lokala systemet och målsystemen och klicka på **Nästa**. Se [Konfigurera internetanslutning](#).
- 7 På sidan **Logga in** klickar du på **Nästa**.
- 8 På sidan **Logga in** på Mitt konto hos Dell anger du e-postadress och lösenord och klickar på **Logga in**.
- 9 På sidan **Kontakt och leverans** gör du ändringarna och klickar på **Nästa**.
- 10 På sidan **Inställningar** väljer du önskade inställningar och klickar på **Nästa**. Se [Preferenser](#).
- 11 På sidan **Driftsättningstyp** väljer du **Windows-installationsfil**.
- 12 Ange en nyckel för att kryptera svarsfilen.

i **OBS: Se till att du noterar krypteringsnyckeln eftersom samma nyckel krävs vid distributionen av SupportAssist med svarsfilen på målsystemen.**

- 13 Klicka på **Bläddra** och välj sökvägen där du vill spara svarsfilen, och klicka sedan på **Skapa**.

Följande filer skapas i angiven mapp och sidan **Sammanfattning** visas.

- SupportAssistConfiguration.msi
- En svarsfil med den modifierade konfigurationsinformationen
- CheckandUninstall.ps1

Nästa Steg

Använd följande kommando för att driftsätta SupportAssistConfiguration.msi-filen med den uppdaterade svarsfilen för att distribuera de uppdaterade inställningarna på målsystemen:

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

key är den krypteringsnyckel som har angetts i **Installationsguiden**.

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

i **OBS: Om nyckeln som användes för att kryptera svarsfilen innehåller specialtecken ska du omsluta produktnyckeln med citattecken.**

Migrera till SupportAssist i TechDirect

I SupportAssist for Business Client Systems version 2.0.1 kan du hantera din SupportAssist-konfiguration direkt från TechDirect. Om du redan har driftsatt SupportAssist med hjälp av **Installationsguiden** och aktiverat automatisk uppdatering, uppgraderas SupportAssist automatiskt till den senaste versionen med standardkonfiguration. Om du vill migrera till SupportAssist i TechDirect ska du hämta, packa upp och driftsätta SupportAssist-ddriftsättningspaketet från TechDirect.

Mer information om SupportAssist i TechDirect finns i SupportAssist for Business Client Systems driftsättningsguide – använd TechDirect finns på www.Dell.com/serviceabilitytools.

Ämnen:

- [Hämta SupportAssist från TechDirect](#)
- [Driftsätt SupportAssist-paket från TechDirect](#)

Hämta SupportAssist från TechDirect

Förutsättning

Du måste vara inloggad i TechDirect med SupportAssist administratörsrättigheter.

Steg

- 1 Gå till **TjänsterSupportAssist**.
Sidan **SupportAssist** visas.
- 2 Klicka på fiiken **Inventarier**.
Panelen **Inventarier** visas.
- 3 Om du har flera konton, väljer du konto från listan **Välj konto**.
ⓘ **OBS: Listan Välj konto visas endast om du har flera konton.**
- 4 I tillbehörsrutan **Hämta SupportAssist** klickar du på **Hämta**.
Sidan **Hämta SupportAssist** visas.
- 5 För att hämta SupportAssist för första gången måste du verifiera ditt TechDirect-konto. Så här verifierar du kontot:
 - a Klicka på **Verifiera TechDirect-konto**.
Fönstret **Inloggning med Dell My Account** visas.
 - b Ange samma e-postadress och lösenord som du använde när du loggade in på TechDirect och klicka på **Logga in**.
- 6 Om du redan har konfigurerat SupportAssist i TechDirect, väljer du den Windows-version som passar och klickar sedan på **Hämta SupportAssist för PC-datorer**.
ⓘ **OBS: Om du inte har konfigurerat SupportAssist och fortfarande vill hämta den körbara filen väljer du kryssrutan Jag förstår och vill fortsätta vidare och hämtar sedan filen.**

SupportAssist körbar fil hämtas.

⚠ VIKTIGT!: Du ska inte driftsätta den hämtade den körbara filen direkt på dina system. SupportAssist fungerar inte korrekt om du driftsätter den körbara filen.

Nästa steg

Kör den körbara filen för att packa upp SupportAssist driftsättningspaket och driftsätt sedan SupportAssist.

ⓘ **OBS: Vi rekommenderar att du konfigurerar SupportAssist i TechDirect innan du driftsätter paketet som du har packat upp.**

Driftsätt SupportAssist-paket från TechDirect

Förutsättning

- Du måste ha administratörsbehörighet på målsystemet.
- Du måste ha hämtat SupportAssist körbar fil från TechDirect. Se [Hämta SupportAssist från TechDirect](#).

Steg

1 Dubbelklicka på filen `.exe`.

Följande filer extraheras och guiden **Extrahera driftsättningspaket** visas.

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

2 I guiden väljer du önskat format för driftsättningspaketet.

Vi rekommenderar att du väljer **Windows körbar fil** som format för driftsättningspaketet. Det förenklar driftsättning av SupportAssist, att ändra en befintlig driftsättning eller att migrera till SupportAssist i TechDirect.

3 Om du väljer **Windows installationsprogram** som format för driftsättningspaket ska du välja **Ny driftsättning med uppdaterade proxyuppgifter**.

Alternativen **Skapa en ny driftsättning** och **Ny driftsättning med uppdaterade proxyuppgifter** visas endast om du väljer **Windows installationsprogram**.

4 Utför ett av följande steg:

- Om systemen som du distribuerade SupportAssist ansluter direkt till internet klickar du på **Nästa**.
- Om systemen som du distribuerade SupportAssist till ansluter till internet via proxyserver utför du följande:
 - 1 Välj **Anslut till internet via proxy**.
 - 2 Ange adress och portnummer.
 - 3 Om proxyservern kräver autentisering väljer du **Den här proxyservern kräver autentisering**.
 - 4 Ange användarnamn och lösenord.

 **OBS:** För proxyserverautentisering rekommenderar Dell att du använder användarnamn och lösenord för ett servicekonto som inte löper ut.

5 Klicka på **Next** (nästa).

Sidan **Filens plats** visas.

5 Klicka på **Bläddra** och välj den mapp dit du vill packa upp driftsättningspaketet.

6 Klicka på **Next** (nästa).

- Om du väljer **Windows körbar fil** skapas en exe-fil i den angivna mappen och sidan **Driftsättningsinstruktioner** visas.
- Om du väljer **Windows installationsprogram** skapas följande filer i den valda mappen och sidan **Driftsättningsinstruktioner** visas.
 - MST-fil
 - `CheckAndUninstall.ps1`
 - `SupportAssistx64.msi` eller `SupportAssistx86.msi`

7 Välj någon av följande åtgärder:

- Om du packade upp driftsättningspaketet i EXE-format ska du distribuera EXE-filen till målsystemen med hjälp av ett distributionsverktyg.
- Om du packade upp driftsättningspaketet i MSI-format ska du köra följande kommando för att driftsätta SupportAssist driftsättningspaket:

```
msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi  
TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn
```

`<downloaded path>` är plats för den mapp dit du hämtade SupportAssist körbar fil från TechDirect.

Hantera SupportAssist-varningar i TechDirect

SupportAssist-varningar kan hanteras via din organisations TechDirect-konto eller ServiceNow-lösning. Om du har konfigurerat SupportAssist med inloggningsuppgifterna för ditt TechDirect-konto, vidarebefordras alla varningar till ditt TechDirect-konto. Du kan även integrera ServiceNow med SupportAssist för att omdirigera alla varningar till din ServiceNow-lösning. Detta avsnitt tillhandahåller information om hur du hanterar SupportAssist-varningar i TechDirect och integrerar ServiceNow med SupportAssist.

ⓘ OBS: För att visa och hantera dina varningar för maskinvaruproblem måste du anmäla dig till tjänsten för eget utskick i TechDirect.

Ämnen:

- [Konfigurera varningsregler i TechDirect](#)
- [Visa SupportAssist-varningar i TechDirect](#)
- [SupportAssist-varningar](#)
- [SupportAssist varningsåtgärder](#)
- [Integrering av SupportAssist med ServiceNow](#)

Konfigurera varningsregler i TechDirect

Förutsättningar

- Se till att inloggningsuppgifterna för ditt TechDirect-konto är samma som inloggningsuppgifterna för Dell My Account som används under distribution av SupportAssist.
- Du måste vara inloggad med SupportAssist-administratörsrättigheter i TechDirect.

Om denna uppgift

Organisationens administratörer kan konfigurera regler för att fastställa hur varningar som skapats av SupportAssist ska hanteras av TechDirect-portalerna. Du kan till exempel välja att automatiskt vidarebefordra alla varningar till teknisk support eller placera varningarna i SupportAssists varningskö så supportteamet kan granska och avgöra om varningen ska vidarebefordras till Dell.

Steg

- 1 Gå till **TjänsterSupportAssist**.
Sidan **SupportAssist** visas.
- 2 Klicka på fliken **Varningar**.
Panelen **Varningar** visas.
- 3 I tillbehörsrutan **Konfigurera regler** klickar du på **Konfigurera**.
Sidan **Konfigurera SupportAssist-varningsregler** visas.
- 4 Ange antal dagar i avsnittet **Inaktiv period**.
- 5 I avsnittet **Teknisk support-varningar** gör du något av följande:
 - a Välj **Ja** för att direkt vidarebefordra alla varningar som rör teknisk support till Dell.
 - b Välj **Nej** för att skicka alla teknisk support-varningar till företagets SupportAssist varningskö. Supportteamet kan granska varningen och avgöra om den ska vidarebefordras till Dell.
- 6 I avsnittet **Skicka varningar** gör du något av följande:
 - a Välj **Ja** för att direkt vidarebefordra alla meddelanden som rör utskick av delar till Dell.
Avsnittet **Grupphantering** visas om du har valt att vidarebefordra alla varningar som rör utskick av delar till Dell.
 - b Välj **Nej** om du vill skicka alla varningar om utsändning av delar till företagets SupportAssist varningskö. Supportteamet kan granska varningen och avgöra om den ska vidarebefordras till Dell.
- 7 Om avsnittet **Grupphantering** visas klickar du på **Lägg till gruppregel**.

OBS: Gruppreglerna används för att identifiera den adress dit utsända delar ska levereras. När en SupportAssist-varning vidarebefordras till Dell för utskick av delar jämförs adressen i varningen med adresser som har definierats i gruppreglerna. Om dessa matchar, kommer adressinformationen som är associerad med gruppregeln att användas för att identifiera den adress dit utsända delar ska levereras.

- På sidan **Lägg till gruppregel** väljer du ett av följande alternativ och anger följande information:
 - Efter land** – Välj det här alternativet om du vill dirigera alla auto-utsändningar från ett land till en specifik adress.
 - Efter delstat/region** – Välj det här alternativet om du vill dirigera alla auto-utsändningar från en delstat eller region till en specifik adress.
 - Efter stad** – Välj det här alternativet om du vill dirigera alla auto-utsändningar från en stad till en specifik adress.
 - Efter postnummer** – Välj det här alternativet om du vill dirigera alla auto-utsändningar med ett postnummer till en specifik adress.
- Klicka på **Spara regel** och klicka på **Spara varningsregler**.

Visa SupportAssist-varningar i TechDirect

Förutsättning

Du måste vara inloggad med SupportAssist-administratörs- eller SupportAssist teknikerrättigheter i TechDirect.

Om denna uppgift

När ett problem upptäcks på de system som övervakas med hjälp av SupportAssist skapas automatiskt en varning i TechDirect.

Steg

- Gå till **TjänsterSupportAssist**.
Sidan **SupportAssist** visas.
- Klicka på fliken **Varningar**.
Sidan **Varningar** visas.
- I tillbehörsrutan **Hantera SupportAssist-varningar** klickar du på **Hantera**.
Sidan **SupportAssist-varningar** visas.

SupportAssist-varningar

Du kan visa information om varningar som genereras av SupportAssist på sidan **SupportAssist-varningar** i TechDirect.

Följande tabell beskriver informationen som visas på sidan **SupportAssist-varningar**. Som standard visas kolumnerna **Service Tag-nummer**, **Varningsnummer**, **Varningstyp**, **Tidstämpel för senaste aktivitet**, **Ägare**, **Företagsnamn** och **Affärsområde**. Klicka på ikonen  ovanför tabellen för att välja vilka kolumner du vill visa.

OBS: Du kan välja högst sju kolumner som ska visas åt gången.

Tabell 8. SupportAssist-varningar

Namn	Beskrivning
Service Tag-nummer	Systemets unika identifiering. Service Tag-numret är en alfanumerisk sekvens.
Varningsnummer	Unikt supportärendenummer som tilldelats varningen, vilket du kan använda som referens vid kommunikation med teknisk support.
Varningstyp	Typ av varning: <ul style="list-style-type: none">Teknisk supportUtskick
Kommentarer	Information om problemet som upptäckts och felinformation för utredning.
Skapa tidsstämpel	Datum och tid för när varningen skapades i TechDirect.

Namn	Beskrivning
Tidstämpel för senaste aktivitet	Datum och tid för när den senaste åtgärden utförts av kundens administratör- eller teknikeranvändare.
Status	Status för varningen: <ul style="list-style-type: none"> · Ej tilldelad – Ingen teknikeranvändare är ägare · Tilldelad – En teknikeranvändare är ägare · Kunde ej skickas – Det gick inte att vidarebefordra till Dell
Ägare	Tekniker användare som för närvarande är ägare till en varning.
Företagsnamn	Namn på organisationen.
Affärsområde	Affärsområde, till exempel Precision, Latitude och liknande.
Åtgärder	Åtgärder som är tillgängliga för varningen. Användare med SupportAssist teknikerrättigheter kan: <ul style="list-style-type: none"> · Ta över äganderätten för varningen · Uppdatera information om varningen · Stänga varningen · Vidarebefordra varningen till Dell <p>ⓘ OBS: Användare med SupportAssist administratörsrättigheter kan utföra alla åtgärder som är tillgängliga för användare med SupportAssist teknikerrättigheter. SupportAssist-administratörer kan tilldela en varning till en av sina teknikeranvändare.</p>

SupportAssist varningsåtgärder

Du kan vidta åtgärder utifrån varningar som skapats av SupportAssist på TechDirect-portalen. Följande tabell beskriver de åtgärder som är tillgängliga för varningar som skapats av SupportAssist.

Tabell 9. Varningsåtgärder

TechDirect kontotyp	Tillgängliga åtgärder	Beskrivning
Administratör och tekniker	Ta över ägande	Enskilda tekniker med ett TechDirect-konto kan se alla SupportAssist-varningar när de anländer. En tekniker kan ta över ägande till en varning. Tekniker får inte tilldela om varningar. endast TechDirect-administratören för kontot kan tilldela om varningar.
	Uppdatera	Visar sidan Information där du kan lägga till en anteckning eller bilaga till varningen.
	Stäng varning	Stänger varningen. Varken du eller Dell kan vidta några ytterligare åtgärder utifrån varningen.
	Vidarebefordra till Dell	Vidarebefordra supportförfrågan till teknisk support. Du kan fortsätta övervaka förloppet från någon av sidorna Teknisk support och Utsändningsöversikt i TechDirect.
Administratör	Tilldela ägande	Tilldelar en tekniker ägande till en varning. Kan även användas för att tilldela om till en annan tekniker.

Integrering av SupportAssist med ServiceNow

Om din organisation använder ServiceNow för IT- och kundtjänsthantering kan du integrera SupportAssist-varningar med din ServiceNow-lösning. Integrering med ServiceNow aktiverar automatisk generering av en incident i ServiceNow för dina varningar i SupportAssist.

ⓘ OBS: Efter att ServiceNow-integration har aktiverats, kan SupportAssist-varningar inte hanteras via TechDirect. Däremot måste du använda TechDirect för att begära en utsändning av reservdelar eller skicka in en supportförfrågan till Dell.

Aktivera ServiceNow-integrering

Förutsättning

Du måste vara inloggad med SupportAssist-administratörsrättigheter i TechDirect.

Steg

- 1 Gå till **TjänsterSupportAssist**.
Sidan **SupportAssist** visas.
- 2 Klicka på filken **Inventarier**.
Panelen **Inventarier** visas.
- 3 Om du har flera konton, väljer du konto från listan **Välj konto**.
ⓘ OBS: Listan Välj konto visas endast om du har flera konton.
- 4 I tillbehörsrutan **Hantera inventarier**, klickar du på **Hantera**.
Sidan **Hantera inventarier** visas.
- 5 Klicka på **Integrera med ServiceNow**.
Fönstret **ServiceNow ärendehanteringsintegrering** visas.
- 6 Välj önskad plats i listan **Välj SupportAssist-plats**.
ⓘ OBS: Genom att välja ett mätställe kan TechDirect vidarebefordra varningar som genereras från alla system på platsen till ServiceNow.
- 7 Om du vill att SupportAssist automatiskt ska skapa ett ärende i ServiceNow:
 - a Välj **Använd ServiceNow-ärende**.
 - b Ange ServiceNow-ärende-ID, användarnamn, lösenord och e-postadress för felmeddelanden.
ⓘ OBS: Om SupportAssist inte kan skapa ett ärende i ServiceNow automatiskt, skickas ett e-postmeddelande till den e-postadress som angetts i rutan Felmeddelande.
 - c Klicka på **Skicka testvarning** för att skicka en testvarning till din ServiceNow-instans.
- 8 Om du vill ta emot information om SupportAssist-varningar via e-post:
 - a Välj **Använd e-post**.
 - b I rutan **Från** anger du den e-postadress som du vill ta emot SupportAssist-varningar från.
 - c I rutan **Varningsmeddelanden** anger du den e-postadress som du vill skicka SupportAssist-varningar till.
 - d I rutan **Felmeddelande** anger du den e-postadress som en anmälan ska skickas till om SupportAssist inte kan sända varningsinformation.
 - e Klicka på **Skicka testmejl** för att skicka ett testmeddelande till den e-postadress som anges i rutan **Felmeddelande**.
- 9 Klicka på **Spara**.

Inaktivera ServiceNow-integrering

Förutsättning

Du måste vara inloggad med SupportAssist-administratörsrättigheter i TechDirect.

Om denna uppgift

Du kan när som helst inaktivera integreringen av SupportAssist-varningar med din ServiceNow-lösning.

i | **OBS:** När ServiceNow-integreringen är inaktiverad kan du hantera SupportAssist-varningar med TechDirect på sidan Hantera SupportAssist-varningar.

Steg

- 1 Gå till **TjänsterSupportAssist**.
Sidan **SupportAssist** visas.
- 2 Klicka på fliken **Inventarier**.
Panelen **Inventarier** visas.
- 3 Om du har flera konton, väljer du konto från listan **Välj konto**.
i | **OBS:** Listan **Välj konto** visas endast om du har flera konton.
- 4 I tillbehörsrutan **Hantera inventarier** klickar du på **Hantera**.
Sidan **Hantera inventarier** visas.
- 5 Klicka på **Integrera med ServiceNow**.
Fönstret **ServiceNow ärendehanteringsintegrering** visas.
- 6 Välj önskad plats i listan **Välj SupportAssist-plats**.
- 7 Välj **Inaktivera**.
ServiceNow-integrering för SupportAssist-varningar är inaktiverad.

Hämta SupportAssist-data genom att använda WMI

Du kan få information om status för varje system där SupportAssist distribueras genom att använda WMI-klasser (Windows Management Instrumentation). Namnområdet för att komma åt SupportAssist-profiler och -klasser är `root\supportassist`. Informationen som visas av WMI-klasser är följande:

- Registreringsstatus
- Information om supportförfrågan
- Varningsinformation
- Information om konfiguration och rättigheter

Det här avsnittet innehåller information om tillgängliga WMI-klasser.

DSA_RegistrationInformation

Tabell 10. DSA_RegistrationInformation

Egenskap	Egenskapstyp	Beskrivning
InstansID	CIM_STRING [KEY]	En sträng som identifierar klassens instans på ett unikt sätt.
IsRegistrationDone	CIM_BOOLESKA	Ett booleskt värde som anger om SupportAssist är registrerat hos Dell. Möjliga värden är: <ul style="list-style-type: none"> • Sant – SupportAssist är registrerat hos Dell. • Falskt – SupportAssist är inte registrerat hos Dell.
RegistrationTime	CIM_DATETIME	Visar det datum och den tidpunkt när SupportAssist registrerades.

DSA_CaseInformation

Tabell 11. DSA_CaseInformation

Egenskap	Egenskapstyp	Beskrivning
InstansID	CIM_STRING [KEY]	En sträng som identifierar klassens instans på ett unikt sätt.
CaseID	CIM_STRING	En sträng som identifierar numret för supportförfrågan som skapats för ett ärende.
Beskrivning	CIM_STRING	En sträng som innehåller en beskrivning av supportförfrågan.
Typ	CIM_UNIT16	Ett heltal som anger supportförfrågans typ.

Egenskap	Egenskapstyp	Beskrivning
		Möjliga värden är: <ul style="list-style-type: none"> • 0 – Någon annan supportförfrågan. • 1 – Supportförfrågan om att få hjälp av Dells tekniska support. • 2 – Supportförfrågan för utsändning av reservdelar.
Status	CIM_UNIT16	Ett heltal som visar status för supportförfrågan. Möjliga värden är: <ul style="list-style-type: none"> • 0 – Någon annan status. • 1 – Supportförfrågan har skickats. • 2 – Supportförfrågan har öppnats. • 3 – Supportförfrågan har öppnats på nytt. • 4 – En supportförfrågan pågår. • 5 – Kunden har skjutit upp supportförfrågan. • 6 – Supportförfrågan är stängd.
CaseCreationTime	CIM_DATETIME	Visar datum och tid när supportförfrågan skapades.
AlertDetails	CIM_STRING	Strängen innehåller information om den varning som supportförfrågan skapas för.

DSA_AlertInformation

Tabell 12. DSA_AlertInformation

Egenskap	Egenskapstyp	Beskrivning
InstansID	CIM_STRING [KEY]	En sträng som identifierar klassens instans på ett unikt sätt.
TrapID	CIM_STRING	En sträng som identifierar meddelandets trap-ID.
EventID	CIM_STRING	En sträng som identifierar varningens id.
AlertDescription	CIM_STRING	En sträng som beskriver varningen.
AlertTime	CIM_DATETIME	Visar det datum och den tidpunkt när meddelandet skapades.

DSA_SystemInformation

Tabell 13. DSA_SystemInformation

Egenskap	Egenskapstyp	Beskrivning
Namn	CIM_STRING [KEY]	En sträng som innehåller systemets namn.
IsConfigurationSet	CIM_BOOLESKA	Ett booleskt värde som anger om konfigurationen är inställd på systemet. Möjliga värden är: <ul style="list-style-type: none"> • Sant – Konfigurationen är inställd på systemet. • Falskt – Konfiguration är inte inställd på systemet.

Egenskap	Egenskapstyp	Beskrivning
Rättigheter	CIM_UNIT16	Anger systemets serviceplan. Möjliga värden är: <ul style="list-style-type: none"> · 0 – Annat · 1 – Basic · 2 – ProSupport · 3 – ProSupport Plus · 4 – Premium · 5 – Premium Support Plus · 6 – ProSupport Flex for Client · 7 – Okänd garanti
EntitlementExpiryDate	CIM_DATETIME	Visar utgångsdatum för systemets serviceplan.
Version	CIM_STRING	En sträng som identifierar vilken SupportAssist-version som är installerad på systemet.

Data samlas in av SupportAssist

De data som behövs för att felsöka ett problem hämtas automatiskt från systemet av SupportAssist och skickas på ett säkert sätt till teknisk support. Dessa data gör att Dell kan ge dig förbättrad, effektiv och snabbare support.

Följande tabell listar de data som samlats in från de olika komponenterna i ditt system.

Tabell 14. Systemövervakning

Kategorier	Attribut
Systeminformation	Systemets Service Tag-nummer
	Systemmodell
	ePPID-moderkort
	BIOS-version
	Systemtyp
	Processor Information
	Processorhastighet
	Grafikkort
	Byte grafik-RAM
	Antal bildskärmar
	Operativsystem
	Nätadapterwatt
	Information om logisk enhet
	RAM-minne (GB)
Systemanvändning och effekt	Timmar med nätspänning
	Timmar med likström
	Kalla omstarter
	Vilolägen
	Tid i vilolägen
	Inställningar för energisparfunktioner
Batteriet	Placering
	Tillverkningsdatum
	Serienummer
	Kemi
	Designkapacitet

Kategorier	Attribut
	Namn
	Tillverkarens namn
	ePPID
	Ström
	Spänning
	Cykler
	Full laddningskapacitet
	Temperatur
	Tillverkarloggar
Lagring (HDD/SSD)	Diskposition
	Disknamn
	Diskmodell
	Diskstorlek MB
	ePPID-disk
	Diskpartitionsposition
	Diskpartitionsnamn
	Diskpartitionsstorlek MB
	Lästid i procent
	Skrivtid i procent
	Vilotid i procent
	Läst antal byte MB
	Skrivet antal byte MB
	SMART-loggar
Systemhändelser	OS-kraschhändelser
	Strömhändelser
	Värmehändelser
	Felhändelser vid start
	Diagnostiska händelser
Processor	Utnyttjandegrad för processor
	Samtidiga trådar
	Körlängder
	C-lägen
Minne	DIMM-position
	DIMM-namn
	DIMM-tillverkare

Kategorier	Attribut
	DIMM-del
	DIMM-plats
	DIMM-serienummer
	Användning av ledigt/tillgängligt minne
	Växlingsaktivitet
Termiska värden	Fläktvarvtal/status
	Systemets värmeavgivning
	Batteriets värmeavgivning
	Processorns värmeavgivning
Mekaniska delar	Hälsa för intern kabel/kontakt
	Upphångningscykler
	Strömtillförsel – AC/DC
	Dockningscykler
Nätverk	Adapternamn
	MAC-adapter
	Adapters enhetsnamn
	IMEI-adapter
	Nätverksanvändning
	Användningstid WLAN/WLAN
	Länkhastighet
Bildskärm	Visa information om återförsäljare
	Ljusstyrka
Programvara	Installerade program
	Drivrutiner
	Uppdateringar till operativsystemet

Följande tabell beskriver den systeminformation som samlas in och skickas till Dell en gång per dygn som en del av rutinmässig övervakning.

Tabell 15. Rutinmässig övervakning

Attribut	Beskrivning
Schemaversion	Version av det schema som används för rutinmässig övervakning
Agentversion	Versionen av SupportAssist som distribueras till systemet
Service Tag-nummer	Systemets unika identifiering
Systemmodell	Systemets modellnamn
Registreringsinformation	Registreringsstatus för SupportAssist
OS-version	Version av det operativsystem som körs på systemet

Attribut	Beskrivning
SP-version	Service Pack för operativsystemet
UTC-datum	Datum och tid när rutinmässig övervakningsinformation skickades till Dell
BIOS-version	Version av BIOS som är installerad på systemet
Status	Varningens status beroende på allvarlighetsgrad, till exempel, varning
Beskrivning	Information om systemfel, till exempel hög processoranvändning
Ledigt utrymme på hårddisken	Ledigt utrymme på datorns hårddisk
Minnesanvändning	Mängden systemminne som används
CPU-användning	Mängden processorkraft som används
Lokalt datum	Datum och tid i systemet
Senaste uppstartsdatum	Datum och tid när systemet senast startades om
Kördatum för uppdaterat Windows	Datum och tid när Windows senast uppdaterades på systemet
Bluescreen (BSOD) på 24 timmar	Antal bluescreen-incidenter de senaste 24 timmarna
Varningsinfo	Unikt id för varningen
Källa	Källa från vilken varningen genererades
Typ	Typ av varning, till exempel prediktiv varning

Vanliga frågor och svar

Före driftsättning

1 Vilka Dell-konton ska jag skapa innan jag påbörjar distribueringen?

Om du planerar att hantera dina SupportAssist-varningar från TechDirect måste du ha ett Dell My Account som är länkat till ditt TechDirect-konto. Därför bör du kontrollera följande:

- Se till att du har ett Dell My Account. Om du inte har något Dell My Account kan du skapa ett på www.dell.com/myaccount.
- Registrera dig på TechDirect med samma inloggningsuppgifter som du använder för Dell My Account. Om du vill registrera din organisation för TechDirect ska du gå till www.techdirect.com.

2 Hur skapar jag ett Dell My Account?

Så här skapar du ett Dell My Account:

- Gå till www.dell.com/myaccount.
- På sidan **Logga in** klickar du på **Skapa ett konto**.
- På sidan **Kontoregistrering för Dell.com** skriver du in obligatoriska uppgifter och klickar på **Slutför registreringen**.

3 Hur skapar jag ett TechDirect-konto?

Företaget bör utse en administratör för att konfigurera TechDirect-kontot. Administratören går till www.techdirect.com och klickar på **Registrera nu** för att påbörja registreringsprocessen. Som en del av processen måste administratören lägga till tekniker som får ett e-postmeddelande som bekräftar registreringen och innehåller inloggningsuppgifter. Användare som vill skicka reserv delar måste först genomföra de kostnadsfria online-kurserna för certifiering som finns på TechDirect-webbportalen. Mer information finns på www.techdirect.com.

4 Kan jag återanvända samma TechDirect-konto eller Dell My Account om jag behöver ha flera varianter av distributionskonfigurationen?

Ja, när du har skapat en konfigurationsfil kan du använda den modifierade filen för att generera efterföljande konfigurationer. Mer information om att ändra flödesprocessen finns i [Modifiera driftsatt SupportAssist-konfiguration](#).

Du är exempelvis IT-administratör som hanterar flera system på två platser. Du vill använda ditt TechDirect-konto eller Dell My Account för båda platserna så att du kan hantera meddelanden och utsändningar centralt. Men du vill även behålla de olika inställningarna då de båda platserna har olika inställningar för internetanslutning.

I det här scenariot skapar du en konfiguration för första platsen. För andra platsen bör du gå igenom ändringsflödet och vid behov skapa en annan konfiguration.

Konfiguration

1 Hur kan jag distribuera konfigurationen på system som har SupportAssist förinstallerat som en del av systemavbildning som skapats med ImageAssist?

Information om hur du distribuerar konfigurationen på system som har SupportAssist förinstallerat som en del av systemavbildning som skapats med hjälp av Dell ImageAssist finns i SupportAssist for Business Client Systems snabbinstallation för Dell ImageAssist-användare finns på www.Dell.com/serviceabilitytools.

2 Vilket alternativ ska jag välja i installationsguiden – Skapa ny konfiguration eller modifiera befintlig konfiguration?

Välj **Skapa ny konfiguration** när:

- Du ska distribuera och konfigurera SupportAssist för första gången på målsystemen.

- En äldre version av SupportAssist är installerad och konfigurerad, och du nu ska installera den senaste versionen med samma eller andra konfigurationsinställningar.

Välj **Modifiera befintlig konfiguration** när du vill uppdatera den driftsatta konfigurationen.

3 Jag har ändrat konfigurationen och uppdaterat SupportAssist på målsystemen. Hur kan jag veta om inställningarna är uppdaterade på rätt sätt?

Kontrollera att inställningarna har uppdaterats på målsystemen genom att kontrollera statusen för nyckeln `HKLM\ Dell \SupportAssistConfig \Status` i registret på målsystemen. Om inställningarna är uppdaterade korrekt visas status för knappen som "0".

Driftsättning

1 Vilken distributionstyp ska jag använda?

Välj distributionstyp baserat på din befintliga konfiguration som används för att distribuera konfigurationsinformationen:

- Windows-installationsfil – Använd den här distributionstypen om du använder verktyg för konfigurationshantering, t.ex. SCCM, KACE eller något annat distributionsverktyg för att driftsätta konfigurationsinställningar.
- Active Directory-mallfil – Använd den här distributionstypen om du kan skapa en gruppolicy för Active Directory för att distribuera bekräftelseinformationen och inte har ett verktyg för konfigurationshantering.
- Svarsfil – Använd den här distributionstypen om du inte kan skapa gruppolicy för Active Directory och vill använda svarsfilen för att driftsätta konfigurationsinformation.

2 I min organisation hanterar jag system som är utspridda på flera platser med olika inställningar. Hur gör jag för att distribuera SupportAssist?

Använd följande metod för att distribuera SupportAssist på två olika platser (till exempel "plats ett" och "plats två") med olika inställningar:

- a Öppna **Installationsguiden till Dell SupportAssist**.
- b Använd konfigurationsflödet för att skapa nytt, och skapa en konfigurationsfil (plats 1.mst) med de nödvändiga inställningarna för "plats ett".
- c På sidan **Sammanfattning** klickar du på **Skapa ny** och skapar en konfigurationsfil (plats2.xml) med de nödvändiga inställningarna för "plats två".
- d Distribuera SupportAssist-installationspaketet med motsvarande konfigurationsfiler på målsystemen på "plats ett" och "plats två" genom att använda ett distributionsverktyg.

3 Kan jag installera SupportAssist på en virtuell maskin (VM)?

Nej, SupportAssist är inte utformat för att upptäcka problem på virtuella maskiner då det kräver tillgång till maskinvarukomponenter.

4 Hur kan jag distribuera SupportAssist på målsystemen som körs med både 32-bitars och 64-bitars operativsystem?

Du måste hämta både 32-bitars- och 64-bitarsversionen av SupportAssist-installationspaketet och göra följande:

- Om du väljer Windows Installer-filen (MST) som distributionstyp ska du skapa MST-konfigurationsfilen med motsvarande **Installationsguiden till Dell SupportAssist** för både 32-bitars- och 64-bitars-installationspaketet.
- Om du väljer svarsfilen eller Active Directory-mallfilen som distributionstyp skapar du sedan konfigurationsfilen med **Installationsguiden till Dell SupportAssist** för både 32-bitars- och 64-bitars-installationspaketet.

När du skapar konfigurationsfilerna väljer du motsvarande paket för SupportAssist baserat på plattformen och distribuerar SupportAssist på målsystemen.

5 Kan jag använda svarsfilen som skapats med den äldre versionen av SupportAssist för att driftsätta den aktuella versionen av SupportAssist?

Nej. Du måste skapa svarsfilen med den aktuella versionen av SupportAssist-installationsguiden och använda den här svarsfilen för distribution.

Efter driftsättning

1 Hur kan jag veta att SupportAssist är installerat och korrekt konfigurerat i målsystemet?

Med skriptet **InstallAndRegistration.ps1** kan du kontrollera om SupportAssist är installerat och registrerat på målsystemen. Om du vill köra skriptet på ett målsystem utför du följande:

- a Klicka på **Start** för att öppna programmenyn.
- b Högerklicka på **Kommandotolk** och klicka på **Kör som administratör**.
- c Gå till den plats där du har packat upp SupportAssist-installationspaketet och gör följande:
 - Om du har hämtat och packat upp 64-bitarsversionen av SupportAssist-installationspaketet går du till `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - Om du har hämtat och packat upp 32-bitarsversionen av SupportAssist-installationspaketet går du till `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- d Skriv **InstallAndRegistration.ps1** och tryck på Retur.

i **OBS: Du kan också använda övervakningskonsoler som SCOM (System Center Operations Manager) för att köra skriptet på målsystemen. Kontrollera dock att du följer de medföljande riktlinjerna för övervakningskonsolerna.**

Följande är exempel på resultatet om SupportAssist är installerat och registrerat på målsystemen:

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

Följande är exempel på resultatet om SupportAssist är installerat men inte registrerat på målsystemen:

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

Följande är exempel på resultatet om SupportAssist inte är installerat på målsystemen:

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

Följande är exempel på resultatet om SupportAssist är installerat och registrerat, och tjänsten körs på målsystemen:

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

Följande är exempel på resultatet om SupportAssist är installerat och registrerat, men tjänsten inte körs på målsystemen:

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

2 Hur kan jag kontrollera om supportförfrågan har skapats för målsystemen?

Med skriptet **CaseAndDispatchReport.ps1** kan du kontrollera om SupportAssist har skapat några supportförfrågningar för målsystemen. Om du vill köra skriptet på ett målsystem utför du följande:

- a Klicka på **Start** för att öppna programmenyn.
- b Högerklicka på **Kommandotolk** och klicka på **Kör som administratör**.
Fönstret **Kommandotolk** visas.
- c Gå till den plats där du har packat upp SupportAssist-installationspaketet och gör följande:
 - Om du har hämtat och packat upp 64-bitarsversionen av SupportAssist-installationspaketet går du till `\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
 - Om du har hämtat och packat upp 32-bitarsversionen av SupportAssist-installationspaketet går du till `\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin`
- d Skriv **CaseAndDispatchReport.ps1** och tryck på Retur.

i **OBS: Du kan också använda övervakningskonsoler som SCOM (System Center Operations Manager) för att köra skriptet på målsystemen. Kontrollera att du följer de medföljande riktlinjerna för övervakningskonsolerna.**

Följande är exempel på resultatet som visar information om supportförfrågan som skapas på ett målsystem.

```
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 Konfigurationsinställningarna för Active Directory tillämpas inte på målsystemen. Vad ska jag göra?

Om du har valt AD-mallen som distributionstyp kan det uppstå en fördröjning vid uppdateringen av inställningarna eftersom det tar tid att utföra en synkronisering mellan målsystemen och domänkontrollanten. Om du vill synkronisera omedelbart kör du följande kommando på målsystemen:

```
gpupdate /force
```

4 Vad ska jag göra om WMI-skript inte returnerar något värde?

Kontrollera att WMI-tjänsten är igång. Starta WMI-tjänsten genom på följande sätt:

- Klicka på **Start** för att öppna programmenyn.
- Ange **services.msc** i sökfältet och tryck på **Retur**.
Fönstret **Tjänster** visas.
- Högerklicka på **Windows Management Instrumentation** och klicka på **Start** från listan.

5 Känner SupportAssist automatiskt av internet-proxyinställningar på målsystemen?

Nej. Om målsystemen ansluter till internet via proxyserver måste du uppge proxyinformationen när du skapar en konfigurationsfil.

6 Efter distribueringen går det inte att registrera en del av målsystemen med SupportAssist. Vad kan det bero på?

Det beror sannolikt på ogiltiga inställningar för internetanslutning som tillämpats på målsystemen. När du skapar eller ändrar konfigurationsfilen kan inte installationsguiden validera internetanslutningen för målsystemen. Rätt inställningar för internetanslutning finns i [Modifiera driftsatt SupportAssist-konfiguration](#).

Meddelanden

1 Jag har distribuerat SupportAssist men meddelanden visas inte på mitt TechDirect-konto. Hur får jag dem att visas?

Se till att ditt Dell My Account och TechDirect-konton har samma inloggningsuppgifter. Uppdatera SupportAssist-konfigurationen om det behövs.

2 Hur kan jag övervaka SupportAssist-varningar och supportförfrågningar om jag inte har ett TechDirect-konto?

Om du inte har ett TechDirect-konto kan du övervaka meddelanden i loggboken. När SupportAssist skapar ett supportärende för problemet som identifierats (både förebyggande och prediktivt) registreras händelsen i systemets loggbok.

3 Hur skapar jag en supportförfrågan manuellt i TechDirect för ett problem som identifierats på ett målsystem?

Skapa ett supportärende på TechDirect-portalen enligt följande:

- Logga in på www.techdirect.com.
- Gå till > **Teknisk support för tjänster**.
- I tillbehörsrutan **Skapa ny tjänstebegäran** klickar du på **Skapa**.
Guiden **Skapa serviceförfrågan** visas.
- Följ anvisningarna i guiden **Skapa tjänstebegäran** för att ange systemets service tag, information om händelsen (detaljer om problemet) och kontaktinformation.
- Klicka på **Skicka**.

Se till att anteckna numret för supportförfrågan. En supporttekniker kommer att kontakta dig för att åtgärda problemet.

4 Kommer slutanvändarna att få ett meddelande på målsystemen när SupportAssist identifierar problem?

Nej. Endast den konfigurerade kontakten får en e-postbekräftelse när SupportAssist skapar ett supportärende.

Uppgradera

1 Jag har en tidigare version av SupportAssist installerad på mina målsystem. Hur uppgraderar jag till den aktuella versionen?

Om du har aktiverat automatisk uppgradering när du konfigurerade SupportAssist uppgraderar systemet automatiskt till senaste version av SupportAssist med den befintliga konfigurationen. Om du inte har aktiverat automatisk uppgradering kan du hämta och driftsätta SupportAssist manuellt.

I 2.0.1-versionen kan du även migrera till SupportAssist i TechDirect manuellt. Se [Migrera till SupportAssist i TechDirect](#).

Avinstallation

1 När jag avbryter avinstallationsprocessen för SupportAssist hamnar tjänsterna i stoppat läge. Hur startar jag dem?

Så här startar du tjänsten:

- a Klicka på **Start** för att öppna programmenyn.
- b Ange **services.msc** i sökfältet och tryck på retur.
Fönstret **Tjänster** visas.
- c Högerklicka på **Dell SupportAssist for Business Client** och klicka på **Start** från listan.

Övrigt

1 Vad är personlig identifierbar information (PII)? Vilken PII samlar SupportAssist in?

Personligt identifierbar information (PII) är den information som kan användas för att identifiera ditt system. Om du har aktiverat SupportAssist för att samla in PII medan du skapar konfigurationen, kommer IP-adress, MAC-adress och hostname att samlas in.

Bandbreddsanvändning

SupportAssist utnyttjar ditt nätverks bandbredd för olika händelser som kräver anslutning till Dell. Den bandbredd som används kan variera beroende på antalet målsystem som övervakas av SupportAssist. I tabellen nedan beskrivs den genomsnittliga bandbredd som används av SupportAssist för övervakning av 10 000 system under en månad.

Tabell 16. Genomsnittlig bandbreddsanvändning

Händelse	Frekvens	Nätverksbandbredd (i kbit/s)
Registrera SupportAssist	En gång efter distribution	323
Skicka rutinmässig systemövervakningsinformation	En gång per dygn efter distribution	114
Skicka periodisk systemövervakningsinformation	En gång per 30-45 dagar efter distribution	3 700
Skicka varning och information om systemets tillstånd	När en varning upptäcks	19
Kontrollera systemets garantiinformation	En gång efter distribution	30
Skapa supportförfrågan	När en varning kvalificerar skapandet av en supportförfrågan	21
Söka efter uppdateringar	En gång i veckan	2 000

Tabell 17. Ordlista

Terminologi/förkortningar/akronymer	Definition
System	Representerar Dells bärbara och stationära datorer, surfplattor, gateways och Embedded Box PC:er
Supportförfrågan	När ett problem identifieras i ett system skapar SupportAssist en supportförfrågan och vidarebefordrar den till den tekniska supporten för att lösa problemet.
TechDirect	Det är ett centraliserat supportverktyg som är avsett att ge kommersiella kunder en möjlighet att öppna och hantera Dell-supportförfrågningar. I TechDirect-portalen kan du hantera SupportAssist-varningar på en central plats.
WMI	Windows Management Instrumentation
Varning	En varning är ett meddelande som skapats av SupportAssist när ett problem identifieras i ett målsystem.
processor	CPU
MAC	Media Access Control-adress
BIOS	Grundläggande in- och utdatasystem
IMEI	International Mobile Equipment Identity
WLAN	Trådlöst lokalt nätverk
DIMM	Dubbel seriell minnesmodul
ePPID	Enhanced Performance Profile ID
GB	Gigabyte
DC	Likström
Dell CFI	Anpassad fabriksintegrering hos Dell. Dell CFI är en tjänst som tillhandahålls av Dell där system som köps från Dell är förinstallerade med programvara som krävs från Dells fabrik.
Lokalt system	Lokalt system eller administratörssystem avser systemet du använder för att skapa SupportAssist-distributionsfiler eller -paket
RAM	Minne för slumpmässig åtkomst
Målsystem	Målsystem avser alla system på vilka du distribuerar SupportAssist.
MSI	Microsoft Installer (MSI) är ett filformat för installationspaket som används av Windows.
MST	Microsoft Transform (MST) File är en konfigurationsfil som används av Microsoft Windows Installer för att konfigurera programvaruinstallationer. SupportAssist MST-filen innehåller inställningar som ska konfigureras på varje målsystem.
Svarsfil	SupportAssist-svarsfilen är en XML-baserad fil som innehåller de inställningar som konfigureras på varje målsystem.

Terminologi/förkortningar/akronymer	Definition
Active Directory Administrative Template (ADML/ADMX)	<p>Active Directory-administrationsmall är en funktion för gruppprinciper som används för central hantering av system i en Active Directory-miljö. SupportAssist Active Directory-konfigurationsfilen innehåller de inställningar som konfigureras på varje målsystem.</p> <p>Administrationsmallar delas upp i .admx-filer och språkspecifika .adml-filer för användning av gruppprincipadministratörer. Ändringar som görs i de här filerna gör att administratörer kan konfigurera samma uppsättning principer genom att använda två språk. Administratörer kan konfigurera principer med hjälp av språkspecifika .adml-filer och språkneutrala .admx-filer.</p>
Distributionsverktyg	De verktyg som kan användas för att distribuera SupportAssist på målsystemen.
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager
SCOM	System Center Operations Manager